

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado, nas modalidades Local, LDN e LDI, com fornecimento de equipamentos novos ou seminovos em comodato, incluindo recepção e direcionamento automático de chamadas do tipo 0800, com ligações entrantes e saintes.

2. JUSTIFICATIVA:

Considerando que, devido à brutal redução de tráfego de telefonia no citado Serviço do tipo DAC 0800, na ordem de 94%, há a necessidade de nova contratação deste serviço;

Considerando que, devido aos problemas recorrentes na Região Metropolitana do Estado do RJ, envolvendo furtos e vandalismos em cabeamentos metálicos, tecnologia esta obsoleta e na qual se apoia a atual Solução Contratada de baixo custo, há necessidade também de nova contratação para substituição deste serviço;

Considerando que ambos os Serviços – DAC 0800 e Telefonia Fixa, se tratam de Serviços que não podem sofrer descontinuidade;

Considerando a existência de ATA de Registro de Preços do PRODERJ nº 015/2022 (Proc. SEI-150016/001344/2022), que trata da contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas diversas modalidades de ligações, convergindo assim com ambas as demandas da CEDAE;

Considerando publicação da Ata em pauta, em setembro de 2022 e sua validade por 12 meses, permanecendo assim vigente até o mês de setembro de 2023;

Considerando que a Solução proposta pelo PRODERJ, para Serviço DAC 0800 é totalmente convergente com atual demanda da CEDAE, por tráfego de ligações entrantes e saintes, incluindo portabilidade numérica;

Considerando que a Solução proposta pelo PRODERJ, para substituição à Telefonia Fixa converge, em grande parte, ao Estudo realizado por este Departamento de Telecomunicação, para atendimento ao novo perfil da CEDAE, formado após as concessões dos serviços de saneamento em todo o Estado do RJ, conforme descrito abaixo:

- Redução de endereços a serem atendidos pela Solução, diminuindo a pulverização;
- Todos os endereços em questão possuem circuitos de dados com acesso à internet;
- Grande parte dos ramais nestes prédios funcionam sobre cabeamento estruturado;
- Está em processo final a aquisição de 120 aparelhos de telefonia rural com chip de telefonia celular para substituição dos ramais TC Voice Nets em locais onde não temos a infraestrutura de informática necessária para a Solução;

Considerando ainda, que existem diversos benefícios nesta Solução proposta em relação à atual Telefonia Fixa TC Voice Net, conforme descrito abaixo:

- Comunicação interna e externa ilimitada para todo o Brasil;
- Gestão e configuração do Sistema, através de Portal via Web;
- Comunicação interna e externa por Telefone IP com aparelhos sendo cedidos em regime de comodato;
- Comunicação interna e externa, via Ramal “embarcado” em microcomputadores corporativos, através de Software licenciado nos PC’s da Rede da CEDAE;
- Comunicação interna e externa, via Ramal “embarcado” em celulares corporativos, através de Software licenciado nos celulares da Rede da CEDAE;
- Disponibilidade de todas as facilidades de comunicação encontradas em PABX digitais;
- Um único ponto de Rede de Cabeamento Estruturado poderá atender ao Computador e ao Telefone IP, reduzindo a necessidade de manutenções em redes exclusivamente de telefonia nos diversos endereços da CEDAE;
- Disponibilidade de áudio e vídeo conferências, além de envio de arquivos, via Web.

Justifica-se assim a contratação, visto que a Adesão à Ata do PRODERJ converge quase que totalmente ao Estudo Técnico Preliminar realizado em 2023.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

Todas as Especificações estão descritas no ANEXO I deste Termo de Referência.

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

Conforme Adesão à Ata do PRODERSJ nº 015/2022 (Proc. SEI-150016/001344/2022), pelo Menor Preço Global.

5. TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO:

5.1. Trata-se de Prestação de Serviço, de Natureza Contínua, Sem Mão-de-Obra Alocada e Regime de Execução por Preço Unitário, baseado em Valor Mensal de Assinatura e Tráfego Telefônico para o(s) acesso(s) necessário(s), a serem medidos e pagos mensalmente, durante os 12 (doze) meses de vigência do Contrato.

6. PRAZO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO / CRONOGRAMA:

6.1. A empresa contratada deverá providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do recebimento da Ordem de Início, a instalação, configuração e ativação de todos os Acessos contratados em todos os Municípios envolvidos no estado do Rio de Janeiro;

6.2. Em caso de impossibilidade, por qualquer motivo, este prazo se mostrar inviável, a Contratada deverá esclarecer por escrito à Comissão de Fiscalização os motivos, com limite final de prazo em 120 (cento e vinte) dias;

6.3. A Contratada poderá iniciar o faturamento dos serviços, assim que seus acessos começarem a ser utilizados pelos Colaboradores da CEDAE a partir de qualquer localidade do Estado;

6.4. O Contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o prazo máximo de 60 meses, visto tratar-se de serviço de caráter contínuo.

7. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

7.1. A prestação dos serviços de destino das ligações do Serviço do tipo DAC 0800 ficará concentrado no Prédio SEDE da CEDAE, sito à Avenida Presidente Vargas, nº 2.655, Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ;

7.2. A prestação dos serviços de STFC, através de ACESSOS para constituição da Rede Corporativa de Voz da CEDAE, se dará na Relação de Endereços abaixo relacionados:

DEMANDAS POR ACESSOS (RAMAIS) DA ATA PRODERJ PARA A CEDAE				
ENDEREÇOS				
ENDEREÇOS	NÚMERO	BAIRRO	MUNICÍPIO	DEMANDA FINAL
Avenida Presidente Vargas	2655	Cidade Nova	Rio De Janeiro	1.045
Antiga Rodovia Rio-São Paulo (inclui casa 7)	KM 19,5 - S/N	Jardim Guandu	Nova Iguaçu	150
Rodovia Amaral Peixoto	KM 13,5 - S/N	Laranjal	São Gonçalo	60
Rua Irapuru	540	Senador Vasconcelos	Rio De Janeiro	40
Avenida Feliciano Sodré	848	Várzea	Teresópolis	50
Avenida Rui Barbosa	870	Centro	Macaé	50
Rua Capitão Félix	426	Benfica	Rio De Janeiro	35
Rua Euclides Da Cunha	81/95	São Cristóvão	Rio De Janeiro	35
Rua Doutor Otávio Kelly	110	Tijuca	Rio De Janeiro	35
Rua Carlos Seidl	1580	Caju	Rio De Janeiro	30
Rua Santo Antônio	359	Centro	Miracema	30
Rua Capitão Manoel Torres	283	Centro	Piraí	30
Rua João Vicente	2231	Deodoro	Rio De Janeiro	20
Estrada Do Mendanha	3109	Campo Grande	Rio De Janeiro	15
Rua Pernambuco	1	Engenho De Dentro	Rio De Janeiro	30
Rua Alecrim	1085	Vila Kosmos	Rio De Janeiro	15
Rua Floripes Rocha	42	Centro	Belford Roxo	15
Rua De Santana	235	Centro	Rio De Janeiro	15
Avenida Treze De Maio	77	Centro	Campos Dos Goytac	10
Rua Leopoldina Neves Pinheiro	S/N	Morro De Santana	Macaé	6
Antiga Rodovia Rio-São Paulo	KM 23.5 - S/N	Jardim Guandu	Nova Iguaçu	5
Rua Felipe Camarão		Tijuca	Rio De Janeiro	16
Praça Quinze De Novembro	8	Centro	São João Da Barra	2
Rua Francelino Bastos França	16	Centro	Varre-Sai	2
Rua Major José Caetano	122	Centro	Mangaratiba	2
Avenida Paulino Fernandes Silva	264	Jamapará	Sapucaia	2
Rua Francisco Baptista Granito	56	Vale do Bonsucesso	Teresópolis	2
Rua Amália Guimarães	85	Arrozal/Centro	Piraí	2
Avenida Cardoso Moreira	841	Centro	Itaperuna	2
Avenida João Batista Ferrine	136	Centro	Engenheiro Paulo D	2
Avenida Nossa Senhora De Fátima	20	Centro	Santa Maria Madale	2
Rua Francisco De Souza Paula	110	Centro	Quissamã	2
Rua Francisco Teixeira	2	Centro	Bom Jesus Do Itaba	2
Rua João Francisco Brás	68	Centro	Porciúncula	2
Rua Paulo De Frontin	148-A / LJ 1	Centro	Barra Do Piraí	2
Rua Presidente Sodré	10	Centro	Laje Do Muriaé	2
Rua Senhor Dos Passos	320	Centro	São João Da Barra	2
Rua Tenente Otaviano	4	Centro	Itaperuna	2
Rua São João Batista	S/N	Cidade Nova	Itaperuna	2
Rua Doutor Salo Brand	279, LT 9	Palmeiras	Cardoso Moreira	2
Estrada Da Fonte Santa	S/N	Prata	Teresópolis	2
Rua Ana Aguiar	57	Saldanha Gama	Italva	2
Rua Equador	76	Gamboa	Rio De Janeiro	1
Travessa Santo Antônio	S/N	São Lourenço	Niterói	1
Rua Albino Ferreira Cardoso	S/N	Cristo Rei	Porciúncula	1
45 endereços				1780

8. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

O recebimento do Serviço se dará assim que a Comissão de Fiscalização constatar 5 (cinco) dias de estabilidade na operação da Solução em cada um dos endereços relacionados.

Ao final do Contrato não restará qualquer entrega final por parte da Contratada, mas sim devolução dos equipamentos pela Contratante, em bom estado de conservação, visto tratar-se de prestação de serviço com cessão de equipamentos em regime de comodato.

9. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA:

Ao final do Contrato não restará qualquer entrega final por parte da Contratada, visto tratar-se de prestação de serviço que será findada única e exclusivamente com o desligamento dos acessos, na Rede da Operadora, não havendo, por fim, necessidade de prazo de garantia técnica pós-contrato, salvo o prazo de 60 dias, para devolução pela CEDAE, dos equipamentos cedidos em comodato.

10. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO / TARIFAS, TRÁFEGO E CUSTOS:

10.1. A CEDAE possui atualmente 3 números do tipo 0800, que deverão ser cobrados:

10.1.1. 0800 2821195 - Central Geral de Atendimento ao Público – Intra-Regional Liberado para recebimento e para originar ligações, por e para telefones fixos e telefones celulares, sejam pré ou pós-pagos;

10.1.2. 0800 0316032 – Ouvidoria – Intra-Regional Liberado para recebimento e para originar ligações, por e para telefones fixos e telefones celulares, sejam pré ou pós-pagos;

10.1.3. 0800 2823059 - Central de Atendimento Surdo Mudo – Intra-Regional Liberado para recebimento e para originar ligações, por e para telefones fixos e telefones celulares, sejam pré ou pós-pagos.

10.2. O tempo de tarifação dos serviços deverá ocorrer dentro das normas e critérios estabelecidos, praticados e fiscalizados pela Agencia Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

10.3. Tráfego de Telefonia Fixa e Móvel – Segue abaixo, Planilha com Tráfego estimado para as modalidades de ligações contratadas:

10.3.1 – Serviço do tipo DAC 0800:

Modalidade	Tráfego Mensal (minutos)
Fixo Fixo Local	22.813
Fixo Fixo LDN	5.938
Móvel Fixo Local	81.859
Móvel Fixo LDN	37.543
Total Tráfego Mensal	148.153

10.3.2 – Serviço para Acessos STFC

ITEM	ID SIGA	SERVIÇO	DETALHAMENTO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	166770	Assinatura de Acesso com fornecimento de aparelho em comodato.	Valor de trato sucessivo pago pelo assinante à Prestadora, durante toda a prestação do serviço, nos termos do contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço. O acesso é o conjunto de meios físicos ou lógicos pelos quais um usuário é conectado a uma rede de telefonia pública	ACESSOS Assinaturas Mensais	1.780
2	147496	Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos (STFC - LOCAL FIXO-FIXO)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF)	Minutos	Ilimitado
3	147497	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1)	a) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO). b) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).	Minutos	Ilimitado
4	147501	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)	Minutos	Ilimitado

5	166761	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis (STFCLDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3))	Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intra-Operadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-QO)	Minutos	Ilimitado
6	147508	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones fixos com destino a telefones fixos ou móveis (LDI - STFC - F/FM) para todos os países, independente de região. Para a precificação do valor de minutos LDI para qualquer região/país, poder-se-á utilizar as informações constantes do Painel de Viagens do Governo Federal para se avaliar o perfil histórico de viagens internacionais realizadas pelos diferentes órgãos da administração pública. O painel está disponível no seguinte endereço eletrônico: http://paineldeviagens.economia.gov.br/	Minutos	400
7	176271	Discagem Direta Gratuita (DDG) Tridígito e 0800	Coleta de chamadas de utilidade pública no sistema de tarifação gratuita por meio do números tri- dígitos e 0800, originadas de terminais telefônicos fixos, móveis, locais e de longa distância estadual destinadas à Central. Realização de chamadas saintes para terminais telefônicos fixos e móveis, locais e de longa distância pelas Centrais tri-dígitos e 0800, através do DDR do link. Realização de atendimento de chamadas de longa distância nacional, originadas de telefone fixo e telefone móvel, entrantes nas Centrais tri-dígitos e 0800, através da criação de um número convencional configurado através do DDR do link. Disponibilização de um número 0800 para atendimento à todos os municípios do Rio de Janeiro no mesmo endereço especificado. Esse número será utilizado para atendimento aos deficientes auditivos e de fala.	Assinaturas mensal	03
8	176278	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO- FIXO Local	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones fixos locais.	Minutos Mensais	22.813
9	176279	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO- FIXO LDN	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones fixos de longa distância.	Minutos Mensais	5.938
10	176280	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO local	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis locais.	Minutos Mensais	81.859
11	176281	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO LDN	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis de longa distância (VC1, VC2 e VC3).	Minutos Mensais	37.543

10.4. A CEDAE não se compromete a consumir quaisquer dos valores estimados em minutos ou quantidades de ligações descritas neste Termo de Referência.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

11.1. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito Federal, Estadual e Municipal, como também assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas pela Regulamentação da ANATEL;

11.2. A operadora deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana e em todos os dias do ano;

11.3. A Empresa Contratada deverá emitir Nota Fiscal/Fatura com a cobrança conforme tráfego gerado, identificando em cada ligação, a data, o horário, duração da chamada, a Cidade de origem da ligação, o número do telefone chamador e o custo final da mesma;

11.4. O envio da Nota Fiscal, conforme descrito acima, deverá ser mensalmente acompanhada da disponibilização de fatura digital em Portal da Contratada e/ou por E-mail, constando as mesmas informações cobradas no item 11.3;

11.5. Responder por perdas e danos causados à Contratante e/ou a terceiros por seus empregados e/ou Prepostos, mesmo involuntariamente, quando em serviço;

11.6. Assumir total e exclusiva responsabilidade por quaisquer danos causados a terceiros, assim como ônus relacionados com Prepostos ou empregados utilizados na execução dos serviços, que sejam decorrentes da legislação social, Previdenciária e Ambiental, incluídas as indenizações por acidentes, moléstias ou outros eventos de natureza profissional.

12. AMOSTRA:

Dentro da normalidade de fases de implantação, após ordem de início, quando serão enviados aparelhos IP, entre outros, e habilitadas licenças de software, sendo estes analisados em operação pela Comissão de Fiscalização, para devida aceitação e continuidade da fase de implantação de todo o Parque de Rede Corporativa de Voz da CEDAE.

13. VISITA TÉCNICA:

A Contratada poderá agendar visita ao endereço de atendimento da CEDAE, no município do Rio de Janeiro.

Atualmente, 70% das atividades em questão são desempenhadas no Prédio da Avenida Presidente Vargas, nº 2.655, Cidade Nova.

Agendamentos deverão ser realizados com o Departamento de Telecomunicação da CEDAE.

14. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO:

14.1. O prestador de serviço deverá disponibilizar um único acesso a central de atendimento (Help-desk) através de um número 0800, que deverá ser informado na proposta.

14.2. A Empresa vencedora deverá manter Suporte Técnico com os atendimentos realizados por telefone DDG (Discagem Direta Gratuita) 0800 e via Internet, quando necessário, em horário comercial. O nível de suporte técnico, de caráter preventivo e corretivo, deverá ser prestado de forma a assegurar os níveis de disponibilidade para manter os serviços em perfeitas condições de uso.

14.3. A assistência técnica prestará atendimento direto no local (On-site), obrigatoriamente no endereço indicado neste Termo de Referência, quando não for possível resolver o problema remotamente.

14.4. O atendimento direto no local (On-site) deverá ocorrer inclusive nos finais de semana e feriados;

14.5. A prestação de atendimento direto no local (On-site) deverá ser categorizada em três níveis e condições, com atribuições de Graus para o caso de não atendimento:

14.5.1. Urgente: O serviço encontra-se **totalmente paralisado**. Neste caso, o pedido de serviço será atendido em até 02 (duas) horas **corridas**, contadas após a comunicação do problema e solicitação dos serviços;

14.5.2. Grave: O serviço encontra-se **gravemente prejudicado**, ou seja em precário funcionamento, sendo considerado para tanto o percentual de 60 % (inclusive) ou mais do sistema paralisado. Neste caso, o retorno e atendimento do chamado ocorrerão em até 04 (quatro) horas **corridas**, contadas após a comunicação do problema e solicitação dos serviços;

14.5.3. Não Crítica: O serviço acha-se **em condições não significativamente restritivas ao seu uso**. Neste caso, o retorno e atendimento do chamado ocorrerão em até 08 (oito) horas **corridas**, contadas após a comunicação do problema e solicitação dos serviços;

14.6. Pontuação a ser considerada para cada caso de inoperância parcial ou total, segue no Anexo I, em maiores detalhes;

14.7. Todos os prazos serão considerados após a abertura do chamado técnico pela CEDAE, independente do meio utilizado;

14.8. Ao final de cada visita, o(s) representantes técnico(s) da contratada entregará(ão) à Comissão de Fiscalização da CEDAE (Presidente da Comissão e/ou Membros) um relatório circunstanciado do atendimento, mencionando: data e hora de abertura do chamado técnico, número do chamado técnico, data e hora do primeiro atendimento, os defeitos verificados, as providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas e demais datas e horários necessários ao acompanhamento dos trabalhos executados, com assinatura e carimbo de representantes do Departamento de Telecomunicações da CEDAE.

14.9. Para a execução de atendimentos técnicos será necessária a autorização da CEDAE, ou seja, serão vedadas as visitas técnicas não programadas.

14.10. Fica vedada toda e qualquer instalação ou desinstalação, em qualquer época, de quaisquer equipamentos ou meios de infraestrutura que não façam parte da solução contratada.

14.11. Todos os serviços deverão ser executados por técnicos da Empresa vencedora e/ou contratados de forma terceirizada, devidamente qualificados, uniformizados e identificados nos padrões da empresa a que pertencem.

15 – FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

Deverá haver Formalização de Contrato, conforme Ata de Registro de Preços nº 015/2022 e RILC da CEDAE.

16. CONDIÇÕES GERAIS:

São facilidades tecnológicas que visam otimizar os serviços, reduzindo os custos operacionais, conforme abaixo:

16.1. Possibilidade de Restrição para acessos originados por Telefones Públicos e/ou Celulares;

16.2. Possibilidade de Restrição para acessos originados fora do limite geográfico do Estado do Rio de Janeiro;

16.3. Emissão de Relatório padrão de desempenho do serviço com total e quantidade de chamadas: “completadas”, “linha ocupada” e “não responde”;

16.4. Envio do número do assinante chamador para que em conjunto com aparelhos identificadores de chamadas, possam ser visualizados os números citados;

16.5. As ligações não atendidas pelo Call Center da CEDAE, em razão de “linha ocupada”, a pedido da CEDAE, deverão ser encaminhadas para uma caixa postal. Imediatamente estas ligações serão transformadas em arquivos no formato de áudio e disponibilizados em portal web a ser acessado pela CEDAE, caso a Contratante assim decida.

16.6. Os serviços serão prestados 24h/dia x 7 dias por semana, ininterruptamente durante toda a vigência do contrato;

16.7. O prestador de serviços deverá fornecer o Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC . sistema 0800 Alcance Estadual (Intrarregional), de acordo com as normas vigentes estabelecidas pela ANATEL;

16.8. O prestador de serviços deverá apresentar fatura em mídias discriminadas, assim como também em meio impresso, indicando todo o detalhamento correspondente, contendo a origem das ligações, horário e duração das mesmas;

16.9. O prestador de serviços deverá controlar as ligações realizadas e documentar as ocorrências;

16.10. Nos preços das ligações telefônicas deverão estar incluídas todas as despesas com encargos sociais, fiscais e comerciais e quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, sendo também de notório conhecimento e entendimento a competência e inclusão das despesas a seguir como parte da Contratada: Fornecimento de todo o produto, material, alimentação, uniformes, equipamentos de proteção individual, veículos, pessoal de apoio administrativo, transporte de materiais e de pessoal, escritórios, mão-de-obra, encargos relativos às leis sociais trabalhistas, folgas, férias, seguros, impostos gerais e sobre serviços, taxa, licenças, lucro da contratada, contratação de terceiros e quaisquer outras despesas necessárias à perfeita execução e pleno desenvolvimento dos serviços;

16.11. O prestador de serviço deverá prover contingência em caso de paralisação programada ou notória, ocorrida por sua responsabilidade, de modo a evitar a interrupção no atendimento aos clientes/usuários dos serviços;

16.12. Os números de acesso 0800 da CEDAE deverão permitir o acesso originado em todos e para todos os Municípios do Estado do Rio de Janeiro, sem exceção;

16.13. O Perfil de Tráfego indicado não se constitui em qualquer compromisso, mesmo que no futuro, por parte da Contratante, tendo em vista que a mesma só pagará pelas ligações e serviços efetivamente contratados, realizados e utilizados.

17. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

17.1. Pagar à Contratada as importâncias referentes aos serviços prestados, observando as condições estabelecidas neste Termo de Referência;

17.2. Prestar prontamente à Contratada, as informações necessárias à realização dos serviços contratados, quando disponíveis, ou prestá-las em prazo razoável, quando for obrigação da Contratante.

Rio de Janeiro, 10 de março de 2023