

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

O presente Termo de Referência tem por objeto a **“Prestação de Serviços de Rede Corporativa de Voz, com Telefonia Móvel – SMP**, em todo o Estado do Rio de Janeiro, ou seja, nas áreas com Código Nacional (CN/DDD) 21, 22 e 24, **por Empresa Outorgada, junto à ANATEL, para SMP – Serviço Móvel Pessoal.**

A CONTRATADA SMP será responsável por todos os Serviços Objeto desta Contratação que se referirem ao “Serviço de Telefonia Móvel Pessoal pós pago”.

Os números atuais das linhas de telefonia celular (SMP) em funcionamento na CEDAE deverão ser mantidos por Portabilidade Numérica, junto à ANATEL.

1.1. OBJETIVO:

Manter o MODELO de sucesso de **Rede Corporativa de Voz também na Telefonia Móvel, como se fossem os ramais de grandes centrais de comutação, integrando os diversos Setores da CEDAE, em mais de sessenta Municípios do estado do RJ**, através da contratação de serviços de telecomunicações, com a exigida economicidade, agilidade e eficiência, visando a pronta comunicação pelas Equipes da CEDAE, no atendimento às demandas operacionais e de manutenção das redes de água e esgotos, ETA's, ETE's e também às demandas Gerenciais e Comerciais da Empresa.

2. JUSTIFICATIVA PARA UMA REDE CORPORATIVA DE VOZ DE TELEFONIA MÓVEL:

A opção por realizar a contratação de uma Rede Corporativa de Voz de Telefonia Móvel, junto à Operadora Outorgada junto à ANATEL, baseia-se principalmente nos pontos abaixo descritos:

2.1. O Modelo atual de contratação, que baseia-se em uma Rede Corporativa de Voz Integrada, trata-se de um Modelo implantado com grande taxa de sucesso em toda a CEDAE, tanto no âmbito operacional, como no financeiro, tanto na Região Metropolitana, quanto no Interior, tanto na SEDE da Empresa, como nos seus endereços mais afastados e, por fim, tanto para perfis de alta gerência, como para as equipes de campo;

2.2. A livre conversação nas ligações entre os telefones móveis e para os telefones fixos da CEDAE, encontra-se extremamente difundida nos mais de 5.000 usuários dos serviços de telecomunicações aqui tratada, permitindo uma comunicação ágil e confiável, entre colaboradores e/ou equipes da CEDAE. Daí a importância de serem mantidos os números através da portabilidade;

2.3. A Tarifação a custo zero, nas ligações originadas pelos telefones celulares da CEDAE, seja para números internos à Empresa, seja para números externos, torna-se mais gerenciável e transparente.

3. ESCOPO E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:

3.1. PORTABILIDADE - Os números de Terminais Móveis em operação na CEDAE deverão ser mantidos por Portabilidade Numérica, tendo a CONTRATADA, como seu dever, viabilizar e concluir este serviço junto à ANATEL, em no máximo 30 (trinta) dias, sem qualquer custo adicional para a CEDAE;

3.1.1. A Portabilidade Numérica deverá alcançar taxa de sucesso acima de 99%, na conclusão das migrações entre CONTRATADAS;

3.1.2. Na eventual substituição do código de acesso de qualquer linha, em razão da impossibilidade técnica de portabilidade numérica, as empresas prestadoras dos serviços providenciarão, junto à atual contratada, a instalação do serviço de “interceptação de chamadas”, permitindo a vocalização de uma mensagem informando, por, no mínimo, 90 (noventa) dias, o novo número do acesso da linha, em conformidade com a legislação vigente (ANATEL);

3.2. Os Serviços contratados deverão ser prestados através de modalidade que possibilite, em âmbito local e longa distância, a utilização dos recursos dos equipamentos de telefonia das contratadas, bem como de suas Redes Inteligentes, de forma privativa e exclusiva, oferecendo as funcionalidades descritas neste Termo de Referência e no Edital, de forma eficiente e econômica para o cliente, buscando a exigida economicidade, agilidade e eficiência nas comunicações, sendo este um modelo de sucesso já utilizado e comprovado na CEDAE;

3.3. Os Terminais Móveis da Rede Corporativa de Voz deverão permitir a implantação dos bloqueios e restrições relacionados abaixo, individualmente e/ou em conjunto, gratuitamente e ilimitadamente:

- Liberado Nacional - Bloqueado apenas para ligações de longa distância internacional (DDI) e serviços especiais (0300/0900/0500);
- Liberado DDD - Bloqueado para celular local, para DDI e para serviços especiais citados;
- Liberado Celular - Bloqueado para ligações de longa distância nacional (DDD), para DDI e para serviços especiais;
- Liberado Local - Bloqueado para Celular, DDD, DDI e para serviços especiais;
- Semi-restrito - Bloqueado para originar chamadas externas e liberado para originar chamadas internas à Rede Corporativa de Voz Móvel;
- Todas as categorias/perfis de bloqueio deverão permitir receber chamadas de outros terminais fixos ou móveis das Redes de Telefonia de quaisquer Operadoras;
- Todas as categorias/perfis citadas deverão permitir o bloqueio para recebimento de ligações a cobrar, devendo ser todos ativados desta forma, inicialmente, podendo ser liberados posteriormente, por solicitação da CEDAE.

3.4. A cobertura de atendimento por parte da CONTRATADA deverá ser superior a 95% do total de terminais atualmente em operação na CEDAE e de acordo com legislação vigente da ANATEL;

- 3.5.** Acessibilidade plena, permitindo que todos os terminais habilitados recebam e/ou realizem ligações externas simultaneamente;
- 3.6.** As atualizações tecnológicas de hardware e software do Sistema, que venham a ser necessárias, deverão ser realizadas sem custos adicionais para a **CEDAE**;
- 3.7.** A **CEDAE** se reserva ao direito de adotar qualquer medida interna e/ou administrativa, que utilizando os meios e sistemas disponíveis do Objeto em pauta, promova controle, redução e otimização dos seus Custos;
- 3.8.** Os serviços SMP ofertados deverão atender as normas e leis vigentes, principalmente as normas e resoluções da ANATEL;
- 3.9. Os terminais móveis contratados deverão ter conversação ilimitada e gratuita para telefones fixos e móveis, internos e externos à CEDAE, sendo entre áreas do mesmo Estado Brasileiro ou entre áreas de Estados distintos, sem custo adicional à assinatura mensal;**
- 3.10.** A cobertura do serviço móvel pessoal deverá alcançar todo o território estadual, em seus 92 municípios, e em todos os estados da federação, de acordo com a cobertura mínima obrigatória definida pela ANATEL;
- 3.11.** A cobertura do serviço móvel pessoal para voz e dados, em tecnologia 4G, deverá alcançar o mínimo de 95% de toda a área ocupada atualmente pelo Prédio SEDE da CEDAE, na Avenida Presidente Vargas, nº 2.655, Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ;
- 3.12.** A CONTRATADA SMP deverá manter operação ativa de roaming internacional com Operadoras de todos os países que permitem acordo e disponibilizam esse mesmo tipo de tráfego, devendo existir, de forma clara, oferta de pacotes de dados com franquias e preços fixos para Voz e para Dados no Exterior;
- 3.13.** A quantidade total de 650 (seiscentas e cinquenta) linhas celulares reflete uma previsão máxima de atendimento, sendo que a relação inicial será definida pela CEDAE, em até 02 (dois) dias úteis após a Ordem de Início, sendo definido o quantitativo inicial mínimo de 550 (quinhentas e cinquenta) linhas celulares;
- 3.14.** A ferramenta de gestão da telefonia móvel deverá permitir, no mínimo, as seguintes facilidades de configuração, sempre através de login e senha, de uso exclusivo por responsáveis pelo Departamento de Telecomunicações da CEDAE:
- Estabelecer perfis de utilização, com bloqueios específicos e valores limites mensais em R\$ e/ou por tráfego em minutos;
 - Vincular terminais móveis aos perfis criados;
 - Alterar perfis e limites de uso mensal em R\$ e/ou em Minutos;
 - Conceder crédito adicional, exclusivamente para o mês em curso, se necessário;

- ❑ Gerenciar o consumo de tráfego de voz e de dados dos terminais móveis;
- ❑ Verificação do saldo disponível de cada linha;
- ❑ Realizar controle de chamadas;
- ❑ Bloquear determinados terminais, de modo que estes efetuem ligações apenas para terminais móveis corporativos, sem custo adicional;
- ❑ Definição de responsável da CEDAE pelo terminal móvel e emissão de relatório de Centros de Custos da Empresa, onde conste no mínimo, nº de acesso com DDD, categoria de bloqueio, mês de referência e consumo detalhado e resumido, entre outros.

3.15. Após a implantação da ferramenta de gestão, a CONTRATADA, providenciará, nos 03 (três) dias úteis seguintes, na Sede da CEDAE, o treinamento operacional para utilização da referida ferramenta, com aproveitamento máximo dos seus recursos, pela equipe da CEDAE. O treinamento deverá ser aplicado para 04 (quatro) Técnicos da CEDAE, sem custos adicionais;

3.16. O estabelecimento de limites de valor e/ou de tráfego para o usuário de cada linha celular sempre deverá ser efetuado através da ferramenta de gestão, caso necessário;

3.17. A Transmissão de Dados nos Terminais Móveis da CEDAE, independente da conectividade disponível em 4G ou superior, será sempre: conexão sempre ativa, cobertura em todos os Estados da Federação e uso em roaming internacional (neste caso, excepcionalmente contratado em pacotes de dados, com limites). O custo fará parte da assinatura mensal, conforme planilha de preços;

3.18. A transmissão de dados nos terminais móveis, independente da conectividade disponível em 4G ou superior, terá franquias mensais de 10 GB e 50 GB por linha, podendo sua velocidade ser reduzida quando chegar ao limite da franquia, porém não bloqueada, de modo a equilibrar a utilização da rede como um todo;

3.19. Nas localidades onde o sinal 4G ou superior, não esteja ainda disponível, o atendimento poderá, excepcionalmente, ser realizado através da tecnologia 3G, em conformidade com a legislação vigente (ANATEL);

3.20. Os Sim Cards – todos do tipo tricorte, serão ser fornecidos, devendo a CEDAE programar a Ativação dos Chips, sem qualquer custo adicional, com o objetivo de melhor planejar a fase de transição na Empresa;

3.21. Deverá ser previsto o fornecimento anual de, no mínimo, 10% de chips do tipo tricorte, sem custo adicional, para utilização em substituição a chips com defeitos ou furtados/roubados, devido à dinâmica do Setor;

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

Conforme Inciso I do Artigo 54 da Lei 13.303/2016, ou seja, pelo MENOR PREÇO.

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

Trata-se de Prestação de Serviço, de Natureza Contínua, Sem Mão-de-Obra Alocada e Regime de Execução por Preço Unitário, baseado em Tarifa sobre Assinaturas de Voz e Dados a serem medidos e pagos mensalmente, durante os 12 (doze) meses de vigência do Contrato.

6. PRAZOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

6.1. O prazo do Contrato será de 12 (doze) meses, contados do dia do recebimento da ORDEM DE INÍCIO, sendo esta data, posterior à data da publicação do respectivo extrato contratual no Diário Oficial do Rio de Janeiro – DOERJ;

6.2. O prazo contratual poderá ser prorrogado, conforme estabelecido na Seção X do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEDAE e observando-se o limite previsto no art. 71 da Lei nº13.303/2016, desde que a proposta das CONTRATADAS seja mais vantajosa para a CEDAE.

7. QUANTITATIVOS E TRÁFEGOS ESTIMADOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

7.1. O quantitativo máximo de linhas celulares a serem ativadas será de 650 (seiscentas e cinquenta) unidades, iniciando-se com ativação mínima de 550 (quinhentas e cinquenta) linhas;

7.2. O tráfego de voz de ligações originadas será ILIMITADO, para quaisquer telefones, sejam estes fixos ou móveis, para qualquer Operadora e para qualquer Estado do Brasil, incluindo roaming nacional;

7.3. Os pacotes de dados serão na conexão 4G ou superior e na quantidade de 550 linhas com 10 GB de franquia mensal e de mais 100 linhas com 50 GB de franquia mensal;

7.3.1. Por decisão da CEDAE, poderão, por medida de economia, serem usados apenas e tão somente os planos de 10 GB em todas as 650 linhas;

7.4. Quando for ultrapassado o limite da franquia de dados, a velocidade da conexão poderá ser diminuída, para uso apenas de mensagens simples, via celular, sem cobrança de excedente;

7.5. A transmissão de SMS fará parte do plano de voz ilimitado e/ou do plano de franquia de dados, sem a cobrança de qualquer custo adicional;

7.6. As linhas deverão ser bloqueadas para o uso de códigos de outras Operadoras, de modo a não gerar cobranças extras, exceto quando a pedido formal da CEDAE. O uso eventual e por exceção destes códigos será pago na fatura e para tanto, será reservado o montante de 2% do valor da fatura mensal para este fim;

7.7. As linhas deverão ser bloqueadas para ligações internacionais, de modo a não gerar cobranças extras, exceto quando a pedido formal da CEDAE. O uso eventual de roaming internacional e DDI será pago na fatura e para tanto, será reservado o montante de 2% do valor da fatura mensal para este fim;

8. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

Ao final do Contrato não restará qualquer entrega final por parte da Contratada, visto tratar-se de prestação de serviço que será findada unicamente com mais uma nova contratação dos Serviços e consequente transição destes entre Operadoras, visto tratar-se de Serviços Contínuos. Haverá por fim, a necessidade posterior, apenas de procedimentos praticados pela CEDAE e Contratada, no que diz respeito às aceitações provisória e definitiva.

9. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA:

9.1. O suporte da CONTRATADA deverá ser sediado na capital do Estado do Rio de Janeiro, a não ser que fique comprovado, e a critério da CEDAE, que o suporte localizado fora da citada capital tenha condições de prestar atendimento tempestivo e com nível adequado de serviço, no período de 24 horas x 7 dias, através de números 0800;

9.2. A CEDAE deverá registrar, através do canal personalizado, as ocorrências e defeitos de funcionamento dos serviços contratados, direcionando a seguir, através de e-mail para os Gerentes de Contrato, atribuídos pelas Contratadas, as ocorrências, informando data, hora e protocolo de atendimento (previamente informado pelo atendimento personalizado), não cabendo a CEDAE fornecer outros dados acessórios, bastando no momento da comunicação fornecer o número do terminal e defeito apresentado, para abertura e acompanhamento de chamado técnico;

9.3. As Empresas Prestadoras de Serviço deverão dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos;

9.4. A Empresa Prestadora de Serviço também é obrigada a informar com antecedência quaisquer reparos ou serviços de urgência. Se a linha móvel ficar temporariamente inoperante, devido a problemas durante o período dos reparos, a CEDAE terá direito a créditos em fatura, conforme tabela de penalidades, mais adiante;

9.5. A CONTRATADA deverá atender os indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de casos fortuitos ou força maior, os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da contratada e do Departamento de Telecomunicações da CEDAE. Os parâmetros mínimos, quando aqui não estiverem previstos, serão os previstos na legislação vigente, notadamente nas normas da ANATEL;

9.6. O reparo de Linhas Móveis deverá ser providenciado e concluído em até 24 horas, contadas a partir do registro de sua solicitação;

9.7. Entende-se como reparo, neste caso, problemas de má prestação de serviço como linha cruzada, ruídos, ligações não completadas e linha temporariamente muda de forma parcial ou total;

9.8. O reparo de Linhas, em caso de inoperância de mais de 80% das linhas de um mesmo endereço, deverá ser providenciado e concluído em até 08 horas, salvo casos excepcionais a serem relatados por escrito, pela CONTRATADA e avaliado pela CEDAE;

9.9. Toda correspondência da CEDAE (e-mails inclusive), deverá ser respondida, de forma definitiva, em no máximo 3 dias, após seu registro de entrada na prestadora de serviço;

9.10. A CEDAE poderá realizar os ajustes nas configurações da Rede de Telefonia Móvel, sempre que necessário. Tais ajustes poderão implicar no desligamento de terminais, ativação de novos terminais ou reativação de terminais, solicitando diretamente à Empresa Prestadora dos Serviços;

9.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte personalizado à CEDAE para o atendimento das solicitações de serviços, contestação de cobranças, acertos de cadastro e serviços similares;

9.12. Prazo Máximo para execução de serviços específicos:

- a) Ativação de nova linha – 7 dias;
- b) Contestações de contas – 14 dias;
- c) Desativação de terminal – 24 horas;

9.13. Em caso de cisão, fusão ou incorporação da Empresa Prestadora do Serviço, deverá ser assegurada a continuidade do objeto descrito no presente Termo de Referência;

9.14. A migração dos atuais serviços para os decorrentes da futura contratação deverá ocorrer sem quaisquer ônus para a CEDAE;

9.15. A Empresa Prestadora dos Serviços deverá franquear, sem restrições, à CEDAE, quaisquer informações relacionadas à execução contratual;

9.16. Qualquer característica relativa aos serviços aqui contratados e que, porventura, não tenha sido aqui especificado, deverá ter a solução de possível divergência baseada nas Normas vigentes da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

9.17. A CONTRATADA compromete-se a aditar o Contrato, que por esta licitação vier a ser assinado, para inserir toda e qualquer vantagem concedida ao acionista controlador da CEDAE, ou seja, ao GOVERNO do Estado do Rio de Janeiro, inclusive quando representado pela Secretaria de Estado da CASA CIVIL e/ou pelo PRODERJ, caso venha a ser celebrado Contrato com estes, em circunstâncias diversas do presente Instrumento.

10. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

10.1. Os quantitativos de terminais e volumes de tráfego de voz e dados não constituem qualquer compromisso de consumo presente e/ou futuro por parte da CEDAE;

10.2. O pagamento mensal será efetuado pelos serviços de telefonia móvel, efetivamente utilizados pela CEDAE, em Faturamentos específicos para SMP;

- 10.3.** Caso a CEDAE decida realizar o pagamento de Fatura, ainda que com pequeno valor contestado, a mesma deverá ter este crédito devolvido pela Prestadora do Serviço, no próximo documento de cobrança, admitindo-se, em casos excepcionais (previamente declarados pela Contratada e atestados e acatados pela CEDAE), que tal crédito seja efetuado em até dois ciclos de fatura;
- 10.4.** Deverá a CONTRATADA, enviar a fatura com antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data do seu vencimento, para que a CEDAE possa realizar o devido processamento, apondo seu aceite em caso de conformidade, para viabilizar o respectivo pagamento em tempo;
- 10.5.** A CONTRATADA deverá fornecer, sem qualquer ônus adicional, fatura detalhada, em formato de arquivo, contendo planilha eletrônica, especificando os serviços cobrados por terminal, com a indicação de todas as ligações efetuadas, números chamados, tempos de ligação, custo da ligação, entre outros, de modo a permitir a gestão corporativa;
- 10.6.** No caso de recusa, pela Fiscalização da CEDAE, de parte ou de todo o serviço constante de cada Fatura, o pagamento será susgado, até que a situação seja regularizada pela CONTRATADA, para contagem de novo prazo;
- 10.7.** Será considerado como motivo para recusa, a não disponibilidade de meio eletrônico que permita o Controle Mensal das Faturas, não sendo contados os dias úteis em que este meio estiver indisponível;
- 10.8.** A Empresa Prestadora dos Serviços deverá customizar o faturamento dos serviços contratados, de acordo com as necessidades aqui estabelecidas pela CEDAE;
- 10.9.** A Empresa Prestadora dos Serviços deverá emitir a conta detalhada e a folha de rosto com resumo do consumo e o código de barra;
- 10.10.** Todas as faturas, assim como qualquer outra comunicação por carta, deverão ser enviadas unicamente ao endereço determinado pelo Gestor do Contrato, nomeado pela CEDAE;
- 10.11.** Deverá, também, enviar mensalmente para a CEDAE, ao endereço determinado pelo Gestor do Contrato, em mídia magnética ou por meio de FTP – WEB, todo o detalhamento analítico do tráfego de voz;
- 10.12.** Pela execução dos serviços objeto deste Contrato, a CEDAE pagará à CONTRATADA os preços e tarifas definidos em Contrato, sendo que casos omissos que, porventura, ocorram, serão cobrados em conformidade com as tabelas praticadas pelas Operadoras e homologadas pela ANATEL, após serem informadas com antecedência e por escrito à CEDAE;
- 10.13.** Nos preços contratados deverão estar computados todos os custos com materiais, mão-de-obra, impostos, contribuições, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente, tenham relação com o objeto deste Contrato;

10.14. Os preços poderão ser reajustados a cada doze meses de vigência do contrato, com base na variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações - ANATEL), ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, tendo como teto, a variação do INPC, a contar da data de apresentação da proposta. As tarifas serão reajustadas conforme homologação do Poder Concedente ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações;

10.15. A CEDAE fará jus, por economicidade, a quaisquer benefícios tarifários concedidos pelas consorciadas em contratos por elas firmados com o seu acionista controlador - o Governo do Estado do Rio de Janeiro, ainda que representado pelo PRODERJ e/ou Secretaria de Estado.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

11.1. Nos casos de roubo, furto ou de problemas técnicos, a reposição do sim card (chip) deverá acontecer em no máximo, 30 (trinta) dias, a partir do protocolo formal de comunicação, de forma a minimizar a reposição da reserva técnica do serviço móvel;

11.2. A empresa prestadora do serviço deverá disponibilizar e manter quantidade de sim cards sem números associados (chips virgens) equivalente a, no mínimo, 10% (dez por cento) das linhas contratadas, a cada 12 meses, como reserva para ativações emergenciais;

12. AMOSTRA:

Não se aplica.

13. VISITA TÉCNICA:

Os interessados no certame licitatório poderão agendar visita ao endereço abaixo:

- Prédio SEDE, sito à Avenida Presidente Vargas, nº 2.655, Cidade Nova, Rio de Janeiro, RJ;

Agendamentos deverão ser realizados com o Departamento de Telecomunicação da CEDAE, através do Telefone 21 23328428 e 21 23321300, com os Senhores Roberto Reis e Paulo Frolick.

A visita será facultativa, porém a licitante que optar pela não realização da vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada pelo responsável técnico da empresa licitante, sob as penalidades da lei, informando que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, que assume total responsabilidade pela não realização da visita e que não utilizará desta prerrogativa para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras que venham a onerar a Administração.

14. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO:

14.1. A Empresa Prestadora dos Serviços deverá atender aos indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de caso fortuito ou força maior, os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da CONTRATADA e da CEDAE.

14.2. Tabela de Penalidades:

Item	Descrição do Item	Pontuação
A	Descumprimento do horário de encaminhamento de chamadas ou interceptação por mensagem	1
B	Não apresentar a fatura nos prazos estabelecidos	2
C	Não responder às correspondências no prazo estabelecido	1
D	Realizar reparo ou restabelecimento do serviço em prazo superior ao estabelecido (8 horas), no envolvimento apenas da Contratada.	2
E	Realizar reparo ou restabelecimento do serviço em prazo superior ao estabelecido (24 horas), no envolvimento de outras Operadoras.	3
F	Descumprimento do prazo de Contestações de contas no prazo – 14 dias;	1
G	Descumprimento do prazo de desativação de terminal – 24 horas;	1
H	Descumprimento do prazo de Ativação de terminal – 7 dias.	2

14.3. Método de Consolidação dos pontos e desconto a ser aplicado:

14.3.1. A CEDAE realizará avaliação mensal dos serviços contratados, conforme Tabela de Penalidades, consolidando os resultados mensalmente até o dia 10 do mês subsequente;

14.3.2. Os resultados apurados serão informados por meio de e-mail às CONTRATADAS, sempre que atingir os indicadores da Tabela de Nível de Avaliação;

14.3.3. Dos pontos obtidos, se verificará o percentual de desconto a ser aplicado ao faturamento da CEDAE, para o mês apurado, conforme Tabela de Nível de Avaliação, ainda que tenha de ser creditado em conta futura;

14.4. O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado, conforme abaixo:**14.4.1. Tabela de Nível de Avaliação:**

Item	Nota de Avaliação	Descontos
1	NA \geq 5	Sem desconto sobre o valor a ser faturado pelas CONTRATADAS
2	6 \geq 10	1,25% sobre o valor faturado no mês das infrações
3	11 \geq 15	2,50% sobre o valor faturado no mês das infrações
4	16 \geq 20	5% sobre o valor faturado no mês das infrações
5	21 \geq 30	10% sobre o valor faturado no mês das infrações

14.5. Responsabilidades da CEDAE:

- Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados;
- Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- Documentar as ocorrências havidas e controlar o uso dos serviços no âmbito de sua administração;

- Fiscalizar o efetivo cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CEDAE, não deve ser interrompida;
- Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial à aplicação de sanções, alterações e repactuações deste instrumento;
- Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário para a execução dos serviços;
- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- Manter atualizados o cadastro da CEDAE, informando eventuais alterações de endereço, razão social e inscrição no CNPJ/MF e demais Órgãos equivalentes;

15. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

Deverá haver formalização de contrato ou instrumento equivalente.

16. CONDIÇÕES GERAIS PARA MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS:

16.1. A CONTRATADA deverá, após o recebimento da Ordem de Início, seguir fielmente o Planejamento da Execução com Cronograma de Ativação das Linhas, incluindo Portabilidade numérica - Item 17;

16.2. No caso da CONTRATADA não obter êxito no cumprimento das metas estabelecidas no Cronograma do Item 17, que trata deste tema, para os primeiros 30 (trinta) dias do Cronograma de Ativação das Linhas Móveis;

16.3. Todos os Terminais Móveis deverão estar ativos e operacionais dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da Ordem de Início;

16.4. Excepcionalmente, mediante justificativa técnica apresentada e aceita pela CEDAE poderá ser concedido à CONTRATADA prazo adicional de 10 (dez) dias para a implantação total dos serviços.

17. CRONOGRAMA DE ATIVAÇÃO DAS LINHAS CELULARES:

FASES DE PROJETO	RESPONSÁVEL	1º MÊS (a partir da ordem de início : 0 + 30 dias)												Do 2º ao 12º MÊS				
		1	10	...	12	...	15	...	20		30			
Ordem de Início	CEDAE																	Operação e Manutenção, conforme Contrato
Ativação de Sistema de Gestão Via Web	Contratada																	
Entrega de Sim Card's à CEDAE	Contratada																	
Programação de Portabilidade Numérica	Contratada																	
Treinamento em Sistema de Gestão	Contratada/CEDAE																	
Distribuição de Sim Card's na CEDAE	CEDAE																	
Ativação dos Sim Card's com Usuários	CEDAE/Contratada																	