



EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 01/2019

OBJETO: Credenciamento de pessoas jurídicas interessadas em celebrar contrato administrativo, pelo período de 60 (sessenta) meses, cujo objeto é o oferecimento de conexão pública à Internet por meio de sinal “wi-fi”, sem ônus ao Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife – CTM, ao Estado de Pernambuco ou ao usuário, nos 16 (dezesesseis) terminais de ônibus do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros da Região Metropolitana da Cidade do Recife.

PREÂMBULO

O Estado de Pernambuco, por meio do Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife – CTM, situado no Cais de Santa Rita, nº600, Santo Antônio, Recife/PE – CEP: 50020-360, torna público que, durante o período de 06 (seis) meses, a contar da data da publicação do extrato deste edital no Diário Oficial do Estado, CREDENCIARÁ pessoas jurídicas interessadas em oferecer, sem ônus aos usuários dos 16 Terminais Integrados de ônibus, conexão à Internet, por meio de sinal “wi-fi”, com base no artigo 30, *caput*, da Lei Federal nº 13.303/16, nas condições estipuladas neste Edital.

1. OBJETO

1.1 Constitui objeto deste edital o credenciamento de pessoas jurídicas interessadas em fornecer conexão à Internet, por meio de sinal “Wi-Fi”, de forma gratuita, sem exclusividade, aos usuários dos 16 Terminais Integrados de ônibus do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros da Região Metropolitana da Cidade do Recife, conforme Termo de Referência e demais anexos.

1.1.1 Será admitida a participação de consórcios, atendidas as condições estabelecidas neste Edital.

1.1.2 Mediante prévia autorização do Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife – CTM, poderá haver subcontratação de parte do objeto do presente Edital.

1.1.2.1 A assinatura do contrato caberá somente à Credenciada, por ser a única responsável perante o CTM, mesmo que tenha havido apresentação de empresa a ser subcontratada para a execução de determinados serviços.

1.1.2.2 A Credenciada, ao requerer autorização para subcontratação de parte dos serviços, deverá comprovar perante a Administração a regularidade jurídico/fiscal e trabalhista de sua subcontratada, respondendo, solidariamente



com esta, pelo inadimplemento destas quando relacionadas com o objeto do contrato.

1.1.2.3 A Credenciada responsabiliza-se pela padronização, compatibilidade, gerenciamento centralizado e qualidade da subcontratação, perante a Administração Pública e terceiros.

1.1.2.4 A Credenciada responderá perante a Administração Pública e a terceiros por quaisquer atos decorrentes de eventual subcontratação de parte do serviço.

1.2 Incluem-se no âmbito de responsabilidades das pessoas jurídicas interessadas a aquisição, instalação e manutenção da infraestrutura e dos insumos necessários ao bom funcionamento do sistema.

1.2.1 Deverá ser implantada toda a infraestrutura física e lógica necessária a operação do sistema, incluindo, entre outros, dutos, fiação, cabos ópticos e metálicos, circuitos elétricos dedicados, no-break, ativos de rede e antenas.

1.2.1.1 As instalações elétricas deverão ser iniciadas nos quadros de derivação primária de cada Terminal Integrado, devendo ser construído um circuito elétrico dedicado para alimentação dos equipamentos, sob orientação do Consórcio Grande Recife de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM.

1.2.1.2 O Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife – CTM será responsável pelo custeio da energia elétrica decorrente do Programa WiFi Terminais.

1.2.2 Entende-se por Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC): fios, cabos, conectores, racks, “access points”, roteadores, “switches”, “no-breaks” (UPS), “wireless controllers”, “watch dogs”, “software”, baterias, servidores, “SIMET Box”, bancos de dados e demais equipamentos e elementos de TIC necessários para garantir o bom funcionamento da expansão.

1.2.3 Entende-se por Infraestrutura de suporte: estrutura física necessária para abrigar, ancorar ou suportar a infraestrutura de TIC. Inclui a placa de identificação do Wi-Fi, ilustrados no Anexo IV e demais postes adicionais.

1.2.3.1 Será de responsabilidade da Interessada a instalação, custo e manutenção da infraestrutura de distribuição de energia para os equipamentos utilizados no sistema, além de interface com órgãos competentes e aprovações, assim como emissão de ART.



2. DA DISPONIBILIDADE DO EDITAL E FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

2.1 O edital e seus anexos estarão disponíveis na internet, no seguinte endereço eletrônico: www.granderecife.pe.gov.br/sitegrctm/servicos/licitacao/chamamento-publico/.

2.2 Eventuais dúvidas ou esclarecimentos pertinentes ao presente Edital poderão ser encaminhados para o e-mail: wifiterminais@granderecife.pe.gov.br a partir do primeiro dia útil após a publicação do edital.

2.3 Não sendo formulados pedidos de informações acerca do presente Credenciamento, se pressupõe que todos os elementos fornecidos neste Edital são suficientemente claros e precisos para todos os atos a se cumprirem no âmbito do processo de credenciamento, dado que a participação no Credenciamento implica integral e incondicional aceitação de todos os termos e condições deste Edital.

3. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços deverão ser prestados nos 16 (dezesseis) Terminais Integrados de ônibus da Região Metropolitana do Recife, obedecidas às condições estabelecidas no Termo de Referência Anexo, garantindo-se, especialmente:

- velocidade mínima efetiva de conexão de 1 Mbps de “download” por usuário, com relação “download”; “upload” de, no máximo, 10:1, considerando o número previsto de usuários simultâneos por localidade descrito no Anexo III – Lista de localidades.
- direito à privacidade, à neutralidade da rede e à proteção de dados pessoais dos cidadãos, por meio de práticas transparentes e seguras e em conformidade com a legislação vigente.
- que a abrangência do sinal atenda a integralidade das áreas das plataformas de embarque e desembarque de passageiros, de alimentação e serviços aos usuários, desde que essa abrangência não seja inferior a 70% da área do terminal, medida nas faixas de frequência de IEEE 802.11a: Padrão WiFi para frequência 5 Ghz e IEEE 802.11b: Padrão WiFi para frequência 2,4 Ghz.
- nível de sinal de pelo menos -70 dBm na área de cobertura em todas as localidades.

3.2 Caso a quantidade de dispositivos conectados seja superior ao número estimado de acessos simultâneos descritos no **Anexo III – Lista de localidades**, a interessada deve prever meios de permitir que todos os usuários tenham conexão à Internet, sendo aceita a redução proporcional da velocidade de acesso.

3.2.1 Caso a quantidade de usuários conectados atinja o dobro da quantidade estimada para determinada localidade, é facultada à interessada a recusa de novas conexões ou a continuação da redução proporcional da velocidade.

3.3 A pessoa jurídica credenciada deverá realizar os serviços com rigorosa observância das especificações técnicas constantes deste edital, garantindo que não ocorra interrupção dos serviços por falta de insumos, equipamentos, recursos humanos, dentre outros.



3.4 A pessoa jurídica credenciada deverá se responsabilizar por todos os encargos e obrigações concernentes a legislações sociais, trabalhistas, tributárias, fiscais, comerciais, securitárias e previdenciárias decorrentes da prestação dos serviços, assim como, despesas de eventuais trabalhos não previstos, mas indispensáveis à execução das atividades.

3.5 Deverão ser armazenados, durante todo período contratual, os dados de medições básicas da rede.

3.5.1 Por medições básicas da rede se entende:

- Pontos de conexão ativos e pontos de conexão inativos;
- Quantidade de conexões simultâneas por localidade;
- Quantidade de acessos por localidades;
- Quantidade de usuários únicos por ponto de conexão e por localidade;
- Tráfego total de dados por localidade (distinguindo entre *download* e *upload*);
- Tráfego médio de dados por cliente, por localidade (distinguindo entre *download* e *upload*);
- Tempo de conexão médio por acesso, por localidade;
- Latência média por localidade;
- Jitter médio por localidade;
- Perda de pacotes, e
- Disponibilidade e indicadores de equipamentos.

3.6 A Interessada deverá disponibilizar mensalmente, de maneira “*on line*”, todas as informações citadas no item 3.5.1 para o CTM, bem como uma versão consolidada anual, em meio digital, em formato de planilha eletrônica.

3.7 Caso solicitado pelo CTM ou por quaisquer entes por ela autorizados, a interessada deverá implementar e disponibilizar uma Interface de Programação de Aplicação (API), mais especificamente uma “Web API RESTful”, para “download” das informações contidas no banco de dados usado pela Interessada. A API deve utilizar o protocolo HTTPS e método GET para disponibilizar o download dos dados.

3.7.1 O acesso à API da Interessada será feito via HTTPS com autenticação do usuário a partir de dispositivos habilitados.

3.7.2 Os métodos da API serão especificados pelo CTM e deverão ser configurados pela Interessada em até 30 (trinta) dias após o pedido.

3.8 A interessada poderá explorar modalidade(s) de publicidade digital que permita(m) divulgar, nos equipamentos conectados à sua rede, o seu logo, nome institucional, produto(s), marca(s) e/ou campanhas publicitárias próprias ou de outras empresas parceiras, por meio da exibição de imagem estática e/ou vídeo, como condição para a disponibilização da conexão de internet aos usuários.



3.8.1 Ao término do anúncio publicitário digital, o cidadão poderá ser redirecionado para uma página definida pela interessada (“*landing page*”), que deverá ter informações sobre o Programa “WiFi Terminais” e respeitar as condições do Termo de Referência.

3.9 A interessada poderá, ainda, explorar publicitariamente e realizar a ativação de marcas nas placas e postes destinados ao Wi-Fi, respeitados os limites legais e mediante prévia aprovação do CTM.

3.9.1 O poste de suporte do equipamento de transmissão de dados poderá igualmente conter cor de identificação referente à ação da Contratação,

3.9.2 Em caso de inviabilidade técnica ou jurídica de instalação deste tipo de publicidade para todos os interessados que ofereçam o sinal em determinado ponto, não será permitida a veiculação de nenhuma identificação, além das placas indicativas do serviço.

3.10 A Interessada poderá inserir no SSID, após o nome oficial “WiFi Terminais”, sua marca comercial.

3.11 Os anúncios e/ou campanhas publicitárias eventualmente veiculadas no âmbito do Programa WiFi nos Terminais não poderão conter conteúdo e/ou afirmações falsas, enganosas, fraudulentas e/ou ofensivas, nem conter publicidade comercial de tabaco. O conteúdo dos anúncios deverá, ainda, ser de caráter apartidário e estar de acordo com as leis brasileiras em vigor.

3.11.1 É vedada, ainda, a publicidade abusiva, nos termos do artigo 37, § 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

3.12 A Interessada será inteiramente responsável pela escolha de eventuais anunciantes, respondendo perante a Administração Pública e a terceiros por quaisquer problemas relacionados aos anúncios veiculados, nos termos da Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

3.13 O tempo de duração da seção de navegação deverá guardar uma proporção de, no mínimo, 180:1 em relação ao tempo máximo de exibição do anúncio antes de o usuário poder “pular” ou “fechar” — p. ex., se exibido um vídeo de 10 segundos (ou de duração mais longa em que a opção de “skip” apareça após 10 segundos de exibição), o tempo de seção de navegação ininterrupta deve ser de, no mínimo, 30 minutos, como exemplificado na tabela abaixo:



Tempo máximo de exibição do anúncio antes de o usuário poder fechá-lo	Tempo mínimo da seção de navegação
5 segundos	15 minutos
10 segundos	30 minutos
15 segundos	45 minutos

3.14 Caso haja interesse da credenciada, poderá ser ofertada, gratuitamente, porcentagem fixa ou parte ociosa do tempo de anúncio digital para o CTM, que veiculará campanhas de interesse social ou de cunho institucional.

3.14.1 Em se tratando de oferta de porcentagem fixa, deverá o CTM reservar com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência, a data estipulada para veiculação do anúncio, salvo casos de emergência pública.

3.14.1.1 O conteúdo digital, a ser definido pelo CTM, deverá ser disponibilizado à Interessada em até 7 (sete) dias antes da data estipulada para sua veiculação.

3.14.1.2 Em se tratando de oferta de parte ociosa, caberá à credenciada estipular as condições técnicas e operacionais de apresentação do conteúdo a ser veiculado.

3.15 Deverão ser observadas as demais especificações e condições de prestação de serviço constantes do Termo de Referência, parte integrante deste edital.

4. HABILITAÇÃO

4.1 Os interessados deverão protocolar diretamente no Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM, situado no Cais de Santa Rita, nº 600, Santo Antônio, Recife/PE, nos dias úteis, das 08h00 às 17h00, em envelope identificado e lacrado ofício dirigido à Comissão Permanente de Licitação, em papel timbrado da Interessada, contendo “e-mail” e telefones de contato, subscrito por responsável legal, juntamente com os documentos de qualificação exigidos neste edital, quais sejam:

4.2. Os documentos de habilitação poderão ser apresentados em original ou em cópia autenticada por cartório competente ou por servidor integrante da Comissão de Licitação.

4.2.1. A autenticação de cópias, para efeito de atendimento ao disposto no caput, poderá ocorrer mediante a apresentação do documento original.

4.2.2. Em nenhuma hipótese, tais documentos poderão conter borrões, emendas, rasuras, entrelinhas ou o uso de corretivo.

4.3. Os documentos/certidões que não apresentarem prazo de validade serão considerados válidos por um período de 90 (noventa) dias de sua emissão, salvo previsão de prazo diverso em lei ou em norma infralegal, ficando o licitante responsável por juntar a respectiva comprovação.



4.4. Os documentos de habilitação devem ser apresentados em uma única via, com todas as folhas rubricadas e numeradas, com um termo de encerramento anexo, indicando, ainda, o número de folhas, a titulação do conteúdo, o nome do licitante e do objeto da licitação.

4.5. Para a habilitação, o licitante deverá apresentar os documentos a seguir relacionados:

4.5.1. Relativos à Habilitação Jurídica:

a. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

b. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

b.1. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

c. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

d. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

4.5.2. Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

a. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

b. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal ou estadual, conforme o caso, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c. Prova de regularidade com a Fazenda Federal, através de Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e Receita Federal do Brasil, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

d. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante;

e. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede do licitante;



f. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante Certificado de Regularidade do FGTS;

g. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), ou certidão positiva com efeitos de negativa.

4.5.2.1. O licitante microempresa ou empresa de pequeno porte, ou cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de ser inabilitado.

4.5.2.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal por parte de licitante microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

4.5.3 Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.

4.5.4 Proposta discriminando os serviços e terminais a serem atendidas, na forma do Termo de Referência.

5. DO CREDENCIAMENTO

5.1 Para pleitear o credenciamento, os interessados deverão entregar a documentação exigida, em envelope lacrado.

5.2 Será deferido o credenciamento a todos os requerentes que atenderem integralmente às exigências contidas neste Edital.

5.3 O pedido de credenciamento será indeferido se o requerente não atende a qualquer das exigências contidas no presente Edital.

6. ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

6.1 À Comissão Permanente de Licitação caberá a análise do cumprimento dos requisitos dispostos neste Edital e seus anexos, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

6.2 Serão declaradas inabilitadas as interessadas que não cumpram com os requisitos de habilitação exigidos neste Edital.

7. RECURSOS



7.1 Da decisão de indeferimento do pedido de credenciamento caberá recurso administrativo.

7.2 O recurso deverá ser dirigido ao Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM e deverá ser interposto mediante protocolo, em dias úteis, das 08h00 às 17h00, situado no Cais de Santa Rita, nº600, Santo Antônio, Recife/PE.

7.3 O prazo para interposição de recurso será de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da divulgação da decisão de cada pedido de credenciamento.

7.4 A requerente deverá argumentar e comprovar, de forma clara e objetiva, as razões de seu inconformismo.

7.5 Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados por fax ou outro meio não previsto expressamente.

7.6 A decisão acerca do recurso será proferida em até 5 (cinco) dias úteis, encerrando-se a discussão na esfera administrativa.

7.7 Não há impedimento para que o interessado refaça a proposta de credenciamento no período de vigência do presente Edital.

8. CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

8.1 As contratações serão realizadas nos termos do artigo 30, *caput*, da Lei Federal 13.303/2016 e demais normas estabelecidas.

8.2 As contratações serão elaboradas na forma da minuta do Anexo I deste Edital.

9. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E CONDIÇÕES

9.1 O serviço deverá ser prestado de acordo com o ofertado na proposta, no local e horário discriminados no Anexo II deste Edital, correndo por conta da contratada todas as despesas decorrentes da execução do objeto contratual.

9.2 O prazo de execução do contrato terá duração de 60 (sessenta) meses, contados da data de assinatura do Termo de Contrato.

10 DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1 São obrigações da Credenciada a fiel observância da legislação em vigor e das medidas descritas no Termo de Referência, em especial:

10.1.1 Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente prestação do serviço, de acordo com o estabelecido no termo de referência e seus anexos, e na legislação em vigor.



10.1.2 Comunicar toda e qualquer alteração cadastral, para atualização, mantendo, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no credenciamento.

10.1.2.1 Tal obrigação é extensiva às demais empresas, em caso de consórcio ou subcontratação de parte do objeto.

10.1.3 Atentar-se para as garantias, direitos e deveres do uso da internet no Brasil, notadamente os previstos na Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a Lei Federal nº 13.709/2018 (lei de proteção de dados pessoais) e outras legislações vigentes relativas ao tema.

10.1.4 Preservar o caráter confidencial das informações coletadas dos usuários, devendo restringir o tratamento desses dados às finalidades explicitadas nos Termos de Uso e Política de Privacidade e consentidas de maneira livre e inequívoca pelos titulares dos dados.

11. DA RESCISÃO CONTRATUAL

11.1 Dar-se-á a rescisão do contrato, independentemente de notificação ou interpelação judicial, nos termos do art. 69, inciso VII da Lei 13.303/2016, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.2 A contratada poderá denunciar o ajuste, desde que comunique tal intenção à contratante por meio de ofício, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

11.3 A contratante poderá denunciar o ajuste, desde que comunique tal intenção à contratada por meio de ofício, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias.

12. DAS PENALIDADES

12.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste credenciamento, a Contratante poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

12.1.1. Advertência;

12.1.2. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Contratante, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

12.1.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante, pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.



12.2. Pelos motivos que se seguem, principalmente, a Contratada estará sujeita às penalidades tratadas nos subitens 12.1.2 e 12.1.3:

12.2.1. Pelo descumprimento do prazo de execução do serviço;

12.2.2. Pela recusa em atender alguma solicitação para correção da execução do serviço, caracterizada se o atendimento à solicitação não ocorrer no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data do recebimento daquela solicitação; e

12.2.3. Pela não execução do serviço de acordo com as especificações e prazos estipulados neste Edital.

12.3. Além das penalidades citadas, a Contratada ficará sujeita, ainda, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo II, Seção III da Lei 13.303/2016.

12.4. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo, nos termos do Decreto Estadual nº 42.191/2015, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos legais, sendo-lhes franqueada vista do processo.

12.5 As notificações e intimações referentes às falhas na execução do contrato serão encaminhadas à Interessada, preferencialmente, por meio de correspondência eletrônica, sem prejuízo de outras formas de comunicação, assegurando-se a ciência da Interessada para possibilitar o efetivo exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 O presente chamamento público terá duração de 06 (seis) meses, a contar da data de publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado em se verificando interesse público.

13.2 A participação do interessado no credenciamento implica a aceitação das condições constantes deste edital e dos anexos que o integram.

13.3 As normas que disciplinam este credenciamento serão sempre interpretadas em favor da ampliação do universo de participantes, atendido o interesse público, sem comprometimento da segurança da contratação.

13.4 Os casos omissos serão resolvidos pela credenciante, conforme disposições constantes da Lei nº 13.303/2016 e demais normas pertinentes.

13.5 Fica desde logo eleito o foro da comarca de Recife para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente certame ou de ajuste dele decorrente.

Recife, 05 de setembro de 2019

Raul Goiana Novaes Menezes

Diretor de TI



Processo SEI nº 0050500045.000919/2019-60

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. A Interessada deverá fornecer conexão à internet aos passageiros dos 16 terminais de ônibus do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros da Região Metropolitana da Cidade do Recife, gratuitamente, por meio de Wi-Fi, possibilitando o livre acesso a informações, serviços e entretenimento.

1.2. A Interessada deverá:

1.2.1. Oferecer a velocidade mínima efetiva de conexão de 1 Mbps de download por usuário, com relação download:upload de, no máximo, 10:1, considerando o número previsto de usuários simultâneos por localidade descrito no **Anexo III – Lista de localidades**.

1.2.2. Garantir o direito à privacidade, à neutralidade da rede e à proteção de dados pessoais dos cidadãos, por meio de práticas transparentes e seguras e em conformidade com a legislação vigente.

1.2.3. Garantir que a abrangência do sinal atenda a integralidade das áreas das plataformas de embarque e desembarque de passageiros, de alimentação e serviços aos usuários, desde que essa abrangência não seja inferior a 70% da área do terminal, medida nas faixas de frequência de IEEE 802.11a: Padrão WiFi para frequência 5 Ghz e IEEE 802.11b: Padrão WiFi para frequência 2,4 Ghz.

1.2.4. Garantir o nível de sinal de pelo menos -70 dBm na área de cobertura em todas as localidades e em ambas as faixas de frequência (2,4 GHz e 5 GHz).

1.2.5. A velocidade mínima e o número mínimo de usuários simultâneos definidos no item **1.2.1** podem ser elevados pela Interessada, segundo sua conveniência. Caso a quantidade de dispositivos conectados seja superior ao número estimado de acessos simultâneos descritos no **Anexo III – Lista de localidades**, a Interessada deve prever meios de permitir que todos os usuários tenham conexão à internet, sendo aceita a redução proporcional da velocidade de acesso.

1.2.5.1. Caso a quantidade de usuários conectados atinja o dobro da quantidade estimada para determinada localidade, é facultada à Interessada a recusa de novas conexões ou a continuação da redução proporcional da velocidade.



1.3. A Interessada deve oferecer o serviço de Wi-Fi nas localidades marcadas como “obrigatórias” (categorias A e B) no **Anexo III – Lista de localidades**.

2. DOS PROCEDIMENTOS DE CONEXÃO, CADASTRO E TERMOS DE USO DO SERVIÇO

2.1. O procedimento de conexão do usuário à rede de Wi-Fi será ordenado da seguinte forma:

2.1.1. Ao selecionar o SSID da rede WiFi nos Terminais para se conectar, o usuário será automaticamente redirecionado a página de aceite dos Termos de Uso do Serviço e da Política de Privacidade.

2.1.1.1. Os Termos de Uso e a Política de Privacidade, em consonância com a legislação vigente e com este Termo de Referência, devem ser apresentados ao cidadão de maneira resumida, com layout claro e linguagem simples, demonstrando os princípios e finalidades da coleta de dados, se houver.

2.1.1.2. Deve ser disponibilizado o acesso à versão completa dos supracitados documentos.

2.1.1.3. Modificações nos Termos de Uso do Serviço e na Política de Privacidade estão sujeitas à aprovação prévia pelo CTM e deverão ser objeto de novo consentimento do usuário.

2.1.1.4. Após o consentimento livre e inequívoco do usuário, a página referida no item 2.1.1 não deverá mais ser exibida naquele dispositivo.

2.1.2. Caso considere necessário, a Interessada poderá solicitar que o usuário se cadastre e/ou se autentique.

2.1.2.1. O cadastro e/ou autenticação, se houver, será composto de, no máximo, nome, CPF, email e/ou número de celular.

2.1.2.2. A existência de cadastro e/ou autenticação deverá atentar-se para a boa experiência do usuário, seguindo princípios de simplicidade e celeridade para se iniciar a conexão.

2.1.3. A Interessada poderá exibir anúncio publicitário digital seguindo as especificações do item 5.

2.1.3.1. Ao término do anúncio publicitário digital, o cidadão poderá ser redirecionado para uma página definida pela interessada (“*landing page*”), respeitadas as restrições descritas nos itens 5.3 e 5.4 (e respectivos subitens).



2.1.3.2. A partir desse momento, a navegação do usuário deverá ser livre pelo restante da duração da conexão.

2.2. A página de cadastro e/ou autenticação, se houver, será desenvolvida pela Interessada e deverá disponibilizar, em local visível, *link* para acesso aos Termos de Uso e Política de Privacidade.

2.2.1. Em caso de cadastro e/ou autenticação opcional, deve ser oferecida, de maneira clara para o usuário, a opção de conexão sem seu preenchimento.

2.3. A Interessada deverá submeter ao CTM para aprovação, com até 15 (quinze) dias de antecedência do início da operação ou de eventual alteração, os layouts e respectivos códigos fonte das páginas mencionadas nos itens anteriores.

2.3.1. Ao CTM se reserva o direito de pedir, em até 5 (cinco) dias úteis, alterações nessas páginas.

2.4. A Interessada deverá permitir e viabilizar a realização de pesquisa trimestral de satisfação dos usuários do serviço.

2.4.1. A pesquisa citada no item anterior será desenvolvida pelo CTM e será encaminhada para a Interessada com pelo menos 10 dias úteis do prazo para sua implantação.

2.4.2. A pesquisa deverá ser realizada em todas as localidades onde o serviço for prestado e deverá ficar disponível pelo período de 20 (vinte) dias a cada trimestre.

2.4.3. A pesquisa deverá ser apresentada ao usuário no momento da conexão e será de preenchimento facultativo, devendo estar clara ao usuário a opção de conectar-se sem preencher.

3. DA SEGURANÇA, PRIVACIDADE E NEUTRALIDADE DA REDE

3.1. É responsabilidade da Interessada atentar-se para as garantias, direitos e deveres do uso da internet no Brasil, notadamente os previstos na Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei de Proteção de Dados Pessoais) e outras legislações vigentes relativas ao tema.

3.1.1. Não é permitido realizar *traffic shaping* ou outras práticas que violem a neutralidade da rede, a privacidade dos usuários ou a liberdade do uso da internet.

3.1.2. Caso nova legislação entre em vigor após a assinatura do instrumento firmado entre as partes, resultando mudança nas receitas e/ou despesas da Interessada, não haverá, em hipótese alguma, pagamento de contrapartida a Interessada por parte do CTM.

3.2. A Interessada deverá preservar o caráter confidencial das informações coletadas dos usuários, devendo restringir o tratamento desses dados às finalidades explicitadas nos



Termos de Uso e Política de Privacidade e consentidas de maneira livre e inequívoca pelos titulares dos dados.

3.2.1. O tratamento desses dados para a finalidade descrita no item anterior dar-se-á somente de maneira agregada ou anonimizada, de modo que não seja possível identificar os titulares individualmente.

3.2.2. É vedado o tratamento de outros dados pessoais que não aqueles especificados no item 2.1.2.1 deste Termo de Referência e aqueles exigidos por lei.

3.2.3. A Interessada se compromete a excluir, de maneira definitiva, todos os dados pessoais que tiverem sido fornecidos pelos usuários a seu requerimento no âmbito da prestação deste serviço, ao término da vigência do instrumento firmado entre as partes, ressalvadas as hipóteses previstas em lei de guarda obrigatória de registros.

3.3. Para fins deste Termo de Referência, considera-se:

3.3.1. Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

3.3.2. Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

3.3.3. Consentimento: a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

3.3.4. Dados pessoais: informações relacionadas a uma pessoa natural, identificada ou identificável.

3.3.5. Dados anonimizados: dados pessoais relativos a um titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

3.4. O tratamento dos dados em desacordo com o item 3.2. e demais cláusulas deste Termo de Referência implica infração grave, além de sujeitar a Interessada e seus prepostos às cominações administrativas, civis e criminais aplicáveis.

3.5. A contratação de terceiros para o tratamento de dados estará sujeita à aprovação prévia pelo CTM.

3.5.1. A Interessada deverá incluir nos contratos a observância dos itens 3 e 4 deste Termo de Referência e enviar cópia dos respectivos contratos ao **CTM**.



3.5.2. O CTM terá 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento da solicitação para aprovar, reprovar ou solicitar esclarecimentos sobre a contratação de terceiros para o tratamento de dados.

3.6. A Interessada deverá utilizar os Termos de Uso e a Política de Privacidade expostos no **Anexo V – Política de Privacidade e Termos de Uso**.

3.6.1. Caso a Interessada entenda serem necessárias alterações nos documentos mencionados no item 3.6, desde que estas não contrariem as cláusulas deste Termo de Referência, a Interessada deverá encaminhar proposta ao CTM, que terá 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento para aprovar, reprovar ou solicitar modificações.

4. DO ARMAZENAMENTO E DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA O CTM

4.1. Deverão ser armazenados durante todo período contratual os dados de medições básicas da rede.

4.1.1. Por medições básicas da rede entende-se:

- Pontos de conexão ativos e pontos de conexão inativos;
- Quantidade de conexões simultâneas por localidade;
- Quantidade de acessos por localidades;
- Quantidade de usuários únicos por ponto de conexão e por localidade;
- Tráfego total de dados por localidade (distinguindo entre *download* e *upload*);
- Tráfego médio de dados por cliente, por localidade (distinguindo entre *download* e *upload*);
- Tempo de conexão médio por acesso, por localidade;
- Latência média por localidade;
- Jitter médio por localidade;
- Perda de pacotes;
- Disponibilidade e indicadores de equipamentos.

4.2. A Interessada deverá disponibilizar mensalmente, de maneira online, todas as informações de armazenamento citadas no item **4.1.1** deste Termo de Referência para o CTM, bem como uma versão consolidada anual, em meio digital, em formato de planilha eletrônica.

4.3. Caso solicitado pelo CTM ou por quaisquer entes por ela autorizados, a Interessada deverá implementar e disponibilizar uma Interface de Programação de Aplicação (API), mais especificamente uma Web API RESTful, para download das informações contidas no banco de dados usado pela Interessada. A API deve utilizar o protocolo HTTPS e método GET disponibilizar o download dos dados.

4.3.1. O acesso à API da Interessada será feito via HTTPS com autenticação do usuário a partir de dispositivos habilitados.



4.3.2. Os métodos da API serão especificados pelo CTM e deverão ser configurados pela Interessada em até 30 (trinta) dias após o pedido.

5. DA PLACA E POSTE DE IDENTIFICAÇÃO DO PROGRAMA E DOS ANÚNCIOS PUBLICITÁRIOS DIGITAIS

5.1. A Interessada poderá explorar publicitariamente e realizar a ativação de marcas nas placas e postes destinados ao Wi-Fi, respeitados os limites legais, e as diretrizes municipais que incluem a homologação das placas de comunicação do Programa Wi-Fi nos Terminais pelo CTM com apoio, quando necessário dos órgãos competentes na matéria, por meio da utilização da logomarca da Interessada na placa de identificação do programa, conforme modelo do **Anexo IV – Poste e placa de identificação do Wi-Fi**.

5.1.1. O poste de suporte do equipamento de transmissão de dados poderá igualmente conter cor de identificação referente à ação da Contratação.

5.1.2. A marca exposta nos equipamentos destinados ao Wi-Fi dentro do período de vigência da Contratação poderá ser trocada no mínimo a cada 3 (três) meses.

5.1.3. Em caso de inviabilidade técnica ou jurídica de instalação deste tipo de publicidade para todos os interessados que ofereçam o sinal em determinado ponto, não será permitida a veiculação de nenhuma identificação, além das placas indicativas do serviço.

5.2. A Interessada poderá explorar modalidades de publicidade digital que permitam divulgar, nos equipamentos conectados à sua rede, o seu logo, nome institucional, produtos, marcas e/ou campanhas publicitárias próprias ou de outras empresas parceiras, por meio da exibição de imagem estática e/ou vídeo, como condição para a disponibilização da conexão de internet aos usuários.

5.2.1. A Interessada poderá inserir no SSID, após o nome oficial “Wi-Fi Terminais”, sua marca comercial.

5.2.1.1. A Interessada deverá submeter ao CTM para aprovação, com até 15 (quinze) dias de antecedência do início da operação ou eventual alteração, o SSID proposto.

5.2.1.2. O CTM reserva-se o direito de pedir, em até 5 (cinco) dias úteis, alterações no SSID.

5.3. Os anúncios e/ou campanhas publicitárias eventualmente veiculadas no âmbito do Programa Wi-Fi nos Terminais não poderão conter conteúdo e/ou afirmações falsas, enganosas, fraudulentas e/ou ofensivas, nem conter propaganda comercial de tabaco e/ou drogas ilícitas. O conteúdo dos anúncios deverá, ainda, ser de caráter apartidário e estar de acordo com as leis brasileiras em vigor.

5.3.1. É vedada também à publicidade abusiva, conforme o artigo 37, § 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC).



5.3.2. A Interessada será inteiramente responsável pela escolha de eventuais anunciantes, respondendo perante a Administração Pública e a terceiros por quaisquer problemas relacionados com os anúncios veiculados nos termos da Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

5.4. O tempo de duração da seção de navegação deverá guardar uma proporção de, no mínimo, 180:1 em relação ao tempo máximo de exibição do anúncio antes de o usuário poder “pular” ou “fechar” — p. ex., se exibido um vídeo de 10 segundos (ou de duração mais longa em que a opção de “skip” apareça após 10 segundos de exibição), o tempo de seção de navegação ininterrupta deve ser de, no mínimo, 30 minutos, como exemplificado na tabela abaixo:

Tempo máximo de exibição do anúncio antes de o usuário poder fechá-lo	Tempo mínimo da seção de navegação
5 segundos	15 minutos
10 segundos	30 minutos
15 segundos	45 minutos

5.6. Caso seja de interesse da Interessada, poderá ser ofertada porcentagem fixa ou parte ociosa do tempo de anúncio digital para o CTM para a veiculação de campanhas de interesse social ou de cunho institucional, de acordo com as seguintes limitações:

5.6.1. Em se tratando de oferta de porcentagem fixa, deverá a PMSP reservar com no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência, a data estipulada para veiculação do anúncio, salvo casos de emergência pública.

5.6.2. O conteúdo digital, a ser definido pelo CTM, deverá ser disponibilizado à Interessada em até 7 (sete) dias antes da data estipulada para sua veiculação.

5.6.3. Em se tratando de oferta de parte ociosa, caberá à credenciada estipular as condições técnicas e operacionais de apresentação do conteúdo a ser veiculado.

6. DA INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS PARA WIFI

6.1. No âmbito deste Termo, denomina-se infraestrutura para Wi-Fi todos os equipamentos ativos e passivos de rede, infraestrutura e insumos necessários ao bom funcionamento do sistema, tais como:

6.1.1. Infraestrutura elétrica: fios, cabos, conectores, pontos de conexão elétrica, caixa de ligação, postes da rede elétrica e demais equipamentos e elementos necessários para garantir a ligação elétrica dos elementos de rede da Expansão.

6.1.2. Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC): fios, cabos, conectores, racks, *access points*, roteadores, *switches*, *no-breaks (UPS)*, *wireless controllers*, *watch dogs*, *software*, baterias, servidores, SIMET Box, bancos de dados



e demais equipamentos e elementos de TIC necessários para garantir o bom funcionamento da Expansão.

6.1.3. Infraestrutura de suporte: estrutura física necessária para abrigar, ancorar ou suportar a infraestrutura de TIC. Inclui o poste e placa ilustrados no **Anexo IV – Poste e placa de identificação do Wi-Fi**.

6.2. A Interessada deverá utilizar o modelo de placa descrito no **Anexo IV – Poste e placa de identificação do Wi-Fi** em todas as localidades para os quais for contratada.

6.3. A Interessada poderá desenvolver, a seu critério, mobiliário urbano adicional ao especificado no **Anexo IV – Poste e placa de identificação do Wi-Fi**, incluindo outras funcionalidades como, por exemplo, tomadas padrão USB para recarregar dispositivos eletrônicos, painéis fotovoltaicos, abrigo do sol e chuva e totem digital.

6.3.1. Caberá a Interessada obter as devidas licenças e homologações junto aos órgãos competentes.

6.3.2. Ao CTM se reserva o direito de não aprovar a utilização do equipamento público alternativo em uma ou mais localidades.

6.4. A instalação do Wi-Fi nas localidades da proposta da Interessada deverá seguir estritamente o modelo descrito no **Anexo IV – Poste e placa de identificação do Wi-Fi**, de modo a garantir prazo de implantação, salvo no caso de autorização prévia do CTM.

6.4.1. As localidades mencionadas no item anterior poderão receber mobiliário urbano *a posteriori*, em caso de interesse por parte da Interessada.

6.5. A estrutura e equipamentos a serem instalados nas localidades objeto da contratação deverão ocupar o menor espaço possível no solo.

7. DA ESPECIFICAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

7.1. Deverão ser previstos todos os equipamentos ativos e passivos de rede, infraestrutura e insumos necessários ao bom funcionamento do sistema, tais como, mas não exclusivamente: postes, fios, cabos, conectores, amplificadores, racks, ventilação e/ou proteção térmica, pontos de conexão (*access points*), *no-breaks (UPS)*, *wireless controllers*, *watch dogs*, *software* e suprimentos complementares de energia elétrica, conforme o caso.

7.1.1. Para que não haja comprometimento do serviço prestado decorrente de problemas elétricos na rede, bem como para proteger os equipamentos de cortes elétricos abruptos que possam danificá-los, os equipamentos deverão ser suportados por dispositivo de *nobreak (UPS)* com suporte a monitoramento remoto, com capacidade para operar por ao menos 2 (duas) horas na bateria e ter todos os equipamentos devidamente aterrados.



7.1.2. Todos os procedimentos e equipamentos utilizados no sistema de Wi-Fi devem estar de acordo com as normas técnicas e com a legislação em vigor. Os equipamentos de telecomunicações, em especial, devem atender todas as normas de engenharia aplicáveis.

7.1.3. Os equipamentos utilizados deverão estar em conformidade com as regras da ANATEL, ABNT e outras aplicáveis, especialmente quanto a sua homologação.

7.1.4. Os equipamentos para o uso em ambientes externos (*outdoor*) deverão ser preparados para tal, referenciados pela especificação IP66, conforme normas ABNT NBR IEC 60079-1, 60079-0 e 60529.

7.2. O serviço deverá prover solução de autenticação e registro de usuários, na forma do ordenamento jurídico aplicável, considerando os padrões LDAP, *captive portal* e RADIUS, imagens e redirecionamentos.

7.3. Sempre que não especificado de outra forma, a responsabilidade operacional, financeira e tributária pela instalação, manutenção, suporte e atualização de todos os itens previstos neste Termo de Referência recairá sobre a Interessada, conforme o respectivo instrumento firmado entre as partes.

7.4. As redes instaladas deverão ser capazes de garantir a qualidade e estabilidade do sinal dos usuários, minimizando *jitter* e latência, sendo compatíveis com notebooks, *smartphones*, *tablets* e outros dispositivos comumente utilizados para acesso à internet, dentro dos padrões mínimos: IEEE 802.11g, 802.11n e 802.11ac.

7.5. Os acessos devem ser capazes de suportar o protocolo 802.1Q (VLAN *tagging*).

7.6. Os equipamentos devem:

- Operar nas frequências 2,4 GHz e 5 GHz.
- Selecionar automaticamente os canais, priorizando a frequência mais livre.
- Permitir *band steering*, priorizando o acesso de equipamentos que possuem as duas frequências (2,4 GHz e 5 GHz) a usar a frequência de 5 GHz.
- Suportar *airtime fairness*, para otimizar a priorização de tráfego entre dispositivos novos e antigos.
- Impedir que os usuários tenham acesso a equipamentos de outros usuários conectados à rede (*client isolation*).

8. DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A Interessada deve especificar as datas e prazos gerais de instalação do serviço em um cronograma geral, identificando os principais entregáveis e prazos para a realização do serviço.

8.1.1. O cronograma geral será encaminhado para análise e aprovação do CTM.



8.1.2. Sendo necessários reajustes no cronograma geral, estes devem ser submetidos para análise e aprovação do CTM.

8.2. A instalação do serviço nas localidades definidas no instrumento firmado entre as partes deverá seguir cronograma e plano de instalação para cada localidade individualmente, identificando os respectivos prazos para a realização do serviço.

8.2.1. O cronograma e o plano de instalação serão encaminhados para análise e aprovação da CTM.

8.3. O plano de instalação de cada localidade, a ser elaborado pela Interessada, será vinculante sob a ótica de execução do projeto, devidamente subscrito pelo responsável técnico indicado por ocasião da formalização do instrumento firmado entre as partes e deverá apresentar a respectiva anotação de responsabilidade técnica (ART) junto à entidade profissional competente e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Planta ou mapa de localidade, em escala, do local de instalação, com pontos de conexão (*access points*);
- Abrangência projetada do sinal de Wi-Fi em cada uma das bandas de operação, localização dos equipamentos e área de cobertura de cada equipamento, conforme item **1.2.3**, considerando a direcionalidade das antenas e possíveis obstáculos presentes na área de cobertura, como estruturas, árvores ou muros;
- Localização dos demais equipamentos necessários;
- Percurso do cabeamento que interliga todos os equipamentos;
- Percurso da interligação por rádio (*“mesh”* ou ponto-multiponto) dos equipamentos;
- Percurso do cabeamento elétrico que alimenta os equipamentos, do ponto fornecido (solicitado pela Interessada quando não existente no local) até o equipamento;
- Possíveis fontes de interferência à propagação do sinal;
- Laudo fotográfico dos locais a serem instalados os equipamentos com indicação dos percursos programados;
- Relação de equipamentos e demais materiais utilizados para instalação dos equipamentos (postes instalados, medidores de velocidade etc.).

8.4. O plano de instalação de cada localidade deverá conter descrição técnica acerca do projeto civil e elétrico para a implementação dos pontos de acesso (*access points*).

8.5. Os planos de instalação de cada localidade poderão ser apresentados em momentos diferentes, observado o prazo máximo de 4 (quatro) meses para apresentação da totalidade dos planos de instalação de todas as localidades, de acordo com cronograma de implantação apresentado.

8.5.1. O prazo poderá ser prorrogado, mediante solicitação fundamentada, com justificativa formal, por mais até 15 (quinze) dias corridos, a critério do CTM, desde que não comprometa os prazos estabelecidos neste instrumento, para início de operação das localidades.

8.5.2. O CTM poderá aprovar, reprovar ou solicitar correções e/ou modificações de ordem técnica no plano de instalação em até 20 (vinte) dias úteis, a partir da entrega



protocolada no CTM, de cada plano, sendo a Interessada obrigada a apresentar novo plano de instalação em até 5 (cinco) dias úteis.

8.5.2.1. O prazo para reapresentação do plano poderá ser aumentado, a critério do CTM, caso seja tecnicamente necessário, por solicitação justificada.

8.6 Deverá ser implantada toda a infraestrutura física e lógica necessária a operação do sistema, incluindo, entre outros, dutos, fiação, cabos ópticos e metálicos, circuitos elétricos dedicados, no-break, ativos de rede e antenas.

8.6.1 As instalações elétricas deverão ser iniciadas nos quadros de derivação primária de cada Terminal Integrado, devendo ser construído um circuito elétrico dedicado para alimentação dos equipamentos, sob orientação do Consórcio Grande Recife de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM.

8.6.2 O Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife – CTM será responsável pelo custeio da energia elétrica decorrente do Programa WiFi Terminais.

8.7. A Interessada será responsável pelos demais postes necessários, sendo de sua responsabilidade a instalação, custo e manutenção da solução de distribuição de energia para os equipamentos utilizados no sistema, além de interface com órgãos competentes e aprovações, assim como emissão de ART.

8.8. A Interessada deverá instalar e manter a infraestrutura destinada à acomodação das ferramentas e equipamentos de medição de velocidade de internet por usuário.

8.8.1. O equipamento de medição deve estar devidamente homologado para embarcar o *firmware* Simet Box, fornecido pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), por conforme especificado no item 12 deste Termo de Referência.

8.8.2. Quando localizado em área externa ou exposta aos elementos, o equipamento de medição deverá ser preparado para funcionamento *outdoor*, referenciado pela especificação IP66, conforme normas ABNT NBR IEC 60079-1, 60079-0 e 60529.

8.8.3. A Interessada não poderá criar meios para que o sinal até a ferramenta de velocidade por usuário seja suprimido, ou favorecido, permitindo que este equipamento se comporte como mais um usuário da rede da localidade.

8.8.4. É de responsabilidade da Interessada a configuração das ferramentas e equipamentos que medem a velocidade de internet por usuário, assim como a garantia de homologação destes equipamentos junto ao NIC.br.

8.8.5. O equipamento deverá ser capaz de fazer medições em 2,4Ghz e 5Ghz.



8.8.6 O equipamento de medição deve respeitar as mesmas condições de disponibilidade e operação que os demais equipamentos.

8.8.7. A Interessada deverá fornecer ao CTM acesso irrestrito às ferramentas, equipamentos, API e dados de medição.

8.9. A Interessada poderá prever o uso da infraestrutura local, tais como postes e paredes, para instalação dos equipamentos, sendo sua responsabilidade requerer a quem de direito, autorização para uso e realização das obras necessárias.

8.9.1. A infraestrutura existente dos terminais integrados, tanto da administração direta com a indireta, poderá ser aproveitada pela Interessada, condicionando à aprovação do CTM e/ou do órgão que administre a localidade.

8.10. A Interessada deverá preservar as características originais do local, independentemente de ter realizado obras civis na localidade, respeitando todas as restrições legais de locais tombados, ou qualquer outra determinação legal.

8.10.1. A Interessada não poderá dificultar ou impedir, de alguma forma, a prestação do serviço no local por outras empresas.

8.11. Caso a Interessada decida pela solução de conexão que contenha balanceador de carga para contemplar mais de uma localidade, com o mesmo *link* de acesso à internet, a conexão do *link* deverá possuir velocidade que garanta que os critérios mínimos de qualidade sejam oferecidos para todos os usuários conectados.

8.12. Caso haja a disponibilização do serviço em alguma localidade por mais de uma Interessada e as condições da localidade impeçam a instalação de placas e postes, conforme item 5.1, as placas (e respectivos postes) indicativas do programa na referida localidade não poderão conter nenhuma personalização, incluindo a logomarca das Interessadas.

8.13. A Interessada deverá protocolar no CTM comunicação formal da conclusão das obras e serviços, declarando sua correspondência com o plano de instalação previamente aprovado, comprovando terem sido atendidas todas as condições para uso público, como condição para o início de operação em cada local.

8.13.1. Encerrada a etapa de instalação dos serviços e comunicado o fato ao CTM, conforme item 8.13 acima, a Interessada poderá dar início à operação do serviço, estando ciente de que o CTM poderá visitar a localidade a qualquer momento para validar a instalação e exigir alterações caso sejam encontradas inconformidades com o Plano de Instalação, descumprimento dos critérios de cobertura e qualidade ou de qualquer outra natureza.

8.13.2. Após a primeira visita de fiscalização de uma localidade, o CTM deverá emitir um parecer de conformidade e enviá-lo à Interessada em até 60 (sessenta) dias.

8.13.3. Caso seja identificada qualquer inconformidade, a partir da notificação da CTM, a Interessada terá até 20 (vinte) dias úteis para efetuar as correções, salvo se



identificada situação que enseje atendimento urgente, por colocar em risco a segurança de pessoas ou coisas, cuja solução deverá ser adotada de forma imediata. O não cumprimento deste item poderá ensejar a aplicação de penalidades.

8.14. A Interessada poderá realizar, mediante autorização da CTM, a atualização e/ou troca dos equipamentos para garantir a atualização tecnológica e o atendimento a padrões mais modernos do serviço Wi-Fi.

8.14.1. A atualização e/ou troca dos equipamentos deverá seguir plano de instalação conforme anteriormente descrito no item **8.3**.

8.14.1.1. Deverão ser respeitadas as condições e exigências técnicas previstas no **item 1.2** deste Termo de Referência.

8.15.2. O cronograma e o plano de instalação serão encaminhados para análise e aprovação do CTM.

8.15.3. O CTM poderá aprovar, reprovar ou solicitar correções e/ou modificações de ordem técnica no plano de instalação em até 20 (vinte) dias úteis, a partir da entrega protocolada no CTM, sendo a Interessada obrigada a apresentar novo plano de instalação em até 5 (cinco) dias úteis.

8.16. A Interessada será a única responsável pela realização dos serviços descritos neste Termo de Referência e no instrumento firmado entre as partes, bem como por quaisquer danos causados à Administração Pública e a terceiros em decorrência da contratação, contando necessariamente com responsáveis técnicos devidamente inscritos na entidade profissional competente, nos termos das legislações pertinentes.

9. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

9.1. A fiscalização técnica do serviço ficará a cargo da Diretoria de Tecnologia da Informação do CTM, diretamente ou com auxílio de terceiros contratados por esta para este fim.

9.2. A Interessada deverá implementar solução para o monitoramento remoto de rede a ser utilizada durante o prazo de vigência do instrumento celebrado entre as partes.

9.2.1. A solução de fiscalização da rede deverá minimamente fornecer os seguintes itens *online*: pontos de conexão (*access points*) ativos, pontos de conexão inativos, disponibilidade dos equipamentos de rede e monitoramento, quantidade de usuários únicos por ponto de conexão, quantidade de conexões simultâneas em cada localidade, tráfego total de dados por localidade (*download e upload*), latência por localidade, jitter por localidade, perda de pacotes por localidade, capacidade de listar e classificar clientes conectados e fornecer dados como IP, quantidade de dados trafegados em *download e upload* por cliente e por localidade, tempo de conexão por cliente, representação gráfica da quantidade de usuários conectados e da banda utilizada.



9.2.2. O sistema deverá permitir a visualização e geração de relatórios das métricas previstas no item **9.2.1** em intervalos customizáveis pelo usuário e em tempo real.

9.2.3. A Interessada deverá disponibilizar ao CTM o acesso ao sistema de monitoramento.

9.2.4. A solução deve explorar ao máximo a quantidade de itens monitoráveis remotamente, tais como (mas não se limitando a) temperatura, memória, uso da CPU e carga da bateria, a fim de minimizar a necessidade de técnicos *in loco* para a aferição de dados do sistema, bem como propiciar configurações e correções do sistema a partir de uma central de controle.

9.2.5. A solução de monitoramento deve ser apresentada ao CTM em até 20 dias úteis antes do início da operação da primeira localidade da Interessada.

9.2.5.1. O CTM poderá pedir alterações no layout, funcionalidades ou correções.

9.2.5.2. A Interessada terá 15 dias úteis para implementar as solicitações no sistema de monitoramento.

9.3. Com finalidade de gestão e fiscalização do serviço por parte da Administração Pública, são responsabilidades da Interessada:

9.3.1. Disponibilizar acesso de leitura via SNMP (*single network management protocol*) a todos os ativos que fazem parte da solução e possibilitar o envio de *traps* SNMP.

9.3.2. Essa implementação deve ser compatível com a versão v.2C do protocolo SNMP.

9.3.3. Fornecer acesso ICMP (*internet control message protocol*) a todos os ativos que fazem parte da solução.

9.3.4. Fornecer a MIB (base de informações de gerenciamento) de todos os ativos que fazem parte da solução.

9.3.5. Fornecer a comunicação entre a rede corporativa do CTM e os equipamentos que fazem parte da solução para viabilizar acesso e gerenciamento SNMP e ICMP.

9.4. A solução de monitoramento da rede deverá permitir a formulação de relatórios de todos os itens disponíveis da solução pela vigência do instrumento firmado entre as partes.

9.5. A Interessada deverá disponibilizar acesso de maneira online aos relatórios descritos abaixo, além de fornecer relatórios digitais até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês aferido, estando a Interessada sujeito às penalidades em caso de atraso dos mesmos, sendo:



9.5.1. Relatório estatístico, em formato de planilha, mensal, contendo as seguintes informações:

- Tabela com registro da quantidade de conexões por localidade;
- Números mínimo, médio e máximo de conexões simultâneas por localidade;
- Quantidade de usuários únicos por localidade;
- Tempo médio de sessão pela totalidade de usuários por localidade;
- Quantidade total de dados trafegados por localidade;
- Quantidade média de dados trafegados por usuário, por localidade;
- Latência média por localidade;
- Jitter por localidade;
- Disponibilidade dos pontos de conexão, localidade e equipamentos de medição por localidade.

9.5.2. Dashboard online que permita visualizar em tempo real e com capacidade de gerar relatórios customizáveis das seguintes informações:

- Quantidade de usuários conectados total e por localidade;
- Quantidade de acessos total e por localidade e por período;
- Quantidade de usuários únicos total, por localidade e por período;
- Tráfego de dados total, por localidade e por período. Distinguindo entre *download* e *upload*;
- Tráfego de dados médio por usuário, por localidade e por período. Distinguindo entre *download* e *upload*;
- Tempo médio de sessão total, por localidade e por período;
- Número de sessões total, por localidade e por período;
- Quantidade total de horas conectadas por localidade;
- Pontos de conexão ativos / inativos;
- Disponibilidade de equipamentos de rede e monitoramento;
- Latência, por localidade e por período;
- Jitter, por localidade e por período;
- Perda de pacotes por localidade, por período.

9.5.3. Relatório de Desempenho, mensal, contendo as seguintes informações:

- Disponibilidade aferida e justificada;
- Compilado dos chamados gerados e atendidos no mês e seus respectivos tempos de encerramento;
- Média mensal por localidade dos resultados de testes aferidos pelo SIMET Box, sendo: velocidade, latência e perda de pacotes.

9.5.4. Relatório Descritivo Geral, contendo as seguintes informações:

- Justificativas para abono de SLA por indisponibilidade;
- Resumo de manutenções corretivas e preventivas;
- Movimentações, inclusão ou remoção de equipamentos;
- Cronograma de vistorias e relatórios gerados.



9.5.5. A qualquer tempo, o CTM poderá solicitar relatórios adicionais, desde que compatíveis com este Termo de Referência.

10. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1. A gestão dos níveis de serviço será realizada para que seja assegurado o atendimento aos padrões exigidos neste Termo de Referência.

10.2. As medições de cada localidade serão feitas pelo CTM através da fiscalização *in loco* e/ou através das informações obtidas pela solução de monitoramento da rede.

10.2.1. Caso a solução de monitoramento da rede esteja totalmente ou parcialmente indisponível, impossibilitando a visualização total ou parcial das medições em tempo real das localidades pelo CTM, as localidades nesta condição serão consideradas indisponíveis neste período, com submissão às penalidades estabelecidas no item **14**.

10.3. Os níveis de serviço serão mensurados em três grupos: **nível de sinal, disponibilidade e desempenho**.

10.4. O nível de sinal deve ser de pelo menos -70 dBm nas áreas de cobertura e em ambas as frequências de medição.

10.4.1. Poderá ser demonstrado pela Interessada com gráfico de software que faça a plotagem tipo *heat map*.

10.4.2. Poderá ser comprovada com notebooks, tablets e smartphones, em vistoria no local, com *software* que exiba o sinal.

10.5. O índice de disponibilidade do serviço será avaliado de forma mensal, e deverá ser superior a 96%.

10.5.1. Caso a disponibilidade medida for menor que 96%, serão aplicadas as penalidades previstas no item **14** deste Termo de Referência.

10.5.2. O tempo total em minutos que o serviço deveria estar disponível no mês considera o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, variando mensalmente conforme o número de dias do mês.

10.5.3. Para os casos de horários de funcionamento diferenciado, poderá ser permitido que os serviços de manutenção ocorram fora do horário padrão, de modo a não comprometer o prazo para sua execução.

10.6. As medições de desempenho do serviço serão feitas de duas formas: latência da rede (por ICMP - *internet control message protocol*) e velocidade de internet por sessão. Essas medições serão realizadas pelo CTM em cada praça no formato indicado abaixo. As informações obtidas serão utilizadas para o cálculo dos índices, utilizando a média das medições.



10.6.1. O índice de latência será calculado pela fórmula:

$$IL = \frac{L_{med} \times FC}{L_{máx}}$$

L_{máx}

Onde:

“*IL*” é o índice de latência.

“*L_{med}*” é a média das medições realizadas (ver detalhamento abaixo).

“*L_{máx}*” é igual a 40 (tempo máximo de latência permitido: 40 milissegundos).

“*FC*” é o fator de correção de latência.

As medições realizadas seguem a seguinte fórmula:

$$L_{med} = \frac{\sum MP_n}{MP_{total}}$$

MP_{total}

Onde:

“*ΣMP_n*” é a soma dos tempos médios de retorno de cada medição realizada.

“*MP_{total}*” é a quantidade total de medições realizadas.

10.6.1.1. Cada medição avalia o tempo médio de retorno de 100 *pings*.

10.6.1.2. A verificação será feita até o *gateway* da localidade, devendo a média do retorno nunca ser superior a 40 ms.

10.6.1.2.1. Caso a medição mensal da latência média fique acima de 40 ms, serão aplicadas as penalidades previstas no item **14** deste Termo de Referência.

10.6.1.3. Fator de correção de latência “*FC*” será:

- 1,0 quando for identificada a presença de 0 a 10% dos usuários estimados para a localidade.
- 0,9 quando for identificada a presença de 11% a 35% dos usuários estimados para a localidade.



- 0,8 quando for identificada a presença de 36% a 70% dos usuários estimados para a localidade.
- 0,7 quando for identificada a presença superior a 71% dos usuários estimados para a localidade.

10.6.2. As medições de velocidade de internet por sessão, denominada ferramenta de velocidade de internet por usuário, serão realizadas por meio de funcionalidades desenvolvidas pelo NIC.br, conhecidas como SIMET Box, equipamento de coleta automatizada de tráfego internet, ou pelo site <http://simet.nic.br/>.

10.6.2.1. O CTM poderá utilizar de ferramentas similares para a medição, ao seu critério, desde que sejam homologadas pelo NIC.br.

10.6.2.2. O índice de velocidade por usuário “**IS**”, utilizará a medição de velocidade de internet por sessão “**Vmed**” considerando a média das coletas realizadas no mês e o menor valor entre *download* e *upload* na medição:

Quando o número de usuários que utilizam o serviço no momento da medição for menor que os usuários simultâneos estimados para a localidade:

$$IS = \frac{V_{min}}{V_{med}}$$

Vmed

Quando o número de usuários que utilizam o serviço no momento da medição for maior que os usuários simultâneos estimados para a localidade:

$$IS = \frac{V_{min} \times U_s}{U_m}$$

Vmed *U_m*

Onde:

“**IS**” é o índice de velocidade.

“**Vmin**” é a velocidade mínima ofertada.

“**Vmed**” é o valor, em kbps, medido pela ferramenta de velocidade internet por usuário.

“**US**” corresponde aos usuários simultâneos estimados para cada localidade.

“**UM**” corresponde aos usuários que utilizam o serviço no momento da medição.

10.6.2.3. Caso o índice de desempenho de internet “**IS**”, medido de acordo com o item **10.6.2.2**, seja superior a 1 (um), serão



aplicadas as penalidades previstas no item **14** deste Termo de Referência.

10.7. O início das medições se dará após o exaurimento dos prazos segundo as condições previstas no **8.14** deste Termo de Referência, ou seja, quando o serviço estiver em operação.

10.8. A medição dos níveis de serviço estabelecidos se dará, por localidade operada, concomitantemente com sua prestação e a avaliação será consolidada mensalmente, sendo que nas unidades abaixo dos padrões estabelecidos, a Interessada estará sujeita às penalidades previstas no item **14** deste Termo de Referência, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento firmado entre as partes.

11. DO SUPORTE E TREINAMENTO

11.1. A Interessada deverá ministrar capacitação na ferramenta de fiscalização remota da rede para pessoas indicadas pelo CTM, com carga horária não inferior a 4 (quatro) horas, conforme cronograma definido entre as partes, na Região Metropolitana do Recife, desde que em comum acordo e com os custos arcados pela Interessada.

11.2. A Interessada deverá disponibilizar atendimento por sítio eletrônico para o CTM com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

11.3. A Interessada deve divulgar endereços eletrônicos para envio de mensagens por e-mail, que poderão ser utilizadas pelo CTM como comprovantes de comunicação, para fins de mensuração de níveis de serviço.

11.3.1. A Interessada deverá atender os chamados para manutenção/suporte dentro dos níveis de serviços constantes nos itens **10** e **12**.

11.4. A Interessada deverá nomear gerente ou responsável pelo sistema, para fins de comunicação com o CTM.

11.5. A Interessada é responsável por todas as providências técnicas, estruturais e regulatórias necessárias à qualidade do sinal e demais condições de entrega dos serviços aos usuários, de modo a atingir todos os níveis de serviço, especificados no item **10**.

12. DA MANUTENÇÃO E RESPOSTA A INCIDENTES

12.1. A Interessada é responsável por efetuar as manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos sempre que necessário, observando os níveis de serviço.

12.1.1. Todos os procedimentos deverão ser informados imediatamente à Diretoria de Tecnologia de Informação do CTM, para fins de inserção de alerta, além de relacionados em relatório específico (Relatório Descritivo Geral) detalhando causas, ações tomadas e consequências esperadas.



12.1.2. Todos os procedimentos deverão seguir os prazos e recomendações relacionadas aos equipamentos, acessórios e/ou à solução proposta, cujas informações deverão ser repassadas ao CTM para ciência e controle.

12.2. A Interessada deverá dimensionar e apresentar, em detalhes, os procedimentos do seu planejamento de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos a serem instalados, ao longo da vigência do instrumento firmado entre as partes.

12.3. Os procedimentos deverão apresentar adequação necessária às soluções específicas propostas nos projetos desenvolvidos para os elementos de infraestrutura e propagação de sinal de Wi-Fi.

12.4. O detalhamento das atividades, a periodicidade das atividades preventivas e o processo decisório quanto a intervenções corretivas e/ou de substituição de elementos deverão constar do plano de manutenção.

12.5. A manutenção preventiva tem como objetivo evitar a interrupção do ciclo normal de funcionamento da operação de maneira inesperada, reduzindo a probabilidade de falhas do sistema.

12.6. Entre outros serviços, quando cabíveis, as atividades básicas de manutenção preventiva deverão contemplar:

- Limpeza manual e mecânica.
- Revisão das instalações elétricas.
- Manutenção dos painéis de mensagens e informação.
- Substituição de equipamentos ou componentes com desgastes.
- Manutenção e recomposição de cabos e postes.
- Manutenção de componentes complementares e de acabamento.

12.7. As atualizações de *software/firmware* deverão ser efetuadas sempre que necessário, de modo a manter a qualidade e a segurança do serviço.

12.8. O CTM não se responsabiliza por furto, roubo, vandalismo, ações da natureza ou quaisquer outros fatores externos capazes de gerar interrupção ou redução na qualidade do serviço disponibilizado, contabilizando-se o tempo de parada para efeitos de aferição do nível de serviço.

12.9. Em caso de incidência de atos graves e fortuitos, em equipamentos utilizados pelo CTM que não são de seu controle ou em equipamentos de seu controle, que gerem indisponibilidade, esses atos serão avaliados em sua gravidade e poderão, após apresentação formal das razões do não cumprimento do SLA pela Interessada e avaliação do CTM, serem abonados nos SLA.

12.10. A Interessada deverá manter estrutura capaz de prover rápida identificação e tratamento de problemas de segurança lógica, sendo obrigatória a comunicação ao CTM.



12.11. A Interessada deverá seguir o SLA (*service level agreement*/acordo de nível de serviço) de resolução do incidente e solicitação em 12 (doze) horas corridas, contando a partir da indisponibilidade de conexão do local.

12.11.1. Caso o local volte a ficar indisponível em menos de 24 horas, contando a partir da resolução do chamado, o incidente será considerado “rechamado”.

12.11.2. Chamados considerados “rechamados” deverão ser solucionados no prazo restante do previsto para resolução do incidente inicial, isto é, caso o chamado inicial tenha sido resolvido inicialmente em 8 horas o “rechamado” terá prazo de resolução de 4 horas.

12.11.3. O tempo de “rechamado” que, somado com o tempo de manutenção do chamado principal, exceder o tempo de 12 horas, será considerado fora da SLA.

12.11.4. O tempo de manutenção de um chamado que exceder o tempo de 12 horas será considerado fora de SLA.

12.11.5. O SLA de resolução de incidentes inicia a contagem a partir do horário da indisponibilidade, levando-se em conta eventuais diferenças em função de locais com horários especiais de funcionamento.

12.11.6. As indisponibilidades decorrentes de chamados abertos, por localidade, serão contabilizadas mensalmente e caso a Interessada ultrapasse 5 (cinco) chamados em um mesmo mês, na mesma localidade, será aplicada a penalidade com pontuação sinalizada no item 14 deste Termo de Referência.

12.12. A Interessada deverá, preferencialmente, utilizar o sistema de gestão de chamado disponibilizado pelo CTM, ou permitir acesso ao sistema de gestão de chamados próprio, disponibilizando mensalmente, em forma de relatório, todos os incidentes registrados com data e hora de abertura, atendimento e fechamento do chamado, detalhando as ações tomadas e suas consequências, encaminhando ao CTM em meio eletrônico em formato CSV (*comma separated values*).

12.13. Em caso de manutenção preventiva, a Interessada deverá comunicar ao CTM a data e horário desta para que se abone do cômputo do SLA o tempo de indisponibilidade previsto por conta da referida manutenção.

12.13.1. Caso o tempo de manutenção em determinada localidade ultrapasse 5 horas no mês, o tempo excedido será considerado como incidência do SLA.

12.14. Os chamados fora do SLA serão passíveis de aplicação de penalidade de aplicação de penalidade, conforme item 14.

13. PROCESSOS DE GESTÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

13.1. O gerenciamento do ambiente deverá seguir processos e procedimentos definidos entre o CTM e a Interessada respeitando os requerimentos específicos de negócio,



buscando integridade e transparência na governança. O uso das metodologias, práticas e procedimentos de gestão deverão traduzir-se em um serviço controlado, previsível, estruturado e alinhado às melhores práticas do mercado, além de integrar pessoas, processos, tecnologia e informação.

13.1.1. Recomenda-se que a Interessada disponha de profissionais certificados no uso de metodologias, práticas e procedimentos de gestão de TI, tais como: ITIL e PMI.

13.2. A fiscalização de incidentes será usada pela equipe técnica do CTM para solicitações de serviço à Interessada, com vistas a restaurar rapidamente a disponibilidade dos serviços, minimizar interrupções e responder às necessidades dos cidadãos. Suas atividades se concentram em monitorar e registrar incidentes, bem como encaminhar as solicitações de serviço. Este processo deverá interagir quando necessário com os processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento da configuração. As seguintes atividades fazem parte da fiscalização de incidentes:

- a) Registrar incidentes e solicitações de serviço.
- b) Categorizar incidentes e solicitações de serviço.
- c) Priorizar incidentes e solicitações de serviço.
- d) Isolar incidentes.
- e) Comunicar incidentes aos níveis superiores de autoridade (dentro do processo ou da hierarquia).
- f) Acompanhar a evolução de incidentes e das solicitações de serviço.
- g) Resolver incidentes.
- h) Encerrar solicitações de serviço.

13.2.1. O protocolo de fiscalização de incidentes deverá ser elaborado pela Interessada e submetido à aprovação do CTM com 10 (dez) dias de antecedência do início da operação da primeira localidade para aprovação. Uma vez aprovado, este deverá ser diligentemente seguido pela Interessada, sob risco de penalidades, conforme item **14** deste Termo de Referência.

13.2.2. Independente do procedimento de fiscalização de incidentes, a Interessada tem responsabilidade de cumprimento de SLA na íntegra.

13.3. A Interessada deverá implementar o gerenciamento de problemas para redução do número de incidentes, abordando as causas raiz, cujas atividades incluem a manutenção preventiva, a análise contínua de tendências e o controle de erros. Este processo está diretamente associado à fiscalização de incidentes e solicitações de serviço, já que alavanca informações sobre incidentes já encerrados e chamados de serviço, bem como



aos processos de divulgação de informações aos usuários e à equipe sobre potenciais problemas. As seguintes atividades fazem parte do gerenciamento de problemas:

- a) Realizar manutenção preventiva.
- b) Analisar tendências de incidentes.
- c) Registrar problemas.
- d) Identificar causas raiz.
- e) Acompanhar o progresso da solução de problemas.
- f) Verificar erros conhecidos.
- g) Controlar erros conhecidos.
- h) Resolver problemas.
- i) Encerrar problemas/erros conhecidos.

13.3.1. O protocolo de manutenção preventiva e corretiva deverá ser elaborado pela Interessada e submetido ao CTM para conhecimento, com 10 (dez) dias de antecedência do início da operação da primeira localidade. Esse deverá ser diligentemente seguido pela Interessada.

14. DAS PENALIDADES

14.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste credenciamento, a Contratante poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

14.1.1. Advertência;

14.1.2. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Contratante, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

14.1.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante, pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

14.2. Pelos motivos que se seguem, principalmente, a Contratada estará sujeita às penalidades tratadas nos subitens 12.1.2 e 12.1.3:

14.2.1. Pelo descumprimento do prazo de execução do serviço;



14.2.2. Pela recusa em atender alguma solicitação para correção da execução do serviço, caracterizada se o atendimento à solicitação não ocorrer no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data do recebimento daquela solicitação; e

14.2.3. Pela não execução do serviço de acordo com as especificações e prazos estipulados neste Edital.

14.3. Além das penalidades citadas, a Contratada ficará sujeita, ainda, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo II, Seção III da Lei Federal nº 13.303/2016.

14.4. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo, nos termos do Decreto Estadual nº 42.191/2015, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos legais, sendo-lhes franqueada vista do processo.

14.5 As notificações e intimações referentes às falhas na execução do contrato serão encaminhadas à Interessada, preferencialmente, por meio de correspondência eletrônica, sem prejuízo de outras formas de comunicação, assegurando-se a ciência da Interessada para possibilitar o efetivo exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.

Recife, 05 de setembro de 2019.



ANEXO III - LISTA DE LOCALIDADES

Terminais integrados, com média de passageiros que integram no terminal por dia útil. O número de acessos mínimo simultâneo é de 25% da média diária.

1) Aeroporto:

Localizado na Rua Dez de Julho, Setúbal, Recife -PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 13.922

2) Afogados:

Localizado na Estrada dos Remédios, Afogados, Recife -PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 11.070

3) Barro:

Localizado na BR-101, Jardim São Paulo, Recife – PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 24.270

4) Cajueiro Seco:

Localizado na Rua Doutor Gonzaga Maranhão, em Cajueiro Seco, Jaboatão dos Guararapes- PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 28.230

5) Camaragibe:

Localizado na Avenida General Belmínio Correia, Camaragibe - PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 55.785



6) Igarassu:

Localizado na Rua Cosme Sá Pereira, Igarassu - PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 20.913

7) Jaboatão dos Guararapes:

Localizado na Rua General Manoel Rabelo, Jaboatão dos Guararapes- PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 16.599

8) Joana Bezerra:

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 44.178

Localizado na Estrada da Linha, ilha Joana Bezerra, Recife- PE

9) Macaxeira:

Localizado na alça do viaduto da BR-101, entre os bairros de Dois Irmãos e da Macaxeira, Recife- PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 53.178

10) PE-15:

Localizado na Avenida Pan Nordestina, Ouro Preto, Olinda- PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 54.456

11) Pelópidas Silveira:

Localizado na Rodovia PE-15, no entroncamento com a PE-22, Paulista – PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 85.944



12) Recife:

Localizado na Rua Floriano Peixoto, São José, Recife-PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 18.018

13) Rio Doce:

Localizado na Avenida Tiradentes Santa Luzia Rio Doce, Olinda- PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 10.273

14) Tancredo Neves:

Localizado na Avenida Sul, Imbiribeira, Recife - PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 36.981

15) TIP:

Localizado na Avenida Pref. Antônio Pereira, s/n - Várzea, Recife - PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 12.481

16) Xambá:

Localizado na Avenida Presidente Kennedy, Olinda – PE

Média de passageiros que integram no terminal por dia útil (2018): 47.578



ANEXO IV – POSTE E PLACA DE IDENTIFICAÇÃO PARA WIFI

Este anexo tem por objetivo apresentar modelo de placa de identificação, bem como as instruções necessárias para instalação de postes para a disponibilização do Wi-Fi nas áreas atendidas pelo Programa WiFi nos Terminais e respectivas regras para sua implantação.

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. A Interessada será responsável pela confecção, afixação e, quando necessário, sua reposição, nas localidades contidas em sua proposta das placas de identificação do Programa WiFi nos Terminais e deverá seguir estritamente o modelo especificado neste Anexo, respeitados os limites legais, que incluem a homologação das placas de comunicação do Programa WiFi nos Terminais pelo CTM.

1.2. Os elementos cromáticos deverão estar em conformidade com o Manual de Identidade Visual da Marca do projeto.

1.3. A marca exposta nos equipamentos destinados ao Wi-Fi dentro do período de vigência do instrumento firmado entre as partes, poderá ser trocada no mínimo a cada 3 (três) meses, desde que as mudanças sejam homologadas pelo CTM.

2. PLACAS

2.1. ÁREAS EXTERNAS (OUTDOOR)

2.1.1. A placa de identificação para ambiente *outdoor* deverá ter 38,7 centímetros de altura e 25,0 centímetros de largura e deverá ser afixada nas paredes ou colunas existentes nos terminais, em altura aproximada de 2,5 metros.

2.1.2. São condicionantes para a instalação das placas:

- I. A distância mínima entre placas deve ser de 50 metros;
- II. A instalação das placas se dará somente nas áreas de cobertura do serviço;
- III. É vedada a instalação de placas em postes históricos ou decorativos e em postes de placa indicativa de logradouro;



2.2. ÁREAS INTERNAS (INDOOR)

2.2.1. A placa de identificação para ambiente *indoor* deverá ter 38,7 centímetros de altura e 25,0 centímetros de largura e deverá ser afixada nas paredes ou colunas existentes nos terminais, em altura aproximada de 2,5 metros.

2.2.2. São condicionantes para instalação das placas:

- I. A instalação das placas se dará nas áreas de cobertura do serviço;
- II. É vedada a instalação de placas em locais que prejudiquem ou obstruam a sinalização de emergência, indicativa e demais sinalizações presentes nos ambientes indoors.

3. POSTES

3.1. O CTM será responsável por prover a infraestrutura elétrica necessária para a instalação dos equipamentos, a saber: poste primário nas localidades cuja infraestrutura elétrica seja aérea e/ou ponto de alimentação elétrica inicial em locais que o fornecimento elétrico seja feito por via subterrânea.

3.1.1. Entende-se por poste primário ou ponto de conexão elétrica inicial subterrânea, a estrutura base para a derivação de conexão elétrica para alimentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Telecomunicações (TIC).

3.2. A Interessada poderá prever o uso da infraestrutura local, tais como postes e paredes para instalação dos equipamentos, sendo de sua exclusiva responsabilidade requerer aos órgãos competentes, autorização para uso e realização das obras necessárias;



ANEXO V – TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

V.A - TERMO DE USO

O presente documento tem por objetivo disciplinar o acesso ao WiFi nos Terminais e regulamentar suas condições de uso conforme condições abaixo mencionadas (“Termo de Uso”).

1. ACEITAÇÃO DO TERMO DE USO

1.1. A aceitação deste Termo de Uso é indispensável à utilização do Wi-Fi Terminais e gratuito da cidade do Consórcio de Transporte Metropolitano fornecido pela Interessada (razão social da Interessada), doravante denominada Provedor, no âmbito do Programa WiFi nos Terminais do Estado de Pernambuco.

1.2. Para fazer uso desse serviço é preciso ler e concordar com as condições estipuladas neste Termo.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. O presente Termo de Uso foi formulado em estrita observância às legislações relativas ao tema, com destaque para Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014), que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, e seguindo princípios da Lei Federal nº 13.709/2018 (lei de proteção de dados pessoais), que entrará em vigor no início de 2020.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Para fins do presente Termo de Uso, entende-se:

3.1.1. WiFi Terminais: Política pública de acesso gratuito à internet por meio da disponibilização de sinal de internet sem fio em locais públicos do Consórcio de Transporte Metropolitano;

3.1.2. Usuário: Qualquer pessoa ou sua responsável legal que, após concordar com o Termo de Uso e a Política de Privacidade, conecta um dispositivo eletrônico (terminal) à rede;

3.1.3. Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;



3.1.4. Titular: a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

3.1.5. Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

3.1.6. Dados Pessoais: são quaisquer informações relativas a uma pessoa natural identificada ou identificável;

3.1.7. Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

3.1.8. Dados anonimizados: dados pessoais relativos a um titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

3.1.9. Registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

3.1.10. Registro de acesso a aplicações: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação, *sites* e diferentes funcionalidades por meio da internet a partir de um determinado endereço IP;

3.1.11. Endereço de IP: o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais.

4. SERVIÇO

4.1. O Provedor oferece um serviço de acesso livre e gratuito à internet para dispositivos móveis como celulares, tablets, laptops etc., por meio de conexão sem fio. O serviço estará disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, incluindo finais de semana e feriados, salvo interrupções necessárias por manutenção no sistema e falhas no fornecimento de energia elétrica e/ou do sinal do *link* de internet.

5. MODALIDADE DE ACESSO

5.1 Condições para o acesso:

5.1.1 Obrigatoriedade de realização de cadastro de usuário;

5.1.2 Obrigatoriedade de autenticação no primeiro e/ou demais acessos.



6. EQUIPAMENTO DO USUÁRIO

6.1. Para acessar o serviço, o Usuário deve possuir equipamento (notebooks, celulares, tablets etc) compatível com a tecnologia sem fio nos padrões IEEE 802.11 g/n/ac, bem como promover as medidas de segurança necessárias à proteção de seus equipamentos, sistemas e arquivos contra invasões e ataques cibernéticos.

7. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO

7.1. O Usuário se obriga a não utilizar os serviços de modo a prejudicar o acesso de outros Usuários à internet e sua livre utilização.

7.2. O Usuário se compromete a utilizar os serviços oferecidos pelo Provedor, com observância da legislação vigente, somente para fins lícitos.

7.3. O Provedor não se responsabiliza pelo uso indevido de seus recursos e serviços em desacordo com as diretrizes estabelecidas neste Termo de Uso. O Usuário será o único responsável, tanto no aspecto civil quanto criminal, pela má utilização dos recursos e serviços e pela eventual prática de atos ilícitos que, de alguma forma, estejam relacionados com a utilização dos serviços de utilização em rede.

8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

8.1. Periodicamente poderão ser realizadas pesquisas de satisfação dos usuários com este serviço.

8.2. A pesquisa será feita no momento da conexão do Usuário à rede e possui caráter facultativo, ou seja, o Usuário pode optar por continuar navegando na internet sem responder à pesquisa.

8.3. Tal pesquisa tem o objetivo de ouvir os cidadãos, conhecer o perfil dos usuários e ajudar a melhorar o serviço prestado. Também é útil para entender se o programa vem alcançando sua função social, que é a de promover a inclusão digital oferecendo acesso à internet em locais públicos, contribuindo também para a ocupação e ressignificação desses espaços.

8.4. Na realização dessas pesquisas, poderá ser solicitado dos Usuários o preenchimento de dados decorrentes de necessidades específicas da administração pública.

8.4.1. Os dados das pesquisas de satisfação serão anonimizados e tratados exclusivamente pelo CTM, para fins estatísticos e/ou de aprimoramento desta ou de outras políticas públicas do Estado de Pernambuco.



9. POLÍTICA DE ARMAZENAMENTO DE REGISTROS DE CONEXÃO

9.1. Ao se conectar a esta rede, o Usuário fica ciente de que seu registro de conexão será armazenado pelo Provedor em um banco de dados, mantido sob sigilo e em ambiente controlado e de segurança, nos termos do Marco Civil da Internet.

10. PRAZO

10.1. O presente Termo de Uso entra em vigor a partir do consentimento do Usuário, permanecendo vigente por prazo indeterminado até que qualquer das partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste documento.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. O Usuário declara que possui plena capacidade jurídica para celebrar o presente Termo de Uso com o Provedor e declara ter compreendido todas suas cláusulas e condições, aceitando-as sem reservas ou ressalvas e obrigando-se a respeitá-las e cumpri-las.

11.2. Os termos técnicos em outro idioma utilizadas no texto deste Termo de Uso são as internacionalmente consagradas para as atividades e serviços nele contemplados, devendo ser lidas e interpretadas de acordo com o significado que lhes é atribuído pela comunidade internacional.

11.3. O não exercício por parte do Provedor dos direitos previstos neste regulamento representa mera liberalidade, não implicando renúncia, novação e/ou transação relativamente a tais direitos, os quais poderão ser exercidos a qualquer momento.

11.4. Se qualquer das disposições deste regulamento vier a ser considerada ilegal, inválida ou ineficaz por expressa previsão em lei posterior a sua formalização ou por decisão administrativa ou judicial, tal ilegalidade, falta de validade ou ineficácia será interpretada restritivamente, não prejudicando o Termo de Uso como um todo, que continuará vigente com todas as suas demais estipulações.

11.5. Sem prejuízo, este Termo de Uso poderá ser modificado ou atualizado a qualquer tempo. Contudo, só será considerado válido e eficaz após novo consentimento expresso do Usuário, que terá acesso prévio ao texto alterado.

11.6. Este Termo de Uso é regido pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para dirimir eventuais conflitos, as partes elegem o Foro da Comarca de Recife – PE, e excluem qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

11.7. A plena aceitação deste Termo de Uso é requisito obrigatório para utilização do serviço. Caso o Usuário não concorde com as condições aqui previstas, não deverá se utilizar deste.



V.B - POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O presente documento tem por objetivo informar sobre a coleta, armazenamento e uso de dados coletados na prestação do serviço de Wi-Fi gratuito no âmbito do Programa Wi-Fi nos Terminais e dispõe sobre a finalidade da coleta e armazenamento de dados ("Política de Privacidade").

1. ACEITAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1.1. A aceitação desta Política de Privacidade é absolutamente indispensável à utilização do Wi-Fi Terminais e gratuito do Consórcio de Transporte Metropolitano fornecido pela Interessada (razão social da Interessada), doravante denominada Provedor, no âmbito do Programa Wi-Fi nos Terminais do Estado de Pernambuco.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. A presente Política de Privacidade foi formulada em estrita observância às legislações relativas ao tema, com destaque para Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014), que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, e seguindo princípios da Lei Federal nº 13.709/2018 (lei de proteção de dados pessoais), que entrará em vigor no início de 2020.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Para fins da presente Política de Privacidade, entende-se:

3.1.1. Wi-Fi Terminais: Política pública de acesso gratuito à internet por meio da disponibilização de sinal de internet sem fio nos terminais integrados do Sistema Metropolitano de Transporte Público.

3.1.2. Usuário: Qualquer pessoa ou sua responsável legal que, após concordar com o Termo de Uso e a Política de Privacidade, conecta um dispositivo eletrônico (terminal) à rede;

3.1.3. Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

3.1.4. Titular: a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

3.1.5. Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;



3.1.6. Dados Pessoais: são quaisquer informações relativas a uma pessoa natural identificada ou identificável;

3.1.7. Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

3.1.8. Dados anonimizados: dados pessoais relativos a um titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

3.1.9. Registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados;

3.1.10. Registro de acesso a aplicações: o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação, *sites* e diferentes funcionalidades por meio da internet a partir de um determinado endereço IP;

3.1.11. Endereço de IP: o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais.

4. COLETA DE DADOS

4.1. No ato da conexão e/ou durante a navegação nesta rede, são coletados:

4.1.1. Registros de conexão, por exigência do Marco Civil da Internet.

4.1.2. Dados técnicos: aqueles capturados pelos equipamentos de comunicação (roteadores) para que a conexão seja tecnicamente viabilizada.

4.1.3. [CASO HAJA] Dados de cadastro/autenticação: aqueles solicitados do Usuário no ato da [primeira] conexão ([nome e/ou e-mail e/ou número de celular]).

4.1.4. Dados de pesquisa: periodicamente, dados referentes a pesquisas de satisfação ou dados decorrentes de necessidades específicas da administração pública serão solicitados ao usuário que os fornecerá de forma opcional e voluntária.

5. USO DE DADOS

5.1. O Provedor preservará o caráter confidencial dos dados coletados dos usuários, devendo restringir o tratamento desses dados à finalidade de direcionamento de publicidade digital, não os cedendo ou comercializando em nenhuma hipótese.

5.2. O tratamento desses dados para a finalidade descrita no item anterior dar-se-á somente de maneira agregada ou anonimizada, de modo que não seja possível identificar seus titulares.



5.3. Os registros de conexão serão mantidos sob sigilo e em ambiente controlado e de segurança, nos termos do Marco Civil da Internet.

5.4. Os dados técnicos são capturados apenas pelo tempo tecnicamente exigido para viabilizar a conexão e não serão armazenados.

5.5. Os dados de pesquisa serão anonimizados e tratados exclusivamente pelo CTM, para fins estatísticos e/ou de aprimoramento desta ou de outras políticas públicas do CTM.

5.6. O Provedor não fará a guarda dos registros de acesso a aplicações, atividade explicitamente vedada pelo Marco Civil da Internet (art. 14).

6. DISPONIBILIZAÇÃO DOS DADOS PARA TERCEIROS

6.1. Os dados coletados e armazenados não serão, em hipótese alguma, cedidos ou comercializados a terceiros para fins comerciais.

6.2. Os dados de pesquisa serão anonimizados e poderão ser disponibilizados em formato aberto na página do Programa WiFi nos Terminais e/ou em plataforma de transparência, ficando disponíveis para consulta e utilização por quaisquer interessados.

7. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

7.1. A presente Política de Privacidade é válida por tempo indeterminado e rege toda e qualquer interação entre o Usuário e o Provedor no âmbito da provisão deste serviço.

7.2. Sem prejuízo, esta Política de Privacidade poderá ser modificada ou atualizada a qualquer tempo. Contudo, só será considerada válida e eficaz após novo consentimento expresso do Usuário, que terá acesso prévio ao texto alterado.