



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Credenciamento de pessoas jurídicas para celebrar contrato administrativo, pelo período de sessenta meses, cujo objeto é o oferecimento, sem ônus ao Município ou ao usuário, de conexão pública à Internet, por meio de sinal wireless.

2. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

2.1 O objeto a ser contratado é caracterizado como prestação de serviço comum, nos termos do art. 57, II da Lei Federal 8666/93, haja vista que os padrões de desempenho, qualidade e todas as características gerais e específicas são as usuais do mercado e passíveis de descrições sucintas.

3. CONTRATAÇÃO DIRETA/CRENCIAMENTO

3.1 A contratação, objeto deste Termo de Referência, será por Chamada Pública, através de credenciamento, e seguirá todos os ditames da Lei Federal nº 8666/93 e suas alterações e Decretos Municipais vigentes.

3.2 Justifica-se a escolha da Chamada Pública por credenciamento, considerando que por meio de **credenciamento** a Administração Pública poderá dispor de maior rede possível de prestadores de serviços para fornecer conexão à internet aos cidadãos, gratuitamente, por meio de sinal wireless, possibilitando o livre acesso a informações, serviços e entretenimento, ou seja, a Administração Pública poderá contratar tantos quantos forem os que se adequarem aos requisitos expostos, pela inexistência de disputa.

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 Por se tratar de fornecimento de conexão à internet aos cidadãos, sem ônus ao Município ou ao usuário, não haverá utilização de qualquer recurso público, ou seja, não haverá utilização de dotação orçamentária.

5. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

5.1 O presente credenciamento tem a motivação de oferecer internet pública, gratuita e de qualidade aos cidadãos casimirenses, contribuindo para a inclusão digital e para democratização do acesso à informação.

6. PARA FINS DESTE TERMO DE REFERÊNCIA, CONSIDERA-SE:

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

6.2 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.

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

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

6.5 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.

7 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

7.1 A CONTRATADA deverá fornecer conexão à internet aos cidadãos, gratuitamente, por meio de sinal wireless, possibilitando o livre acesso a informações, serviços e entretenimento.

7.2 A CONTRATADA deverá oferecer a velocidade mínima efetiva de conexão de 5 Mbps de download por usuário, com relação download:upload de, no máximo, 10:1, conforme Anexo II – Lista de localidades.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.2.1 A velocidade mínima definida no item 7.2 pode ser elevada pela CONTRATADA, segundo sua conveniência.

7.3 A CONTRATADA deverá 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.

7.4 A CONTRATADA deverá garantir que a abrangência do sinal cubra, no mínimo, 70% (setenta por cento) das localidades contidas no Anexo II – Lista de localidades, medida nas faixas de frequência de 2,4 GHz e 5 GHz.

7.5 A CONTRATADA deverá garantir o nível de sinal de pelo menos -70 dBm na área de cobertura da localidade pública pleiteada e em ambas as faixas de frequência (2,4 GHz e 5 GHz).

7.6 A CONTRATADA deverá prever meios de permitir que todos os usuários tenham conexão à internet, devendo aceitar toda solicitação de conexão.

7.7 DO PROCEDIMENTO DE CONEXÃO

7.7.1 A conexão do usuário à rede wireless será ordenado da seguinte forma:

7.7.1.1 Ao selecionar o SSID da rede wireless para se conectar, o usuário será automaticamente redirecionado a uma página com a opção de cadastramento ou autenticação.

7.8 DO CADASTRAMENTO

7.8.1 A CONTRATADA deverá tornar obrigatório que o usuário se cadastre para utilização do serviço.

7.8.2 O cadastro será composto de, no mínimo, nome completo, e-mail, cpf, número de celular e checkbox obrigatório de aceite dos Termos de Uso do Serviço e da Política de Privacidade.

7.8.3 O cadastro deverá ser confirmado por meio de código SMS de confirmação do cadastro.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.9 DO TERMO DE USO E A POLÍTICA DE PRIVACIDADE

7.9.1 O Termo de Uso e a Política de Privacidade, em consonância com a legislação vigente e com este Termo de Referência, deve ser apresentado ao cidadão de maneira resumida, com layout claro e linguagem simples, demonstrando os princípios e finalidades da coleta de dados, se houver. 7.9.2 A CONTRATADA deverá utilizar os Termos de Uso e a Política de Privacidade expostos no Anexo III – Política de Privacidade e Termos de Uso.

7.9.2.1 Caso a CONTRATADA entenda serem necessárias alterações nos documentos mencionados no referido anexo, desde que estas não contrariem as cláusulas deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá encaminhar proposta a CONTRATANTE, que terá 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento para aprovar, reprová-la ou solicitar modificações. 7.9.3 Deve ser disponibilizado o acesso à versão completa dos respectivos documentos.

7.9.4 Modificações no Termo de Uso do Serviço e na Política de Privacidade estão sujeitas à aprovação prévia pela CONTRATANTE e deverão ser objeto de novo consentimento do usuário.

7.10 DA AUTENTICAÇÃO

7.10.1 É responsabilidade da CONTRATADA fornecer meio para que os usuários realizem a autenticação para que possam utilizar o serviço.

7.11 DA SEGURANÇA, PRIVACIDADE E NEUTRALIDADE DA REDE 7.11.1 É responsabilidade da CONTRATADA 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.

7.11.2 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.

7.11.3 Caso nova legislação entre em vigor após a assinatura do instrumento



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

firmado entre as partes, resultando mudança nas receitas e/ou despesas da CONTRATADA, não haverá, em hipótese alguma, reequilíbrio econômico-financeiro ou pagamento de contrapartida a CONTRATADA por parte do Poder Público.

7.11.4 A CONTRATADA 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.

7.11.4.1 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.

7.11.4.2 É vedado o tratamento de outros dados pessoais que não aqueles especificados no item 7.11.4 deste Termo de Referência e aqueles exigidos por lei.

7.11.4.3 A CONTRATADA 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.

7.11.4.4 O tratamento dos dados em desacordo com o item 7.11.4 e demais cláusulas deste Termo de Referência implica infração grave, além de sujeitar a CONTRATADA e seus prepostos às cominações administrativas, civis e criminais aplicáveis.

7.11.4.5 A contratação de terceiros para o tratamento de dados estará sujeita à aprovação pela CONTRATANTE.

7.11.4.6 A CONTRANTE 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.

7.12 DO ARMAZENAMENTO E DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA A



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

PREFEITURA

7.12.1 Deverão ser armazenados pela CONTRATADA durante todo período contratual os dados de medições básicas da rede.

7.12.1.1 Por medições básicas da rede entende-se:

- a) Pontos de conexão ativos e pontos de conexão inativos;
- b) Quantidade de conexões simultâneas por localidade;
- c) Quantidade de acessos por localidades;
- d) Quantidade de usuários únicos por ponto de conexão e por localidade;
- e) Tráfego total de dados por localidade (distinguindo entre download e upload);
- f) Tráfego médio de dados por cliente, por localidade (distinguindo entre download /upload).
- g) Tempo de conexão médio por acesso, por localidade;
- h) Latência média por localidade.
- i) Jitter médio por localidade;
- j) Perda de pacotes;
- k) Disponibilidade e indicadores de equipamentos.

7.12.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente, de maneira online, todas as informações de armazenamento citadas no item 7.12.1.1 deste Termo de Referência para a CONTRATANTE, bem como uma versão consolidada anual, em meio digital, em formato de planilha eletrônica.

7.12.3 Caso solicitado pela CONTRATANTE ou por quaisquer entes por ela autorizados, a CONTRATADA 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 CONTRATADA. A API deve utilizar o protocolo HTTPS de forma a disponibilizar o download dos



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

dados.

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

7.12.3.2 Os métodos da API serão especificados pela CONTRATANTE e deverão ser configurados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após o pedido.

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

7.13.1 A CONTRATADA poderá explorar publicitariamente e realizar a ativação de suas marcas nas placas e postes destinados ao sinal wireless, respeitados os limites legais, por meio da utilização da logomarca da CONTRATADA na placa de identificação do programa, conforme deliberação prévia da CONTRATANTE e modelo do Anexo III – Poste e placa de identificação do Wireless.

7.13.2 O poste de suporte do equipamento de transmissão de dados poderá igualmente conter cor de identificação referente à ação da Contratação, conforme deliberação da CONTRATANTE.

7.13.3 A marca exposta nos equipamentos destinados ao sinal wireless dentro do período de vigência da Contratação poderá ser trocada no mínimo a cada 3 (três) meses, desde que as mudanças sejam homologadas pela CONTRATANTE.

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

7.13.5 A CONTRATADA 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, por meio da exibição de imagem estática e/ou vídeo, como condição para a disponibilização da conexão de internet aos usuários.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.13.6 A CONTRATADA poderá inserir no SSID, após o nome oficial “PMCA - ”, sua marca comercial, conforme:

7.13.6.1 A CONTRATADA deverá submeter à CONTRATANTE para aprovação, com até 15 (quinze) dias de antecedência do início da operação ou eventual alteração, o SSID proposto.

7.13.6.2 A CONTRATANTE reserva-se o direito de pedir, em até 5 (cinco) dias úteis, alterações no SSID.

7.13.7 Os anúncios e/ou campanhas publicitárias eventualmente veiculadas no âmbito deste projeto, não poderão conter conteúdo e/ou afirmações falsas, enganosas, fraudulentas e/ou ofensivas, nem conter propaganda comercial contendo 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.

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

7.13.9 A CONTRATADA será inteiramente responsável pela escolha dos anúncios, 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).

7.13.10 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:

5 segundos	15 minutos
------------	------------



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

10 segundos	30 minutos
15 segundos	45 minutos

7.1.14 A CONTRATADA deverá disponibilizar espaço para oferta de anúncio digital para a CONTRATANTE, sem custo, para a veiculação de campanhas de interesse social ou de cunho institucional.

7.14 DA INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS PARA O SINAL WIRELESS

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

7.14.1.1. 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.

7.14.1.2 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.

7.14.1.3 Infraestrutura de suporte: estrutura física necessária para abrigar, ancorar ou suportar a infraestrutura de TIC. Inclui o poste e placa ilustrados no **Anexo III – Poste e placa de identificação do wireless**.

7.14.2 A CONTRATADA deverá utilizar o modelo de placa descrito no **Anexo III – Poste e placa de identificação do wireless** em todas as localidades em que fornecer o serviço.

7.14.3 A CONTRATADA poderá desenvolver, a seu critério, mobiliário urbano adicional ao especificado no **Anexo III – Poste e placa de identificação do wireless**, incluindo outras funcionalidades como, por exemplo, tomadas padrão USB



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

para recarregar dispositivos eletrônicos, painéis fotovoltaicos, abrigo do sol e chuva e totem digital.

7.14.3.1 Caberá a CONTRATADA obter as devidas licenças e homologações junto aos órgãos competentes.

7.14.3.2 A CONTRATANTE reserva-se o direito de não aprovar a utilização do equipamento público alternativo em uma ou mais localidades.

7.14.4 A instalação do wireless nas localidades da proposta da CONTRATADA deverá seguir estritamente o modelo descrito no **Anexo III – Poste e placa de identificação do wireless**, de modo a garantir prazo de implantação, salvo no caso de autorização prévia da CONTRATANTE.

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

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

7.15 DA ESPECIFICAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

7.15.1 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 (*rádios*), *no-breaks (UPS)*, *wireless controllers*, *watch dogs*, *software* e suprimentos complementares de energia elétrica, conforme o caso.

a) 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 *no-break (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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

b) Todos os procedimentos e equipamentos utilizados no sistema wireless 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.

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

d) 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.

7.15.2 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.

7.15.3 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 CONTRATADA, conforme o respectivo instrumento firmado entre as partes.

7.15.4 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.

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

7.15.6 Os equipamentos devem:

7.15.6.1 Operar nas frequências 2,4 GHz e 5 GHz.

7.15.6.2 Selecionar automaticamente os canais, priorizando a frequência mais livre.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.15.6.3 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.

7.15.6.4 Suportar *airtime fairness*, para otimizar a priorização de tráfego entre dispositivos novos e antigos.

7.15.6.5 Impedir que os usuários tenham acesso a equipamentos de outros usuários conectados à rede (*client isolation*).

7.16 DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

7.16.1 A CONTRATADA 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.

7.16.1.1 O cronograma geral será encaminhado para análise e aprovação da CONTRATANTE.

7.16.1.2 Sendo necessários reajustes no cronograma geral, estes devem ser submetidos para análise e aprovação da CONTRATANTE.

7.16.2. 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.

7.16.2.1 O cronograma e o plano de instalação serão encaminhados para análise e aprovação da CONTRATANTE.

7.16.3 O plano de instalação de cada localidade, a ser elaborado pela CONTRATADA, 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:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

- a) Planta ou mapa de localidade, em escala, do local de instalação, com pontos de conexão (*rádios*);
- b) Abrangência projetada do sinal wireless em cada uma das bandas de operação, localização dos equipamentos e área de cobertura de cada equipamento, considerando a direcionalidade das antenas e possíveis obstáculos presentes na área de cobertura, como estruturas, árvores ou muros;
- c) Localização dos demais equipamentos necessários;
- d) Percorso do cabeamento elétrico que alimenta os equipamentos, do ponto fornecido (solicitado pela CONTRATADA quando não existente no local) até o equipamento;
- e) Possíveis fontes de interferência à propagação do sinal;
- f) Laudo fotográfico dos locais a serem instalados os equipamentos com indicação dos percursos programados;
- g) Relação de equipamentos e demais materiais utilizados para instalação dos equipamentos (postes instalados, medidores de velocidade etc.). 7.16.4. O plano de instalação de cada localidade deverá conter descrição técnica acerca do projeto civil e elétrico para a implementação dos pontos de acesso (*rádios*).

7.16.5. 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.

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

7.16.5.2. A CONTRATANTE poderá aprovar, reprovar ou solicitar correções e/ou modificações de ordem técnica no plano de instalação em até 20 (vinte) dias úteis,



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

a partir da entrega protocolada pela CONTRATADA, de cada plano, sendo a CONTRATADA obrigada a apresentar novo plano de instalação em até 5 (cinco) dias úteis.

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

7.16.6. A CONTRATANTE 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.

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

7.16.8. A CONTRATANTE será responsável pelo custeio da energia elétrica decorrente deste projeto.

7.16.9. A CONTRATADA 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 recolhimentos de ART. 7.16.10. A CONTRATADA deverá instalar e manter a infraestrutura destinada à acomodação das ferramentas e equipamentos de medição de velocidade de internet por usuário.

7.16.11. 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 7.20 deste Termo de Referência.

7.16.12. Quando localizado em área externa ou exposta aos elementos, o



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

equipamento de medição deverá ser preparado para funcionamento outdoor, referenciado pela especificação IP66, conforme normas ABNT NBR IEC 60079-1, 60079-0 e 60529.

7.16.13. A CONTRATADA 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.

7.16.14. É de responsabilidade da CONTRATADA a configuração das ferramentas e equipamentos de medição da velocidade de internet por usuário, assim como a garantia de homologação destes equipamentos junto ao NIC.br.

7.16.15. O equipamento deverá ser capaz de fazer medições em 2,4 GHz e 5 GHz.

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

7.16.17. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE acesso irrestrito às ferramentas, equipamentos, API e dados de medição.

7.16.18. A CONTRATADA 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.

7.16.19. A CONTRATADA 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.

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

7.16.21. A CONTRATADA deverá protocolar para a CONTRATANTE, comunicação formal da conclusão das obras e serviços, declarando sua correspondência com o plano de instalação previamente aprovado, comprovando



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

terem sido atendidas todas as condições para uso público, como condição para o início de operação em cada local. 7.16.22. Encerrada a etapa de instalação dos serviços e comunicado o fato à CONTRATANTE, conforme item acima, a CONTRATADA poderá dar início à operação do serviço, estando ciente de que a CONTRATANTE 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. 7.16.22.1. Após a primeira visita de fiscalização de uma localidade, a CONTRATANTE deverá emitir um parecer de conformidade e enviá-lo à CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias.

7.16.22.2. Caso seja identificada qualquer inconformidade, a partir da notificação da CONTRATANTE, a CONTRATADA 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 aplicação de penalidades.

7.16.23. CONTRATADA poderá realizar, mediante autorização da CONTRATANTE, a atualização e/ou troca dos equipamentos para garantir a atualização tecnológica e o atendimento a padrões mais modernos do serviço wireless.

7.16.24. A atualização e/ou troca dos equipamentos deverá seguir plano de instalação conforme anteriormente descrito no item 7.16.3.

7.16.25. O cronograma e o plano de instalação serão encaminhados para análise e aprovação da CONTRATANTE.

7.16.26. A CONTRATANTE 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 na CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA obrigada a apresentar novo plano de instalação em até 5 (cinco) dias úteis.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.16.27. A CONTRATADA 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, na conformidade das legislações pertinentes.

7.17. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

7.17.1. A fiscalização técnica do serviço ficará a cargo da CONTRATANTE, diretamente ou com auxílio de terceiros contratados por esta, para este fim.

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

7.17.3. A solução de fiscalização da rede deverá minimamente fornecer os seguintes itens online: pontos de conexão (rádios) 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.

7.17.4. O sistema deverá permitir a visualização e geração de relatórios das métricas previstas no item

7.17.3 em intervalos customizáveis pelo usuário e em tempo real.

7.17.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE o acesso ao sistema de monitoramento.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.17.6. 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.

7.17.7. A solução de monitoramento deve ser apresentada à CONTRATANTE até 20 dias úteis antes do início da operação da primeira localidade da CONTRATADA.

a) A CONTRATANTE poderá pedir alterações no layout, funcionalidades ou correções.

b) A CONTRATADA terá 15 dias úteis para implementar as solicitações no sistema de monitoramento.

7.17.8 Com finalidade de gestão e fiscalização do serviço por parte da Administração Pública, são responsabilidades da CONTRATADA:

7.17.8.1 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.

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

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

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

7.17.9 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.17.10 A CONTRATADA 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 CONTRATADA sujeito às penalidades em caso de atraso dos mesmos, sendo:

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

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

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

7.17.12.1 Quantidade de usuários conectados total e por localidade;

7.17.12.2 Quantidade de acessos total e por localidade e por período;

7.17.12.3 Quantidade de usuários únicos total, por localidade e por período;

7.17.12.4 Tráfego de dados total, por localidade e por período. Distinguindo entre download e upload;

7.17.12.5 Tráfego de dados médio por usuário, por localidade e por período. Distinguindo entre download e upload;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.17.12.6 Tempo médio de sessão total, por localidade e por período;

7.17.12.7 Número de sessões total, por localidade e por período;

7.17.12.8 Quantidade total de horas conectadas por localidade;

7.17.12.9 Pontos de conexão ativos / inativos;

7.17.12.10 Disponibilidade de equipamentos de rede e monitoramento;

7.17.12.11 Latência, por localidade e por período;

7.17.12.12 Jitter, por localidade e por período;

7.17.12.13 Perda de pacotes por localidade, por período.

7.17.13 Relatório de Desempenho, mensal, contendo as seguintes informações:

a) Disponibilidade aferida e justificada;

b) Compilado dos chamados gerados e atendidos no mês e seus respectivos tempos de encerramento;

c) Média mensal por localidade dos resultados de testes aferidos pelo SIMET Box, sendo: √ Velocidade; √ Latência; √ Perda de pacotes.

7.17.14 Relatório Descritivo Geral, contendo as seguintes informações:

7.17.14.1 Justificativas para abono de SLA por indisponibilidade;

7.17.14.2 Resumo de manutenções corretivas e preventivas;

7.17.14.3 Movimentações, inclusão ou remoção de equipamentos;

7.17.14.4 Cronograma de vistorias e relatórios gerados.

7.17.15 A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá solicitar relatórios adicionais, desde que compatíveis com este Termo de Referência.

7.18 DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.18.9 As medições de cada localidade serão feitas pela CONTRATANTE através da fiscalização in loco e/ou através das informações obtidas pela solução de monitoramento da rede.

7.18.9.1 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 pela CONTRATANTE, as localidades nesta condição serão consideradas indisponíveis neste período, com submissão às penalidades estabelecidas no item 8.

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

7.18.11 O nível de sinal deve ser de pelo menos -70 dBm nas áreas de cobertura.

7.18.11.1 Poderá ser demonstrado pela CONTRATADA com gráfico de software que faça a plotagem tipo heat map.

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

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

7.18.12.1 Caso a disponibilidade medida for menor que 96%, serão aplicadas as penalidades previstas no item 8 deste Termo de Referência.

7.18.12.2 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.

7.18.12.3 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.

7.18.13 As medições de desempenho do serviço serão feitas de duas formas: latência da rede (por ICMP - internet control message protocol) e velocidade de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

internet por sessão. Essas medições serão realizadas pela CONTRATANTE em cada localidade no formato indicado abaixo. As informações obtidas serão utilizadas para o cálculo dos índices, utilizando a média das medições.

7.18.13.1 O índice de latência será calculado pela fórmula:

$$IL = Lmed/Lmáx$$

Onde:

“IL” é o índice de latência.

“Lmed” é a média das medições realizadas (ver detalhamento abaixo).

“Lmáx” é igual a 40 (tempo máximo de latência permitido: 40 milissegundos). As medições realizadas seguem a seguinte fórmula:

$$Lmed = \sum MPn / \sum MPtotal$$

Onde:

“ $\sum MPn$ ” é a soma dos tempos médios de retorno de cada medição realizada.

“ $\sum MPtotal$ ” é a quantidade total de medições realizadas.

7.18.13.2 Cada medição avalia o tempo médio de retorno de 100 pings.

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

7.18.13.3.1 Caso a medição mensal da latência média fique acima de 40 ms, serão aplicadas as penalidades previstas no item 8 deste Termo de Referência.

7.18.14 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/>.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.18.14.1 A CONTRATANTE poderá utilizar de ferramentas similares para a medição, ao seu critério, desde que sejam homologadas pelo NIC.br.

7.18.14.2 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:

$$IS = Vmin / Vmed$$

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.

7.18.14.3 Caso o índice de desempenho de internet "IS", medido de acordo com o item 7.18.14.2, seja superior a 1 (um), serão aplicadas as penalidades previstas no item 8 deste Termo de Referência.

7.18.15 O início das medições se dará após o exaurimento dos prazos segundo as condições deste Termo de Referência, ou seja, quando o serviço estiver em operação.

7.18.16 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 CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no item 8 deste Termo de Referência, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento firmado entre as partes.

7.19 DO SUPORTE E TREINAMENTO

7.19.1 A CONTRATADA deverá ministrar capacitação na ferramenta de fiscalização remota da rede para pessoas indicadas pela CONTRATANTE, com carga horária não inferior a 4 (quatro) horas conforme cronograma definido entre as partes, dentro do município de Casimiro de Abreu ou online.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.19.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento por sítio eletrônico para a CONTRATANTE com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

7.19.3 A CONTRATADA deve divulgar endereços eletrônicos para envio de mensagens por e-mail, que poderão ser utilizadas pela CONTRATANTE como comprovantes de comunicação, para fins de mensuração de níveis de serviço.

7.19.4 A CONTRATADA deverá atender os chamados para manutenção/suporte dentro dos níveis de serviços constantes nos itens 7.10 e 7.20.

7.19.5 A CONTRATADA deverá nomear gerente ou responsável pelo sistema, para fins de comunicação com a CONTRATANTE.

7.19.6 A CONTRATADA 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 7.10.

7.20 DA MANUTENÇÃO E RESPOSTA A INCIDENTES

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

7.20.2 Todos os procedimentos deverão ser informados imediatamente à Central de Monitoramento da CONTRATANTE, para fins de inserção de alerta, além de relacionados em relatório específico (Relatório Descritivo Geral) detalhando causas, ações tomadas e consequências esperadas.

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

7.20.4 A CONTRATADA deverá dimensionar e apresentar, em detalhes, os procedimentos do seu planejamento de manutenção preventiva e corretiva dos



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

equipamentos a serem instalados, ao longo da vigência do instrumento firmado entre as partes.

7.20.5 Os procedimentos deverão apresentar adequação necessária às soluções específicas propostas nos projetos desenvolvidos para os elementos de infraestrutura e propagação de sinal wireless.

7.20.6 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.

7.20.7 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.

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

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

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

7.20.10 A CONTRATANTE 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7.20.11 Em caso de incidência de atos graves e fortuitos, em equipamentos utilizados pela CONTRATANTE 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 CONTRATADA e avaliação da CONTRATANTE, serem abonados nos SLA.

7.20.12 A CONTRATADA deverá manter estrutura capaz de prover rápida identificação e tratamento de problemas de segurança lógica, sendo obrigatória a comunicação à CONTRATANTE.

7.20.13 A CONTRATADA 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.

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

7.20.15 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.

7.20.16 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.

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

7.20.18 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.

7.20.19 As indisponibilidades decorrentes de chamados abertos, por localidade, serão contabilizadas mensalmente e caso a CONTRATADA ultrapasse 5 (cinco)



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

chamados em um mesmo mês, na mesma localidade, será aplicada a penalidade com pontuação sinalizada no item 8 deste Termo de Referência.

7.20.20 A CONTRATADA deverá, disponibilizar 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 à CONTRATANTE em meio eletrônico em formato CSV (comma-separated values).

7.20.21 Em caso de manutenção preventiva, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE a data e horário desta para que se abone do cômputo do SLA o tempo de indisponibilidade previsto por conta da referida manutenção.

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

7.20.22 Os chamados fora do SLA serão passíveis de aplicação de penalidade de aplicação de penalidade, conforme item 8.

7.21 PROCESSOS DE GESTÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

7.21.1 O gerenciamento do ambiente deverá seguir processos e procedimentos definidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA 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.

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

7.21.3 A fiscalização de incidentes será usada pela equipe técnica da



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

CONTRATANTE para solicitações de serviço à CONTRATADA, 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.

7.21.4 O protocolo de fiscalização de incidentes deverá ser elaborado pela CONTRATADA e submetido à aprovação da CONTRATANTE com 10 (dez) dias de antecedência do início da operação da primeira localidade para aprovação. Uma vez aprovado, este deverá ser diligentemente seguido pela CONTRATADA, sob risco de penalidades, conforme item 8 deste Termo de Referência.

7.21.5 Independente do procedimento de fiscalização de incidentes, a CONTRATADA tem responsabilidade de cumprimento de SLA na íntegra.

7.21.6 A CONTRATADA 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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

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.

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

7.22 DA ESCOLHA DAS LOCALIDADES

7.22.1 A Empresa poderá escolher apenas uma ou várias localidades.

7.22.2 A prestação dos serviços nas localidades apresentadas neste Termo de Referência será de responsabilidade da empresa que se credenciar para prestar serviços naquele local.

8 DAS PENALIDADES

8.1 Pela execução do serviço em desacordo com o este Termo de Referência e



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

com as normas legais, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

8.1.1 Advertências.

8.1.2 Suspensão temporária de participação em chamamento público e impedimento de celebrar parceria com órgãos e entidades da esfera de governo da administração Pública sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

8.1.3 Rescisão do instrumento firmado entre as partes e aplicação de declaração de inidoneidade para participar de licitação ou celebrar parcerias com órgãos e entidades de todas as esferas de governo, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição por prazo não superior a 2 (dois) anos.

8.2 As sanções estabelecidas nos itens 8.1.2 e 8.1.3 são facultadas de defesa pela CONTRATADA no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos, contados da aplicação da penalidade.

8.3 A sanção estabelecida no item 8.1.1 é de competência exclusiva da CONTRATANTE, facultada a defesa da CONTRATADA no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da abertura de vista.

8.4 A CONTRATANTE deverá se manifestar sobre a defesa apresentada, em qualquer caso, e por sua área jurídica quando se tratar de possibilidade de aplicação das sanções previstas nos itens 8.1.2 e 8.1.3.

8.5 A CONTRATADA deverá ser intimada acerca da penalidade aplicada.

8.6 A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da intimação, para interpor recurso a penalidade aplicada.

8.7 As notificações e intimações de que trata este artigo serão encaminhadas à CONTRATADA, preferencialmente, por meio eletrônico, sem prejuízo de outras formas de comunicação, assegurando-se a ciência da CONTRATADA para possibilitar o efetivo exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

8.8 Os vícios ou falhas na contratação, discriminados abaixo, ensejarão a aplicação de penalidades conforme a pontuação indicada.

8.9 Para fins de aplicação das penalidades previstas na TABELA 3, será considerada a soma das pontuações obtidas nos últimos 12 (doze) meses de prestação do serviço.

8.9.1 Considera-se reincidência quando a CONTRATADA, em nova medição mensal, atingir a pontuação especificada na TABELA 3. 8.10 Na hipótese de aplicação da terceira advertência, a CONTRATADA deverá submeter à CONTRATANTE um Plano de Melhoria visando à correção dos problemas que acarretaram a pontuação obtida, e segui-lo de maneira diligente.

ITEM	DESCRIÇÃO	INCIDÊNCIA	PONTOS
1	Baixa disponibilidade do serviço por localidade (item 7.18.12).	Por ocorrência	Consultar TABELA 2a
2	Baixo índice de desempenho de internet (“IS”) por localidade (item 7.18.14.2).	Por ocorrência	Consultar TABELA 2b
3	Alta latência média por localidade, na medição mensal (item 7.18.13.1).	Por ocorrência	Consultar TABELA 2c
4	Não garantir a conexão do número mínimo de usuários indicado na localidade (item 7.6).	Por ocorrência	10
5	Não seguir o SLA de resolução de incidentes e em até 12 (doze) horas corridas (item 7.20.13).	Por ocorrência	5
6	Ultrapassar 5 (cinco) chamados abertos em uma mesma localidade num mesmo mês (item 7.20.19).	Por localidade	5
7	Não encaminhar os relatórios digitais descritos no item 7.17 até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês aferido.	Por dia de atraso	5



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

8	Atraso no cronograma de instalação, para além do tempo limite estabelecido neste Termo de Referência (item 7.16.5).	Por dia de atraso	Até 10º dia: 10 pontos; a partir do 11º dia: 20 pontos
9	Não fornecer mensalmente todas as informações citadas no item 7.17 deste Termo de Referência.	Por mês por localidade	5
10	Não correção de inconformidade notificada identificada na etapa de instalação (item 7.16.22.2).	Por dia de atraso	Até 10º dia: 10 pontos; a partir do 11º dia: 20 pontos
11	Indisponibilidade total ou parcial da solução de monitoramento da rede (item 7.17.2), impossibilitando a visualização total ou parcial das medições em tempo real das localidades pela CONTRATANTE.	Por dia de indisponibilidade	20
12	Não cumprimento das demais cláusulas deste Termo de Referência.	Por ocorrência	50

TABELA 2a

% de disponibilidade	Pontos
< 96,00%	1
< 86,80%	2
< 77,60%	3
< 68,40%	4
< 59,20%	5
< 50,00%	10

TABELA 2b

IS	Pontos
-----------	---------------



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

> 1,00	1
> 1,33	2
> 2,00	10

TABELA 2c

IL	Pontos
> 1,00	1
> 2,00	2

TABELA 3

QUANDO APLICAR	PENALIDADE
Pontuação $\geq 10 \times L$	1ª advertência
Pontuação $\geq 10 \times L$ (1ª reincidência)	2ª advertência
Pontuação $\geq 10 \times L$ (2ª reincidência)	3ª advertência e exigência de apresentação de Plano de Melhoria
Pontuação $\geq 20 \times L$ ou, no prazo de 3 (três) meses, não cumprir diligentemente o Plano de Melhoria exigido na 3ª advertência	Suspensão temporária de participação em chamamento público e impedimento de celebrar parceria com órgãos e entidades da esfera de governo da administração Pública sancionadora, no prazo de 1 (um) ano.
Pontuação $\geq 20 \times L$ (1ª reincidência) ou, no prazo de 6 (seis) meses, não cumprir diligentemente o Plano de Melhoria exigido na 3ª advertência	Suspensão temporária de participação em chamamento público e impedimento de celebrar parceria com órgãos e entidades da esfera de governo da administração Pública sancionadora, no prazo de 2 (dois) anos.
Pontuação $\geq 20 \times L$	Rescisão do instrumento firmado entre as partes e aplicação



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

(2ª reincidência) ou, no prazo de 1 (um) ano, não cumprir diligentemente o Plano de Melhoria exigido na 3ª advertência	de declaração de inidoneidade para participar de licitação ou celebrar parcerias com órgãos e entidades de todas as esferas de governo, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição por prazo de 2 (dois) anos.
--	---

Onde “L” é o número de localidades contempladas pela proposta da CONTRATADA.

9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1** Receber a prestação de serviços no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 9.2** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 9.3** Comunicar à Contratada, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 9.4** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 9.5** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1** Executar a prestação de serviços em conformidade com o detalhamento expresso neste Termo de Referência e no Edital Convocatório, observando rigorosamente as normas constantes;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

- 10.2** Os empregados da prestadora de serviços não manterão nenhum vínculo empregatício com a contratante, sendo de sua inteira responsabilidade as obrigações sociais, previdenciárias e trabalhistas relativas a seus empregados ou contratados, inclusive a que tange ao seguro de acidente de trabalho, desligamento, hora extras, diárias, qualquer despesa com alimentação e locomoção não cabendo à contratante qualquer tipo de responsabilidade e nem encargos de qualquer natureza, por tanto a CONTRATADA obriga-se por todas e quaisquer ações judiciais, reivindicações ou reclamações de seus empregados, sendo, neste particular, única e exclusiva responsável por todos os ônus que a CONTRATANTE venha a arcar em qualquer época, decorrente de tais medidas;
- 10.3** É expressamente proibida a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do Contratante durante a vigência do contrato;
- 10.4** A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as exigências da legislação tributária, fiscal, trabalhistas, previdenciária, de seguro, higiene e segurança do trabalho, assumindo todas as obrigações e encargos legais inerentes à sua atividade, respondendo integralmente pelos ônus resultantes das infrações cometidas. Responsabilizar-se, integralmente, por danos causados aos seus empregados ou a terceiros, em caso de acidentes, durante a prestação dos serviços.
- 10.5** Serão de responsabilidade da CONTRATADA as despesas com transporte, alimentação e alojamento do motorista.
- 10.6** A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer danos causados diretamente ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 10.7** A CONTRATADA deverá recolher todos os tributos devidos aos órgãos públicos pertencentes a todos os entes federativos.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

11.1 Atestado de Capacidade Técnica atestando a execução de entrega semelhante ou compatível aos constantes do objeto desta licitação, emitidos por entidades de direito público ou privado, apresentando juntamente, à cópia do contrato ou outro documento congênere previsto em lei, que originou o atestado.

12. CONTRATAÇÃO

12.1 A contratação se efetivará conforme artigo 62 da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações ou por autorização para fornecimento, conforme faculta o artigo supracitado.

Este termo foi elaborado por **Cleber Antonio Lucas Ferreira**, Agente de Fiscalização, matrícula 6315 e **Magno Guimarães Rodrigues**, Assessor Técnico, matrícula 9264.

À vista das informações contidas nestes autos e com observância às normas vigentes, APROVO o presente Termo de Referência.

Casimiro de Abreu, 03 de março de 2023.

ALEX SANDRO JARDIM MAURINO
Secretário Municipal de Administração
Portaria 777/2022

ANEXO II – LOCALIDADES

ITEM	LOCAL	COORDENADAS	LOCALIDADE DE INTERESSE
1	PRAÇA CORREGO DA LUZ	-22.449191564238923, -42.20610030621678	
2	PRAÇA FELICIANO SODRÉ (CENTRO)	-22.480184458805297, -42.203192277498644	
3	PRAÇA VILLAGE DO POETA PRAÇA JODYLSON MARCHON DE ARAÚJO	-22.491305656012933, -42.19715705189661	
4	(JARDIM APARECIDA)	-22.494812047938815, -42.198474656734675	
5	PRAÇA LUCIO ANDRÉ (CENTRO)	-22.47822268072466, -42.20166476601562	
6	PRAÇA EDIMAR DA MOTTA PINTO (CHIC)	-22.481168099116022, -42.206178313037285	



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7	PRAÇA BAIRRO INDUSTRIAL	-22.474416081240268, -42.20345511868047
8	RODOVIÁRIA SEDE (CENTRO)	-22.477252109170212, -42.20204014369051
9	PRAÇA DAS CARRAPETEIRAS (CENTRO)	-22.48507316732907, -42.199303137723994
	PRAÇA JOSÉ CARLOS NEVES (JARDIM	
10	APARECIDA)	-22.49594597128758, -42.1983405158355
11	PRAÇA DARCY AZEREDO (MATARUNA)	-22.49106990577568, -42.20233363973372
	PRAÇA MARIA APARECIDA DE OLIVEIRA	
12	(PROFESSOR SOUZA)	-22.49242772790142, -42.12648305216423
13	PRAÇA BOA ESPERANÇA	-22.47181989832894, -42.086129903893045
14	PRAÇA RIO DOURADO (NITEROI)	-22.473759389152082, -42.073078950784314
15	PRAÇA CENTRO RIO DOURADO	-22.46924231142745, -42.07033492814832
16	PRAÇA CAMPO BELO	-22.52789326260115, -41.9965293534432
17	PRAÇA SANTA IRENE (BSJ)	-22.56147994713712, -41.983389966863484
18	PRAÇA NOVA BARRA (BSJ)	-22.571548145184007, -41.98694099721051
19	PRAÇA DA PEDRA (PALMITAL)	-22.529006515257375, -41.99276440448007
20	PRAÇA AS PRIMAVERAS (BSJ)	-22.589974870388957, -41.9932209210805
21	PRAINHA (BSJ)	-22.595121663385175, -41.99002433980277
22	BEIRA-RIO (BSJ)	-22.588490351585886, -41.99327878425067
23	PRAÇA CIEP 406 (BSJ)	-22.579552433456072, -41.98925308502246
24	PRAIAO COMPLETO (BSJ)	-22.576725467386094, -41.984414471136176
25	PRAÇA BANANA PASSA	-22.477135275272143, -42.21351646387786
26	PÓRTICO (CENTRO)	-22.47740225917724, -42.203025689034256
27	CICLOVIA (CENTRO)	-22.4821223794793, -42.200283683845306
28	PARQUE DE EXPOSIÇÕES	-22.47622797487003, -42.18753747824315
29	PRAÇA SÃO JOÃO	-22.53955488511164, -41.989992891622165

OBS.: O item 28 somente em eventos sob gestão município.

01 - PRAÇA
CORREGO
DA LUZ





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

02 - PRAÇA FELICIANO SODRÉ (CENTRO)



03 - PRAÇA VILLAGE DO POETA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração



04 - PRAÇA JODYLSON MARCHON DE ARAÚJO (JARDIM APARECIDA)



05 - PRAÇA LUCIO ANDRÉ (CENTRO)



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração



06 - PRAÇA EDIMAR DA MOTTA PINTO (CHIC)



07 - PRAÇA BAIRRO INDUSTRIAL



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração



08 - RODOVIÁRIA SEDE (CENTRO)



09 - PRAÇA DAS CARRAPETEIRAS (CENTRO)



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração



10 - PRAÇA JOSÉ CARLOS NEVES (JARDIM APARECIDA)



11 - PRAÇA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

DARCY AZEREDO (MATARUNA)



12 - PRAÇA MARIA APARECIDA DE OLIVEIRA (PROFESSOR SOUZA)





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

13 - PRAÇA BOA ESPERANÇA



14 - PRAÇA RIO DOURADO (NITEROI)





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

15 - PRAÇA CENTRO RIO DOURADO



16 - PRAÇA CAMPO BELO





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

17 - PRAÇA SANTA IRENE



18 - PRAÇA NOVA BARRA (BSJ)





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

19 - PRAÇA DA PEDRA (PALMITAL)



20 - PRAÇA AS PRIMAVERAS (BSJ)





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

21 - PRAINHA (BSJ)



22 - BEIRA-RIO (BSJ)



23 - PRAÇA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

CIEP 406 (BSJ)



24 - PRAIÃO (BSJ)





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

25 - PRAÇA BANANA PASSA



26 - PÓRTICO (CENTRO)





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

27 - CICLOVIA (CENTRO)



28 - PARQUE DE EXPOSIÇÕES





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

29 - PRAÇA SÃO JOÃO





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

ANEXO III – 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 de internet por sinal wireless nas áreas atendidas descritas neste documento e respectivas regras para sua implantação.

1. INFORMAÇÕES GERAIS

A CONTRATADA será responsável pela confecção, afixação e, quando necessário, sua reposição, nas localidades contidas em sua proposta das placas de identificação deste projeto e deverá seguir estritamente o modelo especificado neste Anexo, respeitados os dispositivos legais vigentes. A marca exposta nos equipamentos destinados ao sinal wireless 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 pela CONTRATANTE.

PLACAS ÁREAS EXTERNAS (OUTDOOR) A placa de identificação para ambiente *outdoor* deverá ter 38,7 centímetros de altura e 25,0 centímetros de largura e deverá ser afixada lateralmente por abraçadeiras em convencionais utilizados para iluminação pública, em altura aproximada de 2,5 metros. São condicionantes para a instalação das placas: A distância mínima entre placas deve ser de 50 metros; A instalação das placas se dará somente nas áreas de cobertura do serviço; É vedada a instalação de placas em postes históricos ou decorativos e em postes de placa indicativa de logradouro;

ÁREAS INTERNAS (INDOOR) A placa de identificação para ambiente *indoor* deverá ter 38,7 centímetros de altura e 25,0 centímetros de largura e deverá ser afixada de maneira visível, seguindo as orientações dos responsáveis pelos respectivos equipamentos públicos. São condicionantes para instalação das placas: A instalação das placas se dará nas áreas de cobertura do serviço; É vedada a instalação de placas em locais que prejudiquem ou obstruam a sinalização de emergência, indicativa e demais sinalizações presentes nos ambientes indoors; Necessidade de aprovação prévia pela CONTRATANTE. Figura 1 – Modelo



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

de placa de identificação



2. POSTES

2.1. A Prefeitura de Casimiro de Abreu 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.

2.1.1. 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).

2.2. A CONTRATADA 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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

realização das obras necessárias;

Figura 2 – Modelo de poste para fixação da placa de sinalização





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

ANEXO IV – TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

TERMO DE USO

O presente documento tem por objetivo disciplinar o acesso ao fornecimento gratuito de sinal wireless 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 sinal wireless gratuito da cidade de Casimiro de Abreu fornecido pela CONTRATADA (razão social da CONTRATADA), doravante denominada Provedor.
- 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).

3. DEFINIÇÕES

- 3.1. Para fins do presente Termo de Uso, entende-se:
 - 3.1.1. Sinal wireless: Política pública de acesso gratuito à internet por meio da disponibilização de sinal de internet sem fio em locais públicos da cidade de Casimiro de Abreu;
 - 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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

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. EQUIPAMENTO DO USUÁRIO

5.1. 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.

6. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO

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

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

6.3. 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- 7.1.** Periodicamente poderão ser realizadas pesquisas de satisfação dos usuários com este serviço.
- 7.2.** 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.
- 7.3.** 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 o de promover a inclusão digital oferecendo acesso à internet em locais públicos, contribuindo também para a ocupação e ressignificação desses espaços.
- 7.4.** Na realização dessas pesquisas, poderá ser solicitado dos Usuários o preenchimento de dados decorrentes de necessidades específicas da administração pública.
- 7.4.1.** Os dados das pesquisas de satisfação serão anonimizados e tratados exclusivamente pela Prefeitura de Casimiro de Abreu, para fins estatísticos e/ou de aprimoramento desta ou de outras políticas públicas da Prefeitura de Casimiro de Abreu.

8. POLÍTICA DE ARMAZENAMENTO DE REGISTROS DE CONEXÃO

- 8.1.** 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 e demais legislações vigentes.

9. PRAZO

- 9.1.** O presente Termo de Uso entra em vigor a partir do consentimento do Usuário, permanecendo vigente por prazo indeterminado até que qualquer



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

das partes motive a rescisão contratual nas formas definidas neste documento.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1.** 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.
- 10.2.** Os termos técnicos em outro idioma utilizados 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.
- 10.3.** 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.
- 10.4.** 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.
- 10.5.** 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.
- 10.6.** Este Termo de Uso é regido pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para dirimir eventuais conflitos, as partes elegem o Foro da



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

Comarca de Casimiro de Abreu – RJ, e excluem qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

- 10.7.** 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.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O presente documento tem por objetivo informar sobre a coleta, armazenamento e uso de dados coletados na prestação do serviço de fornecimento de internet gratuita por meio sinal wireless e dispõe sobre a finalidade da coleta e armazenamento de dados ("Política de Privacidade").

11. ACEITAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 11.1.** A aceitação desta Política de Privacidade é absolutamente indispensável à utilização do sinal wireless da cidade de Casimiro de Abreu fornecido pela CONTRATADA (razão social da CONTRATADA), doravante denominada Provedor.

12. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 12.1.** 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).

13. DEFINIÇÕES

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

- 13.1.1.** Sinal wireless: Política pública de acesso gratuito à internet por meio da disponibilização de sinal de internet sem fio em locais públicos da cidade de Casimiro de Abreu;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

- 13.1.2.** 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;
- 13.1.3.** 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.
- 13.1.4.** Titular: a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- 13.1.5.** Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- 13.1.6.** Dados Pessoais: são quaisquer informações relativas a uma pessoa natural identificada ou identificável;
- 13.1.7.** 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;
- 13.1.8.** 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;
- 13.1.9.** 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;
- 13.1.10.** Registro de acesso a aplicações: o conjunto de informações



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

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;

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

14. COLETA DE DADOS

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

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

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

14.1.3. Dados de cadastro/autenticação: aqueles solicitados do Usuário no ato da conexão.

14.1.4. 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.

15. USO DE DADOS

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. Os registros de conexão serão mantidos sob sigilo e em ambiente



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE CASIMIRO DE ABREU
Secretaria Municipal de Administração

controlado e de segurança, nos termos do Marco Civil da Internet.

- 15.4. Os dados técnicos são capturados apenas pelo tempo tecnicamente exigido para viabilizar a conexão e não serão armazenados.
- 15.5. Os dados de pesquisa serão anonimizados e tratados exclusivamente pela Prefeitura de Casimiro de Abreu, para fins estatísticos e/ou de aprimoramento desta ou de outras políticas públicas da Prefeitura de Casimiro de Abreu.
- 15.6. O Provedor não fará a guarda dos registros de acesso a aplicações, atividade explicitamente vedada pelo Marco Civil da Internet (art. 14).

16. DISPONIBILIZAÇÃO DOS DADOS PARA TERCEIROS

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

17. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 17.1. 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.
- 17.2. 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.