

**TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO PÚBLICO À INTERNET  
ATRAVÉS DE REDES WI-FI**

## SUMÁRIO

1. JUSTIFICATIVA .....	4
2. OBJETO .....	5
3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO .....	5
4. REQUISITOS TÉCNICOS.....	7
4.1. PONTOS DE ACESSO <i>INDOOR</i> (INTERNOS) .....	7
4.1.1. COBERTURA.....	7
4.2.2. CONECTIVIDADE.....	8
4.2.3. FUNCIONALIDADES DA <i>WLAN</i> – REDE LOCAL SEM FIO.....	8
4.2.4. GERENCIAMENTO .....	9
4.2.5. SEGURANÇA .....	10
4.2.6. DESEMPENHO.....	10
4.2.7. GERAIS .....	10
4.3. PONTOS DE ACESSO <i>OUTDOOR</i> (EXTERNOS).....	11
4.3.1. COBERTURA.....	11
4.3.2. CONECTIVIDADE.....	11
4.3.3. FUNCIONALIDADES DA <i>WLAN</i> – REDE LOCAL SEM FIO.....	12
4.3.4. GERENCIAMENTO .....	13
4.3.5. SEGURANÇA .....	13
4.3.6. DESEMPENHO.....	13
4.3.7. GERAIS .....	14
4.4. INJETOR POE .....	14
5. SOLUÇÃO DE <i>FIREWALL</i> E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO E ACESSOS.....	14
6. CADASTRO DE USUÁRIOS E PORTAL CAPTIVO .....	15
7. SISTEMA DE MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DAS LOCALIDADES.....	16
8. SISTEMA DE CONTROLE DE DEMANDAS.....	19
9. INFRAESTRUTURA, E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PARA O WIFI.....	19
10. PROCEDIMENTOS DE CONEXÃO, CADASTRO E TERMOS DE USO DO SERVIÇO.....	21
11. SEGURANÇA, PRIVACIDADE E NEUTRALIDADE DA REDE .....	23
12. DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO .....	24
13. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO .....	27
14. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO.....	30
15. DO SUPORTE E TREINAMENTO .....	34
16. MANUTENÇÃO E RESPOSTA A INCIDENTES .....	34

17. PROCESSOS DE GESTÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS .....	36
18. VISTORIA PRÉVIA.....	38
19. VIGÊNCIA E GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO .....	38
20. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	38
ANEXO I – LOCALIDADES.....	39
ANEXO II – POSTE E PLACA DE IDENTIFICAÇÃO PARA WIFI .....	40
ANEXO III – TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE .....	43

## 1. JUSTIFICATIVA

Trata o presente documento dos Requisitos para Contratação de empresa, pelo período de trinta meses, cujo objeto é o oferecimento, sem ônus ao usuário, de conexão pública à Internet, por meio de sinal “wi-fi”. A contratação se justifica por sua relevância de serviço a ser prestado para a Cidade, bem como está alinhada aos objetivos estratégicos dessa Coordenadoria.

### “WiFi Livre SP” - programa atual:

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) da Prefeitura de São Paulo tem entre suas atribuições, conforme prevê o artigo 2º do Decreto Municipal, nº 58.017, de 05 de dezembro de 2017:

I - promover a melhoria e a inovação na organização e nos serviços prestados pela Administração Pública Municipal, de modo a ampliar a qualidade do atendimento ao cidadão e promover sua participação no desenvolvimento de uma cidade inteligente;

II - promover a inclusão digital, o acesso à informação e à tecnologia da informação e comunicação, a fim de ampliar a cidadania digital;

III - disseminar o uso de tecnologias, contribuindo para o desenvolvimento econômico da cidade, especialmente nas áreas de maior vulnerabilidade social;

IV - fomentar o aumento da maturidade em tecnologia da informação e comunicação no âmbito da Administração Pública Municipal, de forma a promover as condições para a construção do Governo Digital.

O “WiFi Livre SP” é um dos programas da SMIT que está alinhado com os objetivos supracitados, pois oferece internet pública, gratuita e de qualidade aos cidadãos paulistanos, contribuindo para a inclusão digital e para a democratização do acesso à informação.

Atualmente o programa está presente em mais de 1.000 localidades, distribuídas em toda a Cidade, oferecendo uma velocidade mínima de 512 kbps por usuário e tem uso irrestrito para qualquer cidadão que tenha um dispositivo com WiFi. A qualidade, estabilidade e garantia de banda deve contemplar diversos usos da internet, inclusive streaming, voz sobre IP e vídeo, atendendo até 250 acessos simultâneos.

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT realizou a primeira expansão do programa através de edital de Credenciamento disponível para consulta no processo SEI: 6023.2018/0001150-6 que resultou da participação de 3 empresas (Americanet, Surf Telecom e WCS) responsáveis pela operação de forma satisfatória de 300 localidades atualmente.

A expansão dos pontos de acesso sem fio está prevista no Plano de Metas Municipais (Meta 59) e tem como objetivo levar internet gratuita e de qualidade à população de São Paulo, fomentando a inclusão digital e a

apropriação do espaço público. Os pontos serão implantados em equipamentos e serviços públicos municipais, incluindo os ônibus.

Atualmente o Programa Wi-Fi Livre SP conta com 1.088 pontos de acesso público à internet. A expansão do programa vai aumentar esse quantitativo para 20 mil pontos, tendo como foco os equipamentos e serviços públicos municipais, incluindo os ônibus.

A pandemia de Covid-19 evidenciou ainda mais a importância do acesso à internet para que todos possam usufruir de importantes políticas públicas no município, sobretudo de caráter educacional, cultural e assistencial, bem como participar dos seus processos de formulação. Nestes termos, a expansão do acesso à internet na cidade é uma das formas que a Administração Pública Municipal tem de atuar positivamente no fomento a inclusão digital, redução de desigualdades e a apropriação do espaço público por todos.

A grande relevância da política de inclusão digital, levou a inclusão da expansão do programa como meta do Plano de Metas 2021-2024. Na Meta 59 diz-se que: até 2024 iremos alcançar a disponibilização de 20 mil pontos de acesso público à internet sem fio, priorizando a cobertura nos territórios mais vulneráveis. O objetivo estratégico dessa meta é "Assegurar o acesso à internet como direito fundamental, promover a inclusão digital e a expansão da economia criativa na cidade"

São muitos os motivos para expandir a rede de Wi-Fi público de São Paulo, entre tantos destacam-se aqueles de caráter social. É necessário prover o acesso à internet pública, de qualidade, a todos os cidadãos de São Paulo, garantindo o acesso à informação, ao conhecimento, gerando negócios e disseminando cultura.

## **2. OBJETO**

- 2.1.** Serviços de instalação, configuração, operação, gerenciamento, suporte técnico e manutenção de redes Wi-Fi com acesso público à Internet, nas modalidades indoor e outdoor, em localidades distribuídas em todas as regiões e bairros da Cidade de São Paulo, com fornecimento de toda a Infraestrutura, serviços, equipamentos e link dedicado e exclusivo para acesso à Internet em cada um desses locais.

## **3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

- 3.1.** A CONTRATADA deverá fornecer conexão à internet aos cidadãos, gratuitamente, por meio de Wi-Fi, possibilitando o livre acesso a informações, serviços e entretenimento.
- 3.2.** A contratação será pelo prazo de 30 (Trinta) meses, renováveis de acordo com o previsto na Lei 8.666/1993 e demais legislações vigentes na ocasião da renovação.
- 3.3.** A CONTRATADA deverá:
  - 3.3.1.** Fornecer links de acesso à Internet em cada local especificado nesse Termo de Referência

operando com simetria de banda, sem limites para tráfego de dados (download e upload).

- 3.3.2.** Realizar a instalação, configuração, manutenção e suporte técnico de todos os componentes necessários para a operação dessas redes Wi-Fi, incluindo o fornecimento de infraestrutura, equipamentos (antenas, roteadores e etc.), softwares, mão-de-obra, peças e materiais.
- 3.3.3.** Ser responsável pelo gerenciamento e monitoramento centralizados dessas redes, além de serviços e atividades relacionados à operação e manutenção de suas infraestruturas, configurações dos equipamentos, análise de tráfego e de desempenho e suporte técnico.
- 3.3.4.** Providenciar o fornecimento, instalação e configuração de toda a infraestrutura necessária e dos equipamentos das redes (antenas wireless e switches/roteadores e etc.), além da instalação de racks, cabeamento elétrico e de dados, e quaisquer outros componentes que sejam necessários para a montagem e funcionamento da infraestrutura das redes.
- 3.3.5.** Fornecer um sistema centralizado de cadastramento e autenticação de usuários via Web, em equipamento servidor disponibilizado por ela em suas próprias instalações, para assegurar o controle básico das conexões à Internet, a partir de critérios definidos em conjunto com a Prefeitura de São Paulo, na figura da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, em cumprimento à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014, Decreto Federal nº 8.771/2016 que regulamenta o Marco Civil da Internet e demais legislações Federais ou Municipais relativas a matéria.
- 3.3.6.** Fornecer um Sistema para gerenciamento remoto da Rede conforme requisitos descritos neste Termo de Referência. .
- 3.3.7.** Fornecer uma API de monitoramento das localidades para auxílio na fiscalização do serviço, bem como para o desenvolvimento de análises e melhorias na política pública de acesso gratuito a internet, conforme requisitos descritos neste Termo de Referência.
- 3.3.8.** Fornecer um Sistema para abertura de chamados.. conforme requisitos descritos neste Termo de Referência.
- 3.3.9.** Possibilitar realizar o controle de acesso, tendo como parametro a quantidade de dados utilizados (streaming, vídeos, fotos, comunicação de voz ou vídeos por dados) ou endereços (mídias sociais, páginas de internet, etc), ou os dois níveis combinados.
- 3.4.** Toda rede Wi-Fi municipal objeto desse Edital deverá ser construída com equipamentos que possuam certificado válido de homologação emitido pela Anatel.
- 3.5.** Com o objetivo de fomentar a inovação, promover o crescimento sustentável do programa e disponibilizar uma arquitetura de rede que promove a interoperabilidade por meio de hardware, software e interfaces abertas, é imperioso que seja adotado para o projeto o padrão Open RAN (Radio Access Network) - Rede de Acesso de Rádio Aberto.

- 3.6. Todos os equipamentos e infraestrutura disponibilizados devem ser compatíveis com o padrão “Wi-Fi 6”.
- 3.7. O tráfego de dados em todos os links dedicados e exclusivos que serão instalados para provimento do acesso à Internet em cada um dos locais descritos nesse Termo de Referência, deverá ser completamente isolado do tráfego de outros links que existam ou venham a existir na localidade.
- 3.8. Cada “Access Point”/antena wireless instalado deverá ser capaz de suportar a conexão de até 500 usuários simultaneamente.
- 3.9. Cada usuário deverá acessar a Internet com a velocidade mínima de 512 Kbps para download / upload. Caso seja excedida a capacidade total da banda prevista para um hotspot, a Contratada deverá permitir que todos os usuários continuem tendo acesso à internet, mesmo que isso implique na redução temporária e proporcional da velocidade de acesso de 512 Kbps disponibilizado para cada usuário.
- 3.10. A instalação da infraestrutura em cada localidade e demais trabalhos relacionados à disponibilização dos serviços contratados deverão ser executados pela CONTRATADA a partir de planejamento e alinhamentos prévios a ser realizados em conjunto com Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT).

## **4. REQUISITOS TÉCNICOS**

### **4.1. PONTOS DE ACESSO INDOOR (INTERNOS)**

#### **4.1.1. COBERTURA**

- 4.2. A CONTRATADA deverá garantir a cobertura wireless mínima nas localidades internas conforme as seguintes definições:
  - 4.2.1.1. Garantir que a abrangência do sinal cubra, no mínimo, 50% da área de CEUs (Centros de Educação Unificados);
  - 4.2.1.2. Garantir que nas Escolas Municipais a abrangência do sinal cubra totalmente a área da secretaria e atendimento a comunidade bem como as demais áreas comuns de convivência;
  - 4.2.1.3. Nos equipamentos públicos municipais (*Indoor*) promover a cobertura dentro de todo o perímetro da unidade (área interna do prédio) em que exista atendimento ao público ou convivência de pessoas com rede Wi-Fi Indoor;
  - 4.2.1.4. Fica a critério da CONTRATADA o uso eventual de pontos repetidores ou AP’s (Access Point) para assegurar a propagação do sinal wireless dentro da área de cobertura solicitada;
  - 4.2.1.5. A CONTRATADA deverá 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).

**4.2.1.6.** Devido a pluralidade de características existentes em cada equipamento público municipal, os requisitos de cobertura em cada localidade serão detalhados e discutidos entre a CONTRATADA e a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia no momento da confecção do Planejamento das Instalações.

#### **4.2.2. CONECTIVIDADE**

**4.2.2.1.** Os equipamentos utilizados para Conectividade devem possuir, no mínimo, 1 **porta uplink** ethernet 10/100/1000/2.5 GBase-T em conector RJ45 com suporte a alimentação PoE compatível com o padrão IEEE 802.3at e com reconhecimento automático de crossover MDI/MDIX;

**4.2.2.2.** O equipamento deve também possuir 1 **porta LAN** ethernet 10/100/1000Base-T em conector RJ45 e com reconhecimento automático de crossover MDI/MDIX;

**4.2.2.3.** Para facilitar a gestão do serviço nas localidades, os equipamentos devem possuir nas portas Ethernet um LED diretamente no conector para permitir a verificação de link, e auxiliar no diagnóstico de problemas na localidade. Os equipamentos devem também possuir LEDs indicadores de conectividade WLAN e Power/Diag;

**4.2.2.4.** Os equipamentos devem operar nas frequências de 2,4GHz e 5GHz simultaneamente;

**4.2.2.5.** Os equipamentos devem possuir rádio Bluetooth Low-Energy - BLE integrado a fim de permitir a implementação futura de soluções de IoT – Internet das Coisas;

**4.2.2.6.** A fim de maximizar a área de cobertura nas localidades, os equipamentos devem possuir antenas omnidirecionais internas com ganho mínimo de 4.8dBi na frequência de 2,4GHz, 6dBi na frequência de 5GHz e 4.6dBi para rádio Bluetooth Low-Energy – BLE.

#### **4.2.3. FUNCIONALIDADES DA WLAN – REDE LOCAL SEM FIO**

**4.2.3.1.** As redes devem atender minimamente aos seguintes padrões: IEEE 802.11a/b/g/n/ac/ax;

**4.2.3.2.** Os equipamentos devem operar em dupla banda 2,4 e 5GHz simultâneas;

**4.2.3.3.** Os equipamentos devem operar em Multiple Input Multiple Output - MIMO 2x2 com suporte a 2 spatial streams e suporte a MU-MIMO (Multiple User);

- 4.2.3.4.** Os equipamentos devem suportar as seguintes taxas de dados:
- 4.2.3.4.1.** IEEE 802.11b: 1, 2, 5.5, 11 Mbps;
  - 4.2.3.4.2.** IEEE 802.11a/g: 6, 9, 12, 18, 24, 36, 48, 54 Mbps;
  - 4.2.3.4.3.** IEEE 802.11n: 6.5 – 144 Mbps (20 MHz);
  - 4.2.3.4.4.** IEEE 802.11n: 13.5 – 300 Mbps (40 MHz);
  - 4.2.3.4.5.** IEEE 802.11ac: 6.5 – 173.4 Mbps (20 MHz);
  - 4.2.3.4.6.** IEEE 802.11ac: 13.5 – 400 Mbps (40 MHz);
  - 4.2.3.4.7.** IEEE 802.11ac: 29.3 – 866.6 Mbps (80 MHz);
  - 4.2.3.4.8.** IEEE 802.11ax: 3.6 - 574 Mbps (2.4GHz, 20/40 MHz)
  - 4.2.3.4.9.** IEEE 802.11ax: 3.6 - 1200 Mbps (5GHz, 20/40/80 MHz)
- 4.2.3.5.** Os equipamentos devem oferecer potência mínima de transmissão de 26dBm em 2,4GHz e 26dBm em 5GHz;
- 4.2.3.6.** Os equipamentos devem possuir suporte para Wi-Fi Multimedia (WMM);
- 4.2.3.7.** Devido as características plurais dos diversos locais a serem atendidos com rede Wi-Fi, os equipamentos propostos deverão poder operar nos seguintes modos:
- 4.2.3.7.1.** Access Point;
  - 4.2.3.7.2.** Ponto a Ponto utilizando a tecnologia Wireless Distribution System - WDS;
  - 4.2.3.7.3.** Ponto a Multiponto utilizando a tecnologia Wireless Distribution System - WDS;
  - 4.2.3.7.4.** Access Point e Wireless Distribution System - WDS;
- 4.2.3.8.** O equipamento deverá permitir o controle de tráfego por SSID;
- 4.2.3.9.** O equipamento deverá selecionar dinamicamente os canais de operação;
- 4.2.3.10.** O equipamento deverá selecionar automaticamente a melhor opção de conexão dos usuários (Band Steering).

#### **4.2.4. GERENCIAMENTO**

- 4.2.4.1.** O equipamento deve suportar gerenciamento do Protocolo SNMP - Simple Network Management Protocol v1, v2 e v3;
- 4.2.4.2.** O equipamento deve permitir configuração dos parâmetros IP através de serviço DHCP Cliente;
- 4.2.4.3.** O equipamento deve permitir acesso remoto a console via HTTP e HTTPS;
- 4.2.4.4.** O equipamento deve permitir a atualização de firmware via TFTP ou HTTP em memória tipo flash;
- 4.2.4.5.** Os equipamentos devem suportar sincronização de relógio através dos protocolos SNTP ou NTP;

- 4.2.4.6. A solução deve permitir gerenciamento através de controladora física ou plataforma de gerenciamento em nuvem, não sendo permitido o modelo de gerenciamento autônomo;
- 4.2.4.7. A solução deve permitir ser controlada e provisionada a partir de uma controladora wireless em camada 2 e camada 3;
- 4.2.4.8. A fim de garantir a interoperabilidade da solução, ela deve permitir a comunicação com a controladora através de túnel Control And Provisioning of Wireless Access Points - CAPWAP permitindo também o tráfego de dados através do mesmo túnel;
- 4.2.4.9. Os equipamentos devem suportar atualização automática do firmware;

#### 4.2.5.SEGURANÇA

- 4.2.5.1. Os equipamentos devem suportar autenticação através Remote Authentication Dial In System - RADIUS;
- 4.2.5.2. Os equipamentos devem trabalhar utilizando os Protocolos WiFi Protected Access (WPA/WPA2/WPA3 e PSK);
- 4.2.5.3. A solução deve suportar, ao menos, os padrões de autenticação: EAP-MD5, EAP-TLS, EAP-TTLS, PEAP, EAP-SIM, EAP-AKA;
- 4.2.5.4. A solução deve permitir que se defina de forma parametrizável o formato de disponibilização do SSID visível ou oculto.

#### 4.2.6.DESEMPENHO

- 4.2.6.1. Os equipamentos devem possibilitar a conexão de até 500 acessos simultaneamente;
- 4.2.6.2. Os equipamentos devem possuir capacidade de tráfego WLAN agregado de no mínimo 1.7 Gbps.

#### 4.2.7.GERAIS

- 4.2.7.1. Devido as características plurais dos diversos locais a serem atendidos com rede Wi-Fi, os equipamentos propostos deverão possuir as seguintes características:
  - 4.2.7.1.1. Suportar fonte de alimentação DC externa operando em tensões de 100 a 240 V e em frequências de 50 a 60 Hz automaticamente;
  - 4.2.7.1.2. Deve permitir a montagem em parede ou teto e vir acompanhado dos devidos kits de instalação;
  - 4.2.7.1.3. Deve permitir a instalação de trava tipo Kensington;

4.2.7.1.4. Deve suportar temperatura de operação entre 0°C a 50°C;

4.2.7.1.5. Possuir certificado válido de homologação emitido pela Anatel.

### 4.3. PONTOS DE ACESSO *OUTDOOR* (EXTERNOS)

#### 4.3.1. COBERTURA

4.3.1.1. A CONTRATADA deverá garantir a cobertura wireless mínima nas localidades conforme as seguintes definições:

4.3.1.2. Garantir que a abrangência do sinal cubra, no mínimo, 50% da área de parques municipais;

4.3.1.3. Nas unidades com rede Wi-Fi Outdoor promover cobertura de no mínimo 150 (cento e cinquenta) metros lineares, a partir do ponto de instalação da antena;

4.3.1.4. Fica a critério da CONTRATADA o uso eventual de pontos repetidores ou AP's (Access Point) para assegurar a propagação do sinal wireless dentro da área de cobertura solicitada;

4.3.1.5. A CONTRATADA deverá 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).

4.3.1.6. Devido a pluralidade de características existentes em cada equipamento público municipal, os requisitos de cobertura em cada localidade serão detalhados e discutidos entre a CONTRATADA e a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia no momento da confecção do Planejamento das Instalações.

#### 4.3.2. CONECTIVIDADE

4.3.2.1. Os equipamentos utilizados para Conectividade devem possuir, no mínimo, 1 **porta uplink** ethernet 10/100/1000/2.5 GBase-T em conector RJ45 com suporte a alimentação PoE compatível com o padrão IEEE 802.3at e com reconhecimento automático de crossover MDI/MDIX;

4.3.2.2. O equipamento deve também possuir 1 **porta LAN** ethernet 10/100/1000 Base-T em conector RJ45 e com reconhecimento automático de crossover MDI/MDIX;

4.3.2.3. Para facilitar a gestão do serviço e diagnóstico de problemas nas localidades, os equipamentos devem possuir LEDs indicadores de conectividade WLAN e Power/Diag;

4.3.2.4. Os equipamentos devem operar nas frequências de 2,4GHz e 5GHz

simultaneamente;

**4.3.2.5.** Os equipamentos devem possuir rádio Bluetooth Low-Energy - BLE integrado a fim de permitir a implementação futura de soluções de IoT – Internet das Coisas;

**4.3.2.6.** A fim de maximizar a área de cobertura nas localidades, os equipamentos devem possuir antenas internas ou externas rosqueáveis ao equipamento com ganho mínimo de 4 dBi na frequência de 2,4GHz e 5dBi na frequência de 5GHz.

#### **4.3.3.FUNCIONALIDADES DA WLAN – REDE LOCAL SEM FIO**

**4.3.3.1.** As redem devem atender aos seguintes padrões: IEEE 802.11a/b/g/n/ac/ax;

**4.3.3.2.** O equipamentos devem operar em dupla banda 2,4 e 5GHz simultâneas;

**4.3.3.3.** Os equipamentos devem operar em MIMO 2x2 com suporte a 2 spatial streams em 2,4GHz e Multiple Input Multiple Output MIMO 4x4 com suporte a 4 spatial streams em 5 GHz;

**4.3.3.4.** Os equipamentos devem suportar as seguintes taxas de dados:

**4.3.3.4.1.** IEEE 802.11b: 1, 2, 5.5, 11 Mbps;

**4.3.3.4.2.** IEEE 802.11a/g: 6, 9, 12, 18, 24, 36, 48, 54 Mbps;

**4.3.3.4.3.** IEEE 802.11n: 6.5 – 300 Mbps (20/40 MHz);

**4.3.3.4.4.** IEEE 802.11ac: 6.5 – 1733 Mbps (20/40/80 MHz);

**4.3.3.4.5.** IEEE 802.11ax: 3.6 - 574 Mbps (2.4GHz, 20/40 MHz);

**4.3.3.4.6.** IEEE 802.11ax: 3.6 - 2400 Mbps (5GHz, 20/40/80 MHz).

**4.3.3.5.** Os equipamentos devem oferecer potência mínima de transmissão de 23dBm em 2,4GHz e 26dBm em 5GHz;

**4.3.3.6.** Os equipamentos devem possuir suporte para Wi-Fi Multimedia (WMM);

**4.3.3.7.** Devido as características plurais dos diversos locais a serem atendidos com rede Wi-Fi, os equipamentos propostos deverão poder operar nos seguintes modos:

**4.3.3.7.1.** Access Point;

**4.3.3.7.2.** Ponto a Ponto utilizando a tecnologia Wireless Distribution System - WDS;

**4.3.3.7.3.** Ponto a Multiponto utilizando a tecnologia Wireless Distribution System - WDS;

**4.3.3.7.4.** Access Point e Wireless Distribution System - WDS;

**4.3.3.8.** O equipamento deverá permitir o controle de tráfego por SSID;

**4.3.3.9.** O equipamento deverá selecionar dinamicamente os canais de operação;

**4.3.3.10.** O equipamento deverá selecionar automaticamente a melhor opção de conexão dos usuários (Band Steering).

#### 4.3.4.GERENCIAMENTO

- 4.3.4.1. O equipamento deve suportar gerenciamento do Protocolo SNMP - Simple Network Management Protocol v1, v2 e v3;
- 4.3.4.2. O equipamento deve permitir configuração dos parâmetros IP através de serviço DHCP Cliente;
- 4.3.4.3. O equipamento deve permitir acesso remoto a console via HTTP e HTTPS;
- 4.3.4.4. O equipamento deve permitir a atualização de firmware via TFTP ou HTTP em memória tipo flash;
- 4.3.4.5. Os equipamentos devem suportar sincronização de relógio através dos protocolos SNTP ou NTP;
- 4.3.4.6. A solução deve permitir gerenciamento através de controladora física ou plataforma de gerenciamento em nuvem, não sendo permitido o modelo de gerenciamento autônomo;
- 4.3.4.7. A solução deve permitir ser controlada e provisionada a partir de uma controladora wireless em camada 2 e camada 3.
- 4.3.4.8. A fim de garantir a interoperabilidade da solução, ela deve permitir a comunicação com a controladora através de túnel Control And Provisioning of Wireless Access Points - CAPWAP permitindo também o tráfego de dados através do mesmo túnel;
- 4.3.4.9. Os equipamentos devem suportar atualização automática do firmware.

#### 4.3.5.SEGURANÇA

- 4.3.5.1. Os equipamentos devem suportar autenticação através Remote Authentication Dial In System - RADIUS;
- 4.3.5.2. Os equipamentos devem trabalhar utilizando os Protocolos WiFi Protected Access (WPA/WPA2/WPA3 e PSK);
- 4.3.5.3. A solução deve suportar, ao menos, os padrões de autenticação: EAP-MD5, EAP-TLS, EAP-TTLS, PEAP, EAP-SIM, EAP-AKA;
- 4.3.5.4. A solução deve permitir que se defina de forma parametrizável o formato de disponibilização do SSID visível ou oculto.

#### 4.3.6.DESEMPENHO

- 4.3.6.1. Os equipamentos devem possibilitar a conexão de até 500 acessos simultaneamente;
- 4.3.6.2. Os equipamentos devem possuir capacidade de tráfego WLAN agregado de no mínimo 2.9 Gbps.

#### 4.3.7.GERAIS

- 4.3.7.1. Devido as características plurais dos diversos locais a serem atendidos com rede Wi-Fi, os equipamentos propostos deverão possuir as seguintes características:
  - 4.3.7.1.1. Deve permitir a montagem em parede ou poste e vir acompanhado dos devidos kits de instalação;
  - 4.3.7.1.2. Deve suportar temperatura de operação entre -20°C a 55°C;
  - 4.3.7.1.3. Deve possuir a classificação IP68 de resistência a intempéries;
  - 4.3.7.1.4. Possuir certificado válido de homologação emitido pela Anatel.

#### 4.4. INJETOR POE

- 4.4.1. Os injetores utilizados no projeto devem suportar padrão Ethernet IEEE 802.3at (30W);
- 4.4.2. Suportar velocidades de conexão 10/100/1000 Mbps Base-T Ethernet, com conector RJ-45;
- 4.4.3. Possuir fonte de alimentação com seleção automática de tensão (100-240 VAC);
- 4.4.4. O injetor POE, deve ter total compatibilidade com os equipamentos utilizados nos pontos de acesso.

#### 5. SOLUÇÃO DE FIREWALL E GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO E ACESSOS

- 5.1. A contratada deverá disponibilizar uma solução de “*Firewall*” com minimamente os seguintes recursos:
  - 5.1.1. Proteção contra atividades maliciosas (análise de tráfego de rede e detecção / bloqueio de intrusões indesejadas, identificação e impedimento da violação de regra de segurança adotadas, utilização de ferramentas que impeçam a invasão / infecção dos sistemas e arquivos dos dispositivos utilizados pelos usuários);
  - 5.1.2. Possibilidade de abrir e/ou fechar portas conforme necessário;
  - 5.1.3. Possibilidade de definir limites de tempo de utilização por usuário conforme estipulado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT;
  - 5.1.4. Permitir fazer o Controle de disponibilidade da rede (deverá permitir definir o dia / hora em que a rede estará disponível para uso) de forma parametrizável por localidade;
  - 5.1.5. Deverá ser permitido criar regras de acesso e liberação de conteúdo para usuários cadastrados

e não cadastrados, e de acordo com perfis específicos definido em conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT;

## 6. CADASTRO DE USUÁRIOS E PORTAL CAPTIVO

6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Cadastro de Usuários e um Portal Captivo, minimamente, atendendo as seguintes características:

6.1.1. 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, ou equivalentes.

6.1.2. Portal Captivo com redirecionamento de “homepage” para autenticação customizável;

6.1.3. Permitir a configuração das funcionalidades do cadastro de usuários, dos critérios de segurança e de acesso, após alinhamento conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT;

6.1.4. No Portal Captivo deverá constar Informação sobre o suporte técnico (telefone e e-mail de suporte) a partir de fluxo de atendimento alinhado em conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT;

6.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter um Cadastro centralizado e autenticação de usuários com as características técnicas alinhadas com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT;

6.1.6. Todas as operações de cadastro, alteração de senha, exclusão de usuário, etc., devem ser validadas conforme critérios a serem definidos em conjunto pela CONTRATADA e a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT. Todas as alterações nas informações de cadastro devem ficar registradas em logs de histórico por usuário para eventual consulta;

6.1.7. Tentativas de login com senhas erradas devem ser notificadas na tela do Portal Captivo para o usuário;

6.1.8. O portal de autenticação e a página de cadastro deverão permitir personalização nos moldes estabelecidos pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT;

6.1.9. Os campos de preenchimento e layout da página de cadastro de usuários serão definidos em conjunto pela CONTRATADA e pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT;

6.1.10. A página de cadastro de usuários deverá permitir a alteração de dados cadastrais bem como dar ao usuário a opção para remoção do cadastro;

6.1.11. Um usuário poderá se conectar a qualquer uma das localidades de Wi-Fi públicas, mencionadas neste Termo de Referência utilizando o mesmo parâmetro de acesso com que se cadastrou no sistema de cadastro de usuários disponibilizado pela CONTRATADA, ou utilizando

autenticação integrada às principais redes sociais (Facebook, Google, etc), ou utilizando sistema de cadastro municipal, sendo mantidos em todos os casos, os controles de suas conexões às redes wireless públicas municipais;

**6.1.12.** Os dados de identificação de usuários e sobre os logins efetuados por eles, conforme previstos na atual legislação, deverão estar disponíveis para eventuais consultas durante o prazo de vigência do contrato e, ao seu final, fornecidos pela CONTRATADA à Prefeitura de São Paulo em base de dados em formato e mídias a serem definidos pela equipe técnica de SMIT, para continuidade de seu gerenciamento.

**6.1.13.** A Contratada deverá enviar, sempre que solicitados, num prazo máximo de dois dias úteis e sem custos adicionais, em formato e mídia a serem definidos pela equipe técnica da SMIT:

**6.1.13.1.** Base dos dados cadastrais, relatórios e registro de logs de acesso, conforme entendimentos que venham a ser estabelecidos com a SMIT.

## 7. SISTEMA DE MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DAS LOCALIDADES

**7.1.1.A** CONTRATADA deverá realizar o Monitoramento Ativo das localidades, devendo comunicar à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT ou responsável por ela designado o caso de indisponibilidade mapeado e a solução técnica a ser adotada.

**7.1.2.** CONTRATADA deverá dispor de ferramentas e recursos de monitoramento e controles de hardware e/ou software que possam ser operados por seus técnicos, e que possibilitem a imediata identificação de anormalidades na operação da infraestrutura de comunicação da rede Wi-Fi. As ações para resolução de qualquer problema constatado devem ocorrer de forma proativa e imediata, por iniciativa da CONTRATADA.

**7.1.3.** Avisos de indisponibilidade programada (manutenção equipamentos, links, atualização de softwares), devem ser previamente comunicados pela CONTRATADA à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT com antecedência de, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis para avaliação e aprovação.

**7.1.4.** A CONTRATADA deverá possuir dispositivos de hardware e/ou software para monitorar o tráfego na rede de cada localidade, 7 dias por semana, de modo a facilitar a identificação de problemas. O tráfego de cada localidade deve ser amostrado a cada quinze minutos e o resultado exibido em forma gráfica.

**7.1.5.** A CONTRATADA deverá configurar a geração de alarmes, com registro que possa ser consultado posteriormente, para situações irregulares na rede, por exemplo, queda de comunicação de um determinado local. Os alarmes deverão ser armazenados e tratados de forma a que os requisitos

de disponibilidade sejam rigorosamente observados e cumpridos.

**7.1.6.** Todo o monitoramento de operação das redes Wi-Fi poderá ser avaliado pelo pessoal técnico da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, em tempo real, sem qualquer restrição.

**7.1.7.** A CONTRATADA deverá enviar, sempre que solicitados, num prazo máximo de dois dias úteis e sem custos adicionais, em formato e mídia a serem definidos pela equipe técnica da SMIT:

**7.1.7.1.** Relatórios e estatísticas, gerados por tempo de uso, por usuário, por localidade e etc.:

**7.1.7.2.** Relatório sintético com número de logins por dia, uso por hora, velocidade média por conexão e etc.;

**7.1.8.** A CONTRATADA deve fornecer uma solução de gerência integrada com arquitetura WEB de todos os pontos de acesso deste Termo de Referência;

**7.1.9.** A Solução de gerência deverá permitir a implementação e utilização de todas as funcionalidades solicitadas neste termo de referência, sem ônus adicional;

**7.1.10.** A solução deve possuir licenciamento para gerenciamento completo de todos os pontos de acesso Wi-Fi objetos deste Termo de Referência;

**7.1.11.** A solução deve permitir o acesso simultâneo de múltiplos usuários administradores, com todas as funcionalidades disponíveis;

**7.1.12.** A solução deve realizar o cadastramento e o controle de usuários com diferentes perfis de acesso;

**7.1.13.** A solução deve ser acessível através de web browser comercialmente conhecidos;

**7.1.14.** A solução deve suportar a criação de múltiplos sites permitindo o gerenciamento de diferentes localidades;

**7.1.15.** A solução deve permitir implementar cadastro dos dispositivos de rede, através da identificação de seu endereço mac e número de série, e produzir um diagrama da topologia da rede e informações detalhadas sobre os dispositivos gerenciados;

**7.1.16.** Deve permitir customização de dashboard por site, contendo minimamente as seguintes informações:

**7.1.16.1.** Com histórico de atividade de cada site;

**7.1.16.2.** Visualização de dispositivos online e offline;

**7.1.16.3.** Estado de configuração;

**7.1.16.4.** Estado de registro de dispositivos;

**7.1.16.5.** Informações de estado e de tráfego de cada localidade, monitorando a velocidade efetivamente utilizada, através de mecanismo gráfico, via Web;

**7.1.16.6.**

**7.1.17.** Deve representar cada dispositivo que mostra o status do equipamento gerenciado através de

cores que indiquem os estados de alerta;

**7.1.18.** Deve ser possível a exibição das conexões físicas, sua utilização e status de conectividade;

**7.1.19.** Deve mostrar a localização geográfica e o status de cada site da rede;

**7.1.20.** Deve permitir a visualização do modelo do dispositivo, nome do dispositivo, data de registro, versão de firmware possibilitando a exportação das informações de inventário em formato de arquivo CSV.

**7.1.21.** Deve Produzir relatórios de operação das localidades de forma individual e consolidada, para consulta via Web pela equipe técnica da Contratante, com capacidade de exportação minimamente nos formatos “CSV e PDF”.

**7.1.22.** Deve possuir uma interface gráfica de monitoramento do desempenho dos dispositivos gerenciados;

**7.1.23.** Deve possibilitar monitorar a utilização de CPU e largura de banda utilizada em cada porta;

**7.1.24.** O sistema deverá armazenar a versão mais recente de firmware dos pontos de acesso e também permitir realizar o upgrade dos mesmos a partir da plataforma de gerência, sem necessidade de operação local em cada equipamento;

**7.1.25.** Deve permitir a visualização da configuração em execução nos dispositivos gerenciados;

**7.1.26.** Deve suportar alertas automáticos sobre eventos importantes, como dispositivos de rede que ficam offline;

**7.2.** A CONTRATADA deverá implementar e disponibilizar uma Interface de Programação de Aplicação (API), mais especificamente uma “Web API RESTful”, para “download” em tempo real das informações de monitoramento de todas as localidades sob sua gestão. A API deve utilizar o protocolo HTTPS e método GET para disponibilizar o download dos dados.

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

**7.2.2.** Os métodos da API serão especificados pela SMIT e deverão ser configurados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após a implantação da primeira localidade.

**7.2.3.** A API deverá disponibilizar os dados de medições minimamente dos seguintes itens:

- 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* e *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.

## 8. SISTEMA DE CONTROLE DE DEMANDAS

- 8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema para abertura de chamados e gestão de demandas em formato Web para uso da CONTRATANTE;
- 8.2. O Sistema deverá estar aderente as melhores práticas e modelos de mercado para gestão de demandas de Tecnologia;
- 8.3. O Sistema deve disponibilizar minimamente as seguintes funcionalidades:
  - 8.3.1. Abertura de chamados;
  - 8.3.2. Acompanhamento da resolução dos chamados;
  - 8.3.3. Configuração de tabela de nível de serviço;
  - 8.3.4. Configuração de tempo de atendimento;
  - 8.3.5. Configuração e customização de fluxos de atendimento para atender as características da Prefeitura de São Paulo;
  - 8.3.6. Possibilitar a segregação de usuários e funções dentro da aplicação;
  - 8.3.7. Gerar relatórios e gráficos de acompanhamento.

## 9. INFRAESTRUTURA, E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PARA O WIFI.

- 9.1. A CONTRATADA será responsável por fornecer toda a Infraestrutura, Equipamentos, softwares e serviços de manutenção necessários ao funcionamento das localidades com WiFi público dentro dos acordos e níveis de serviços exigidos nesse Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA deverá minimamente providenciar a:
  - 9.1.1. **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 das localidades.
  - 9.1.2. **Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC):** fios, cabos, conectores, racks, access points, roteadores, switches, wireless controllers, software, licenças, baterias, servidores, bancos de dados e demais equipamentos e elementos de TIC necessários para

garantir o bom funcionamento das localidades.

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

**9.1.4. Placas de Identificação do WI-FI:** A CONTRATADA será responsável por instalar e manter as placas de Identificação do programa nas localidades, e deverá utilizar o modelo de placa e seguir as regras descritas no Anexo II – Poste e placa de identificação do Wi-Fi em todas as localidades.

- 9.2.** A CONTRATADA poderá propor, a seu critério, mobiliário urbano adicional aos postes e placas especificado no Anexo II – 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. Sendo necessária a aprovação prévia do projeto junto da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT e demais órgãos competentes.
- 9.3.** Caberá a CONTRATADA obter as devidas licenças, autorizações e homologações junto aos órgãos públicos.
- 9.4.** As localidades poderão receber mobiliário urbano a qualquer momento, em caso de interesse por parte da CONTRATADA e através de aprovação da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.
- 9.5.** A estrutura e equipamentos a serem instalados nas localidades objeto da contratação deverão ocupar o menor espaço possível no solo.
- 9.6.** 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.
- 9.7.** Os equipamentos utilizados deverão estar em conformidade com as regras da ANATEL, ABNT e outras aplicáveis, especialmente quanto a sua homologação.
- 9.8.** A CONTRATADA será responsável por levantamentos em campo (*site survey*) de cobertura de sinal wireless em cada local, e por mudanças na topologia física das redes wireless, sempre que essas atividades forem solicitadas e devidamente justificadas pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.
- 9.9.** A CONTRATADA será responsável pelos serviços técnicos de substituição das antenas/roteadores ou quaisquer itens que apresentarem defeitos, bem como pelas configurações desses equipamentos, a fim de possibilitar a retomada de operação da rede wireless, sem quaisquer custos adicionais para a Prefeitura de São Paulo.
- 9.10.** A CONTRATADA deverá dispor de ferramentas, equipamentos técnicos, escadas, andaimes e etc. próprios, se necessários, para a realização dos serviços de substituição dos equipamentos.
- 9.11.** A CONTRATADA deverá fornecer as licenças de todos os pacotes de software a serem instalados para

implementação dos requisitos descritos nestas especificações, ou utilizar licenças públicas.

- 9.12.** 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 Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e demais legislações vigentes.
- 9.13.** A velocidade mínima e o número mínimo de usuários simultâneos podem ser elevados pela CONTRATADA, segundo sua conveniência. Porém, caso a quantidade de dispositivos conectados seja superior ao número estimado de 500 acessos simultâneos, a CONTRATADA deve prever meios de permitir que todos os usuários tenham conexão à internet, sendo aceita a redução proporcional da velocidade de acesso.
- 9.13.1.** Caso a quantidade de usuários conectados atinja o dobro da quantidade estimada para determinada localidade, é facultada à CONTRATADA a recusa de novas conexões ou a continuação da redução proporcional da velocidade.
- 9.14.** As localidades selecionadas para a expansão do programa Wi-Fi livre SP estão definidas no Anexo I deste edital – Lista de localidades. Os endereços foram agrupados de forma homogênea contemplando todas as regiões do município de São Paulo.
- 9.15.** A CONTRATADA deve oferecer o serviço de “Wi-Fi” em todas as localidades, listadas no Anexo I deste edital – Lista de localidades.
- 9.15.1.** Em caso de inviabilidade técnica ou operacional, devidamente justificada, para instalação do ponto de Wi-Fi público em alguma localidade apontada nesse Termo de Referência. A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, poderá indicar outras localidades, além das listadas no Anexo I deste edital – Lista de localidades, para a prestação do serviço de Wi-Fi dentro do território em que se encontrar a localidade com inviabilidade técnica.
- 9.16.** 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.

## **10. PROCEDIMENTOS DE CONEXÃO, CADASTRO E TERMOS DE USO DO SERVIÇO.**

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

**10.1.1.** Ao selecionar o SSID da rede “Wi-Fi Livre SP” para se conectar, o usuário será automaticamente redirecionado a página de aceite dos Termos de Uso do Serviço e da Política de Privacidade.

**10.1.1.1.** Os Termos de Uso e a Política de Privacidade, em consonância com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil

da Internet) e demais legislações vigentes e com este Termo de Referência, será elaborado pela CONTRATADA em conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT e devem ser apresentados ao cidadão de maneira resumida, com layout claro e linguagem simples.

**10.1.1.2.** Deve ser disponibilizado ao usuário o acesso à versão completa dos respectivos documentos.

**10.1.1.3.** Modificações nos Termos de Uso do Serviço e na Política de Privacidade estão sujeitas à aprovação prévia pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT e deverá ser objeto de novo consentimento do usuário.

**10.1.1.4.** Após o consentimento livre e inequívoco do usuário, a página de confirmação não deverá mais ser exibida naquele dispositivo.

**10.1.2.** Em relação ao Cadastro e autenticação de usuários:

**10.1.2.1.** O cadastro e/ou autenticação, se houver, deverá estar em consonância com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e demais legislações vigentes.

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

**10.2.** A página de cadastro e/ou autenticação, será desenvolvida pela CONTRATADA e deverá disponibilizar, em local visível, *link* para acesso aos Termos de Uso e Política de Privacidade em consonância com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e demais legislações vigentes.

**10.2.1.** Em caso de cadastro e/ou autenticação opcional, deve ser oferecida, de maneira clara para o usuário, a opção de conexão sem seu preenchimento. Os termos e regras para conexão sem preenchimento de cadastro de usuário serão definidos em conjunto à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT.

**10.3.** A CONTRATADA deverá submeter à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT para aprovação, com até 15 (quinze) dias de antecedência do início da operação ou de eventual alteração, os layouts e especificações técnicas das páginas mencionadas nos itens anteriores.

**10.3.1.** A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT reserva-se o direito de pedir, em até 5 (cinco) dias úteis, alterações nessas páginas.

**10.4.** A CONTRATADA deverá permitir e viabilizar a realização de pesquisas periódicas de satisfação ou de mapeamento do perfil dos usuários do serviço.

**10.4.1.** A pesquisa citada no item anterior será desenvolvida pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT e será encaminhada para a CONTRATADA com pelo menos 10 dias úteis

do prazo para sua implantação.

**10.4.2.**A pesquisa deverá ser realizada em todas as localidades onde o serviço for prestado e deverá ficar disponível pelo período de dias especificados pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT .

**10.4.3.**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.

## **11. SEGURANÇA, PRIVACIDADE E NEUTRALIDADE DA REDE**

**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.

**11.1.1.** 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.

**11.1.2.** Caso nova legislação entre em vigor após a assinatura do instrumento firmado entre as partes, a CONTRATADA deverá arcar com os custos para adequação da, mesmo que acabe resultando em mudança nas receitas e/ou despesas estimadas, não havendo, em hipótese alguma, reequilíbrio econômico-financeiro ou pagamento de contrapartida a CONTRATADA por parte do Poder Público.

**11.2.** A CONTRATADA deverá coletar e tratar as informações dos usuários, em consonância com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e demais legislações vigentes. A CONTRATADA deve ainda 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.

**11.2.1.** O tratamento e a coleta dos dados dos usuários deve estar em consonância com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e demais legislações vigentes.

**11.3.** O tratamento ou coleta de dados dos usuários, em desacordo com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), demais legislações vigentes 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.

**11.4.** A CONTRATADA deverá utilizar os Termos de Uso e a Política de Privacidade expostos no Anexo III – Política de Privacidade e Termos de Uso.

## 12. DA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

12.1. A CONTRATADA deverá instalar e ativar o serviço de “WiFi” em todas as localidades dos lotes para a qual se credenciar no período máximo de 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do contrato.

12.2. A CONTRATADA deverá especificar as datas e prazos gerais de instalação do serviço em um cronograma geral, identificando os principais entregáveis e prazos (dentro do período máximo de 12 meses) para a ativação do serviço em cada localidade.

12.3. A instalação do serviço nas localidades definidas no instrumento firmado entre as partes deverá seguir cronograma geral e possuir um:

**12.3.1. Planejamento prévio de instalação:** para cada localidade a CONTRATADA deverá apresentar previamente a instalação, os respectivos prazos, atividades e especificações básicas para a realização do serviço e atendimento dos requisitos técnicos elencados neste Termo de Referência.

**12.3.2. Relatório de conclusão de instalação “As Built”:** para cada localidade a CONTRATADA deverá apresentar ao final da instalação um relatório de conclusão de instalação.

**12.3.2.1.** O Relatório de conclusão de instalação “As Built” 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:

- a) Planta ou mapa de localidade, em escala, do local de instalação, com pontos de conexão (*access points*);
- b) 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 especificações técnicas desse Termo de Referência e 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) Percurso do cabeamento que interliga todos os equipamentos;
- e) Percurso da interligação por rádio (“*mesh*” ou ponto-multiponto) dos equipamentos;

- f) Percurso do cabeamento elétrico que alimenta os equipamentos, do ponto fornecido (solicitado pela CONTRATADA quando não existente no local) até o equipamento;
- g) Possíveis fontes de interferência à propagação do sinal;
- h) Laudo fotográfico dos locais a serem instalados os equipamentos com indicação dos percursos programados;
- i) Relação de equipamentos e demais materiais utilizados para instalação dos equipamentos (postes instalados e etc.).

**12.3.2.2.** 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*).

**12.4.** O cronograma geral deverá ser encaminhado para análise e aprovação da SMIT em até 15 dias corridos após a assinatura do contrato.

**12.4.1.**A SMIT deverá aprovar ou solicitar ajustes no cronograma apresentado pela CONTRATADA em até 5 dias corridos após o recebimento.

**12.4.2.**Sendo necessários ajustes no cronograma geral, estes devem ser submetidos para análise e aprovação da SMIT em até 5 dias corridos após o recebimento.

**12.5.** O plano de instalação prévio de cada localidade deverá ser encaminhado para análise e aprovação da SMIT em até 15 dias corridos, previamente a data de instalação prevista no cronograma geral.

**12.5.1.**A SMIT deverá aprovar ou solicitar ajustes no plano de instalação prévio apresentado pela CONTRATADA em até 5 dias corridos após o recebimento.

**12.6.** O Relatório de conclusão de instalação “As Built” de cada localidade deverá ser encaminhado para análise e aprovação da SMIT em até 30 dias corridos após a instalação e ativação do serviço de “WiFi” na localidade.

**12.6.1.**A SMIT deverá aprovar ou solicitar ajustes no Relatório de conclusão de instalação “As Built” apresentado pela CONTRATADA em até 30 dias corridos após o recebimento.

**12.6.2.**Sendo necessários ajustes, estes devem ser submetidos para análise e aprovação da SMIT em até 20 dias corridos após o recebimento.

**12.7.** O cronograma de instalação deverá atender a todas as localidades previstas para o lote e definidas no **Anexol - Lista de localidades** no prazo máximo de 12 meses.

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

**12.8.** A CONTRATADA 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.

**12.8.1.** 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).

**12.8.2.** A Prefeitura de São Paulo será responsável pelo custeio da energia elétrica decorrente do Programa WiFi Livre SP.

**12.9.** A CONTRATADA será responsável também por fornecer os 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.

**12.10.** 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.

**12.10.1.** A infraestrutura existente da Prefeitura de São Paulo, tanto da administração direta com a indireta, poderá ser aproveitada pela CONTRATADA, condicionando à aprovação da SMIT e/ou do órgão que administre a localidade.

**12.11.** 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.

**12.11.1.** A CONTRATADA não poderá dificultar ou impedir, de alguma forma, a prestação do serviço local por outras empresas.

**12.12.** Caso a CONTRATADA 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.

**12.13.** A CONTRATADA deverá protocolar na SMIT comunicação formal da conclusão das obras e serviços (Relatório de conclusão de instalação "As Built"), dentro dos prazos definidos neste Termo de Referência, declarando sua correspondência com os requisitos técnicos constantes desse Termo de Referência e comprovando terem sido atendidas todas as condições para uso público, como condição para o início do pagamento dos valores mensais correspondentes a localidade.

**12.13.1.** Encerrada a etapa de instalação dos serviços e comunicado o fato à SMIT, a CONTRATADA irá dar início ao faturamento do serviço, estando ciente de que a SMIT poderá

visitar a localidade a qualquer momento para validar a instalação e exigir alterações caso sejam encontradas inconformidades com o Relatório de conclusão de instalação “As Built”, descumprimento dos critérios de cobertura e qualidade ou de qualquer outra natureza.

**12.13.2.** Após a primeira visita de fiscalização de uma localidade, a SMIT deverá emitir um parecer de conformidade e enviá-lo à CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias.

**12.13.3.** Caso seja identificada qualquer inconformidade, a partir da notificação da SMIT, 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.

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

**12.14.1.** A atualização e/ou troca dos equipamentos deverá seguir o mesmo padrão definido no Relatório de conclusão de instalação “As Built” de cada localidade.

**12.14.1.1.** Deverão também ser respeitadas as condições e exigências técnicas previstas nesse Termo de Referência.

**12.15.** 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 do quanto disposto no art. 18 do Decreto Municipal n. 52.062/2010 e demais legislações pertinentes.

### **13. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO**

**13.1.** A fiscalização técnica do serviço ficará a cargo da Prefeitura de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, diretamente ou com auxílio de terceiros contratados por esta para este fim.

**13.2.** 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, conforme requisitos definidos nesse Termo de Referência.

**13.2.1.** O sistema deverá permitir a visualização e geração de relatórios das métricas previstas nesse Termo de Referência em intervalos customizáveis pelo usuário e em tempo real.

**13.2.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar à SMIT o acesso ao sistema de monitoramento.

**13.2.3.** 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.

**13.2.4.** A CONTRATADA deverá também disponibilizar API com os itens de monitoramento definidos nesse Termo de Referência.

**13.2.5.** A solução de monitoramento deve ser apresentada à SMIT até 10 dias úteis antes do início da operação da primeira localidade da CONTRATADA.

**13.2.5.1.** A SMIT poderá pedir alterações no layout, funcionalidades ou correções.

**13.2.5.2.** A CONTRATADA terá 15 dias úteis para implementar as solicitações no sistema de monitoramento.

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

**13.3.1.** 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..

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

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

**13.3.4.** Fornecer a comunicação entre a rede corporativa da Prefeitura do Município de São Paulo e os equipamentos que fazem parte da solução para viabilizar acesso e gerenciamento SNMP e ICMP.

**13.4.** 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.

**13.5.** 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 sujeita às penalidades em caso de atraso dos mesmos, sendo:

**13.5.1.** 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.

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

- a) Quantidade de usuários conectados total e por localidade;
- b) Quantidade de acessos total e por localidade e por período;
- c) Quantidade de usuários únicos total, por localidade e por período;
- d) Tráfego de dados total, por localidade e por período. Distinguindo entre *download* e *upload*;
- e) Tráfego de dados médio por usuário, por localidade e por período. Distinguindo entre *download* e *upload*;
- f) Tempo médio de sessão total, por localidade e por período;
- g) Número de sessões total, por localidade e por período;
- h) Quantidade total de horas conectadas por localidade;
- i) Pontos de conexão ativos / inativos;
- j) Disponibilidade de equipamentos de rede e monitoramento;
- k) Latência, por localidade e por período;
- l) Jitter, por localidade e por período;
- m) Perda de pacotes por localidade, por período.

**13.5.3.** 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;

**13.5.4.** Relatório Descritivo Geral, contendo as seguintes informações:

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

**13.5.5.** A qualquer tempo, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT poderá solicitar relatórios adicionais, desde que compatíveis com este Termo de Referência ou necessários para a operação e fiscalização do serviço.

## 14. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

14.2.1. 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 pela SMIT, as localidades nesta condição serão consideradas indisponíveis neste período, com submissão às penalidades estabelecidas nesse Termo de Referência.

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

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

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

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

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

14.5.1. Caso a disponibilidade medida for menor que 96%, serão aplicadas as penalidades previstas neste Termo de Referência.

14.5.2. 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.

14.5.3. 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.

14.6. 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 deverão ser submetidas mensalmente para SMIT em cada praça no formato a ser definido no momento do planejamento das Implantações. As informações obtidas serão utilizadas para o cálculo dos índices, utilizando a média das medições.

14.6.1. O índice de latência será calculado pela fórmula:

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

$L_{máx}$

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:

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

Onde:

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

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

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

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

**14.6.1.2.1.** Caso a medição mensal da latência média fique acima de 40 ms, serão aplicadas as penalidades previstas neste Termo de Referência.

**14.6.1.3.** 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.

**14.6.2.** As medições de velocidade de internet por sessão, denominada ferramenta de velocidade de internet por usuário, serão realizadas da seguinte maneira:

**14.6.2.1.** 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:

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

$V_{min}$

$IS =$

—  
 $V_{med}$

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

Onde:

$IS =$

$V_{min}$

—

$V_{med}$

$US$

x

—

$UM$

“**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.

**14.6.2.3.** Caso o índice de desempenho de internet “**IS**”, medido seja superior a 1 (um), serão aplicadas as penalidades previstas neste Termo de Referência.

**14.7.** O início das medições se dará após o segundo mês de instalação definidos em cronograma geral, segundo as condições descritas neste Termo de Referência, ou seja, quando o serviço estiver em operação.

**14.8.** 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 CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento firmado entre as partes.

## **15. DO SUPORTE E TREINAMENTO**

- 15.1.** A CONTRATADA deverá ministrar capacitação na ferramenta de fiscalização remota da rede para pessoas indicadas pela SMIT, com carga horária não inferior a 4 (quatro) horas conforme cronograma definido entre as partes, dentro do município de São Paulo ou em outras localidades, desde que em comum acordo e com os custos arcados pela CONTRATADA.
- 15.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento por sítio eletrônico para a SMIT com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 15.3.** A CONTRATADA deve divulgar endereços eletrônicos para envio de mensagens por e-mail, que poderão ser utilizadas pela SMIT como comprovantes de comunicação, para fins de mensuração de níveis de serviço.
- 15.3.1.** A CONTRATADA deverá atender os chamados para manutenção/suporte dentro dos níveis de serviços constantes neste Termo de Referência
- 15.4.** A CONTRATADA deverá nomear gerente ou responsável pelo sistema, para fins de comunicação com a SMIT.
- 15.5.** 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 nesse Termo de Referência.

## **16. MANUTENÇÃO E RESPOSTA A INCIDENTES**

- 16.1.** A CONTRATADA é responsável por efetuar as manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos sempre que necessário, observando os níveis de serviço.
- 16.1.1.** Todos os procedimentos deverão ser informados imediatamente à Central de Monitoramento da SMIT, para fins de inserção de alerta, além de relacionados em relatório específico (Relatório Descritivo Geral) detalhando causas, ações tomadas e consequências esperadas.
- 16.1.2.** Todos os procedimentos deverão seguir os prazos e recomendações relacionadas aos equipamentos, acessórios e/ou à solução proposta, cujas informações deverão ser repassadas à SMIT para ciência e controle.
- 16.2.** A CONTRATADA 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.
- 16.3.** 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.

- 16.4.** 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.
- 16.5.** 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.
- 16.6.** Entre outros serviços, quando cabíveis, as atividades básicas de manutenção preventiva deverão contemplar minimamente:
- 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.
- 16.7.** As atualizações de *software/firmware* deverão ser efetuadas sempre que necessário, de modo emanter a qualidade e a segurança do serviço.
- 16.8.** A SMIT 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.
- 16.9.** Em caso de incidência de atos graves e fortuitos, em equipamentos utilizados pela SMIT 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 SMIT, serem abonados nos SLA.
- 16.10.** A CONTRATADA deverá manter estrutura capaz de prover rápida identificação e tratamento de problemas de segurança lógica, sendo obrigatória a comunicação à SMIT.
- 16.11.** A CONTRATADA deverá seguir o SLA (*service level agreement/acordo de nível de serviço*) de resolução do incidente e solicitação em 24 (vinte e quatro) horas corridas, contando a partir da indisponibilidade de conexão do local.
- 16.11.1.** Caso o local volte a ficar indisponível em menos de 24 horas, contando a partir da resolução do chamado, o incidente será considerado “rechamado”.
- 16.11.2.** 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.

**16.11.3.** O tempo de “rechamado” que, somado com o tempo de manutenção do chamado principal, exceder o tempo de 24 horas, será considerado fora da SLA.

**16.11.4.** O tempo de manutenção de um chamado que exceder o tempo de 24 horas será considerado fora de SLA.

**16.11.5.** 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.

**16.11.6.** As indisponibilidades decorrentes de chamados abertos, por localidade, serão contabilizadas mensalmente e caso a CONTRATADA ultrapasse **5** (cinco) chamados em um mesmo mês, na mesma localidade, será aplicada a penalidade sinalizada neste deste Termo de Referência.

**16.12.** A CONTRATADA deverá, disponibilizar e 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 SMIT em meio eletrônico em formato CSV (*comma-separated values*).

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

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

**16.14.** Os chamados fora do SLA serão passíveis de aplicação de penalidade.

## **17. PROCESSOS DE GESTÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS**

**17.1.** O gerenciamento do ambiente deverá seguir processos e procedimentos definidos entre a SMIT 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.

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

**17.2.** A fiscalização de incidentes será usada pela equipe técnica da PMSP 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.

**17.2.1.** O protocolo de fiscalização de incidentes deverá ser elaborado pela CONTRATADA e submetido à aprovação da SMIT 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 previsto neste Termo de Referência.

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

**17.3.** 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 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.

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

## **18. VISTORIA PRÉVIA**

**18.1.** As licitantes poderão vistoriar os locais, podendo efetuar-lo até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existente, mediante prévio agendamento de horário por e-mail xxxx@xxxxx.

**18.2.** Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência.

## **19. VIGÊNCIA E GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

**19.1.** A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses a contar da emissão da Ordem de Início dos Serviços.

**19.2.** A instalação e ativação do Wi-fi nas localidades relacionadas no Anexo I - Lista de localidades não deve ser superior a 12 (doze) meses para as localidades.

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**20.1.** A CONTRATANTE poderá realizar acréscimos ou supressões nas quantidades inicialmente previstas, respeitados os limites do artigo 65 da Lei 8.666/93 e suas alterações, tendo como base os preços constantes da proposta da Contratada.

## ANEXO I – LOCALIDADES

**Ver planilha anexa:** Localidades\_WiFiLivre.XLSX

## **ANEXO II – 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 Livre SP e respectivas regras para sua implantação.

### **1. PLACAS**

- 1.1. A CONTRATADA será responsável pela confecção, afixação e, quando necessário, sua reposição, nas localidades contidas em sua proposta, das placas de identificação do Programa WiFi Livre SP e deverá seguir estritamente o modelo especificado neste Anexo, respeitados os limites legais, especialmente os impostos pela Lei Municipal nº 14.223/2006 (Lei Cidade Limpa) e as diretrizes municipais, que incluem a homologação das placas de comunicação do Programa WiFi Livre SP pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT com apoio, quando necessário dos órgãos competentes na matéria – CPPU e CONPRES, conforme deliberação prévia da CPPU.
- 1.2. As placas devem ser instaladas de acordo com as orientações contidas nesse Termo de Referência e com base nas orientações fornecidas pelos responsáveis por cada localidade. Caso seja verificado que as placas foram instaladas em locais inadequados, a CONTRATADA deverá refazer o serviço, sem ônus para a Prefeitura de São Paulo, no prazo de 1 (um) dia após notificação que será encaminhada por e-mail.
- 1.3. As placas indicativas devem seguir o modelo proposto neste documento, podendo ser alterado conforme a necessidade da CONTRATANTE, com aviso prévio à CONTRATADA.
- 1.4. A arte para confecção das placas será fornecida pela SMIT – Secretária Municipal de Inovação e Tecnologia/SMIT por e-mail após a assinatura do contrato.
- 1.5. As placas deverão ser novas.
- 1.6. A empresa deverá apresentar a amostra prévia das placas para a aprovação pela SMIT – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, em até 05 (cinco) dias úteis no endereço Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar.
- 1.7. As placas deverão ser confeccionadas e afixadas em até 5 dias úteis, após a ativação da localidade.
- 1.8. Os serviços de instalação deverão respeitar os horários de funcionamento de cada equipamento.

### **1.9. ÁREAS EXTERNAS (OUTDOOR)**

- 1.9.1. A placa de identificação para ambiente *outdoor* deverá ter 38,7 centímetros de altura e 25,0 centímetros de largura e deverá ser afixada lateralmente por abraçadeiras em postes convencionais comumente utilizados para iluminação pública, em altura aproximada de 2,5 metros.
- 1.9.2. Material: impresso em adesivo de vinil fosco, aplicado em chapa galvanizada frente e verso.
- 1.9.3. 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;
  - IV. Necessidade de aprovação prévia pelo Departamento do Patrimônio Histórico da Secretaria Municipal de Cultura para locais tombados e pela Secretaria do Verde e Meio Ambiente para Parques Municipais.

#### **1.10.ÁREAS INTERNAS (INDOOR)**

- 1.10.1. A placa de identificação para ambiente *indoor* deverá ter 38,7 centímetros de altura e 25,0 centímetros de largura e deverá ser afixada de maneira visível, seguindo as orientações dos responsáveis pelos respectivos equipamentos públicos.
- 1.10.2. Material: Placa de plástico Poliestireno, acabamento fosco, espessura da chapa de 3 mm.
- 1.10.3. Fixação: Adesivado, fita dupla para fixação no verso.
- 1.10.4. Deverá ser fixada em locais visíveis e com grande circulação do público, limitando-se à áreas de abrangência do sinal do Programa WiFi Livre SP previamente definida pela equipe, sendo vetada a fixação em locais móveis, atrás de portas, murais de aviso, vidros ou vitrais, mantendo uma distância de pelo menos 30cm de distância de placas de sinalização de emergência.
- 1.10.5. 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;
  - III. Necessidade de aprovação prévia pelo Departamento do Patrimônio Histórico da Secretaria Municipal de Cultura para locais tombados.

## **2. POSTES**

- 2.1. A CONTRATADA 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 realização das obras necessárias;
- 2.3. A CONTRATADA deverá solicitar aprovação prévia do Departamento do Patrimônio Histórico da Secretaria Municipal de Cultura para instalação de postes em locais tombados e para a Secretaria do Verde e Meio e Meio Ambiente para instalação de postes em Parques Municipais.
- 2.4. Os postes de suporte dos equipamentos de Wi-Fi deverão seguir os manuais e especificações do Departamento de Iluminação Pública – ILUME.

## ANEXO III – TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

### V.A - TERMO DE USO

O presente documento tem por objetivo disciplinar o acesso ao WiFi Livre SP 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 livre e gratuito da cidade de São Paulo fornecido pela CONTRATADA (razão social da CONTRATADA), doravante denominada Provedor, no âmbito do Programa WiFi Livre SP da Prefeitura de São Paulo.

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 entrou em vigor no início de 2020.

#### 3. DEFINIÇÕES

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

3.1.1. WiFi Livre SP: Política pública de acesso gratuito à internet por meio da disponibilização de sinal de internet sem fio em locais públicos da cidade de São Paulo;

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. 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**

[Descrever condições para o acesso, como:

- Existência de cadastro
- Obrigatoriedade do preenchimento do cadastro
- Necessidade de autenticação no primeiro e/ou nos 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 o 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 pela Prefeitura de São Paulo, para fins estatísticos e/ou de aprimoramento desta ou de outras políticas públicas da Prefeitura de São Paulo.

## **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 Central da Comarca de São Paulo – SP, 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 WiFi Livre SP 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 livre e gratuito da cidade de São Paulo fornecido pela CONTRATADA (razão social da CONTRATADA), doravante denominada Provedor, no âmbito do Programa WiFi Livre SP da Prefeitura de São Paulo.

### **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).

### **3. DEFINIÇÕES**

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

- 3.1.1. WiFi Livre SP: Política pública de acesso gratuito à internet por meio da disponibilização de sinal de internet sem fio em locais públicos da cidade de São Paulo;
- 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 e etc.]).
  - 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 pela Prefeitura de São Paulo, para fins estatísticos e/ou de aprimoramento desta ou de outras políticas públicas da Prefeitura de São Paulo.
- 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 serão tratados de acordo com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei

Geral de Proteção de Dados), Lei Federal nº12.965/2014 (Marco Civil da Internet), demais legislações vigentes e demais cláusulas deste Termo de Referência. O não atendimento a essa especificação implica infração grave, além de sujeitar a CONTRATADA e seus prepostos às sanções administrativas, civis e criminais aplicáveis.

6.2. Os dados de pesquisa serão anonimizados e poderão ser disponibilizados em formato aberto na página do Programa WiFi Livre SP 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 considerado válida e eficaz após novo consentimento expresso do Usuário, que terá acesso prévio ao texto alterado.