



**AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)**

**DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA**

**CONCURSO PÚBLICO PARA AQUISIÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE REDE WIFI NOS  
EDIFÍCIOS DA ANACOM EM LISBOA, PORTO, BARCARENA E AÇORES**

**CADERNO DE ENCARGOS**

**NOVEMBRO 2018**

**Concurso público para aquisição de uma solução de rede WiFi (WLAN) nos edifícios  
da ANACOM em Lisboa, Porto, Barcarena e Açores**

**Parte I – Condições Gerais**

**Capítulo I – Disposições gerais**

1. Apresentação .....	5
2. Objeto .....	5
3. Contrato.....	5
4. Preço .....	6
5. Prazo do contrato .....	6

**Capítulo II – Obrigações contratuais**

**Secção I – Obrigações do prestador de serviços**

**Subsecção I – Disposições gerais**

6. Obrigações principais do prestador de serviços .....	7
7. Condições gerais de prestação .....	8
8. Forma de prestação dos serviços.....	8
9. Prazo de prestação dos serviços.....	9
10. Local de entrega dos equipamentos e da prestação dos serviços.....	9

**Subsecção II – Deveres de sigilo e de colaboração**

11. Sigilo e diligência .....	9
12. Prazo do dever de sigilo .....	10

**Subsecção III – Prevenção de conflito de interesses**

13. Prevenção de conflitos de interesses.....	10
---	----

**Secção II – Obrigações da ANACOM**

14. Preço contratual.....	11
15. Condições de pagamento .....	11

**Capítulo III – Penalidades contratuais e resolução**

16. Penalidades contratuais.....	12
17. Força maior .....	13
18. Resolução do contrato pela ANACOM.....	14
19. Resolução do contrato pelo prestador de serviços.....	14

**Capítulo IV – Seguros**



20. Seguros .....	15
-------------------	----

**Capítulo V – Resolução de litígios**

21. Foro competente.....	15
--------------------------	----

**Capítulo VI – Disposições finais**

22. Subcontratação e cessão da posição contratual .....	15
23. Gestor do contrato .....	16
24. Comunicações e notificações .....	16
25. Contagem de prazos .....	16
26. Legislação aplicável.....	16

**PARTE II – Especificações Técnicas**

1. Objeto do concurso.....	18
2. Serviços a adquirir.....	18
3. Diagrama da solução pretendida.....	19
4. Prazo de implementação.....	20
5. SLA.....	20
6. Atendimento e Gestão de Incidentes – Service Desk.....	20
7. Gestão do serviço.....	21



**Parte I**

**Condições gerais**



## **Capítulo I**

### **Disposições gerais**

#### **Cláusula 1.ª**

##### **Apresentação**

A Entidade Adjudicante é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, com sede em Lisboa, na Avenida José Malhoa, n.º 12.

#### **Cláusula 2.ª**

##### **Objeto**

- 1 - O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto os serviços de instalação e implementação de uma solução de rede WiFi (WLAN) com acesso à internet nos edifícios da ANACOM em Lisboa, Porto, Barcarena e Açores.
- 2 - Os serviços supra mencionados incluem o fornecimento, a entrega e a configuração adequada de todos os equipamentos necessários à prestação dos serviços objeto do presente contrato, não apenas quanto às características da rede pretendida, como também às características das redes informáticas existentes em cada um dos locais indicados no ponto 2. da parte II do presente caderno de encargos.

#### **Cláusula 3.ª**

##### **Contrato**

- 3 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 4 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
  - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ANACOM;
  - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
  - c) O presente caderno de encargos;
  - d) A proposta adjudicada;

- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
- 5 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 6 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

#### Cláusula 4.ª

##### **Preço**

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 50 000 euros (cinquenta mil euros).

#### Cláusula 5.ª

##### **Prazo do contrato**

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.



## **Capítulo II**

### **Obrigações contratuais**

#### **Secção I**

#### **Obrigações do prestador de serviços**

##### **Subsecção I**

##### **Disposições gerais**

###### **Cláusula 6.<sup>a</sup>**

#### **Obrigações principais do prestador de serviços**

- 1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:
  - a) obrigação de prestação dos serviços de instalação e implementação de uma solução de rede WiFi (WLAN) com acesso à internet, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada;
  - b) obrigação do fornecimento, entrega e configuração adequada de todos os equipamentos necessários à prestação dos serviços objeto do presente contrato, não apenas quanto às características da rede pretendida, como também às características das redes informáticas existentes em cada um dos locais indicados no ponto 2. da parte II do presente caderno de encargos.
- 2 - A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

**Cláusula 7.<sup>a</sup>****Condições gerais de prestação**

- 1 - A ANACOM obriga-se a cooperar com o prestador de serviços dentro do razoavelmente exigível no sentido de lhe permitir a correta prestação dos serviços a que esta se obrigou.
- 2 - Quando tal se afigure necessário para a prestação dos serviços e desde que com acordo prévio entre as partes, a ANACOM suportará e será responsável por gastos e despesas relacionadas com as atividades a levar a cabo nas suas instalações, tais como:
  - a) acesso em segurança aos equipamentos utilizados pelos trabalhadores do prestador de serviços;
  - b) instalações seguras, espaços de trabalho adequados, meios e recursos operacionais.
- 3 - A ANACOM concederá ao prestador de serviços, na medida em que as partes razoavelmente o considerem necessário para efeitos da prestação dos serviços, acesso e utilização das respetivas informações, dados e sistemas de rede.

**Cláusula 8.<sup>a</sup>****Forma de prestação dos serviços**

- 1 - O prestador de serviços deverá basear as suas operações nas melhores práticas de mercado no que respeita à gestão de serviço, utilizando metodologias reconhecidas – ex. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), de modo a que se obtenha uma elevada eficácia no processo de gestão do serviço.
- 2 - O prestador de serviços compromete-se a cumprir com os níveis de serviço (SLA – *Service Level Agreement*) referidos no ponto 5. da parte II do presente caderno de encargos.
- 3 - O prestador de serviços compromete-se a assegurar um serviço de atendimento e gestão de incidentes, nos termos referidos no ponto 6. da parte II do presente caderno de encargos.



- 4 - Em termos de gestão do serviço, o prestador de serviços deverá enviar à ANACOM relatórios mensais, nos termos referidos no ponto 7. da parte II do presente caderno de encargos.

#### Cláusula 9.<sup>a</sup>

##### **Prazo de prestação dos serviços**

O prazo de prestação do serviço de WiFi com acesso à Internet é de três anos, a contar da data de outorga do contrato, sendo que os serviços de instalação e implementação da solução deverão ocorrer num prazo de sessenta dias de calendário a contar daquela data.

#### Cláusula 10.<sup>a</sup>

##### **Local de entrega dos equipamentos e da prestação dos serviços**

A entrega e instalação dos equipamentos, bem como a respetiva prestação dos serviços a contratar, será efetuada nas instalações da ANACOM identificadas no ponto 2. da parte II do presente caderno de encargos.

#### Subsecção II

##### **Deveres de sigilo e de colaboração**

#### Cláusula 11.<sup>a</sup>

##### **Sigilo e diligência**

- 1 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do presente contrato e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.
- 2 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do presente contrato.
- 3 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que

não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

- 4 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 5 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à ANACOM o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.
- 6 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

#### Cláusula 12.ª

##### **Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela ANACOM, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

#### Subsecção III

##### **Prevenção de conflitos de interesses**

#### Cláusula 13.ª

##### **Prevenção de conflitos de interesses**

O prestador de serviços declara sob compromisso de honra que:

- 1 - O facto de ser destinatário da atividade de regulação da ANACOM não o impede de prestar os serviços a esta entidade reguladora abrangidos pelo contrato a celebrar, nem é suscetível de originar conflitos de interesses.

- 2 - Se ao longo da prestação de serviços abrangida pelo contrato a celebrar vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, o prestador de serviços compromete-se a informar a ANACOM desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

## Secção II

### Obrigações da ANACOM

#### Cláusula 14.<sup>a</sup>

##### Preço contratual

- 1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a ANACOM deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ANACOM, nomeadamente, entre outros, os relativos:
  - ao transporte dos equipamentos objeto do contrato para as instalações da ANACOM;
  - à instalação e implementação, na ANACOM, dos equipamentos objeto do contrato;
  - à disponibilização do serviço de WiFi com acesso à Internet durante um período de três anos;
  - a quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças;
  - a todas as despesas inerentes à correta prestação dos serviços a contratar.

#### Cláusula 15.<sup>a</sup>

##### Condições de pagamento

- 1 - O valor global do contrato será fracionado e faturado mensalmente no final de cada mês de vigência contratual, sendo que as quantias devidas deverão ser pagas no prazo de trinta dias após a receção pela ANACOM das respetivas faturas.

- 2 - A primeira fatura será emitida após conclusão dos serviços de instalação e implementação dos equipamentos objeto do contrato, e as restantes sucessivamente nos meses seguintes até final do contrato.
- 3 - Em caso de discordância por parte da ANACOM, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 4 - Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária.

### **Capítulo III**

#### **Penalidades contratuais e resolução**

##### **Cláusula 16.ª**

#### **Penalidades contratuais**

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de penas pecuniárias, nos seguintes termos:
  - pelo incumprimento do prazo de instalação e implementação dos equipamentos objeto do contrato, 2% do valor global por cada dia útil de atraso;
  - pelo incumprimento dos níveis de serviço, conforme ponto 5. da parte II do presente caderno de encargos, penas pecuniárias de montantes iguais ao tempo de paragem na ligação que não esteja a assegurar o serviço.
- 2 - A totalidade das penas pecuniárias a aplicar não poderá ultrapassar 20% do valor contratual.
- 3 - O valor mensal de penalidades a aplicar não poderá ficar sujeito a qualquer limite respeitante a qualquer percentagem do valor de faturação mensal (global).
- 4 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM, pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.

- 5 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 6 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 7 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

#### Cláusula 17.<sup>a</sup>

##### **Força maior**

- 1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
- 2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
- 3 - Não constituem força maior, designadamente:
  - a) circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
  - b) greves ou conflitos laborais às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
  - c) determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
  - d) manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

- e) incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
  - f) avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
  - g) eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
- 4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
- 5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas apenas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

#### Cláusula 18.ª

##### **Resolução do contrato pela ANACOM**

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a ANACOM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
- 2 - A ANACOM poderá, igualmente, resolver o contrato se se verificar o incumprimento dos níveis de serviço superior a 48 (quarenta e oito) horas úteis, nos termos definidos no ponto 1. da cláusula 20.ª da parte I do presente caderno de encargos.
- 3 - O direito de resolução exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.

#### Cláusula 19.ª

##### **Resolução do contrato pelo prestador de serviços**

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.



- 2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada à ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 3 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

#### **Capítulo IV**

##### **Seguros**

###### **Cláusula 20.ª**

##### **Seguros**

- 1 - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos de qualquer perda ou de extravio de informação.
- 2 - A ANACOM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de cinco dias.

#### **Capítulo V**

##### **Resolução de litígios**

###### **Cláusula 21.ª**

##### **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

#### **Capítulo VI**

##### **Disposições finais**

###### **Cláusula 22.ª**

##### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

- 1 - A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por



qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.

- 2 - O prestador de serviços não poderá subcontratar, sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM, total ou parcialmente, qualquer uma das obrigações que para si decorrem do presente contrato.
- 3 - A subcontratação de qualquer entidade por parte do prestador de serviços não o desvinculará de qualquer responsabilidade ou obrigação para si decorrente do contrato.

#### Cláusula 23.ª

##### **Gestor do contrato**

- 1 - Será nomeado um gestor do contrato por parte da ANACOM, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.
- 2 - Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias, pode o mesmo adotar medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas, com exceção das respeitantes a matérias de modificação e cessação do contrato.

#### Cláusula 24.ª

##### **Comunicações e notificações**

- 1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.
- 2 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

#### Cláusula 25.ª

##### **Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contados em dias contínuos, correndo em sábados, domingos e feriados.

#### Cláusula 26.ª

##### **Legislação aplicável**

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



**Parte II**  
**Especificações técnicas**

## 1. Objeto:

Aquisição de serviços de instalação e implementação de uma solução de rede WiFi (WLAN) com acesso à internet nos edifícios da ANACOM em Lisboa, Porto, Barcarena e Açores.

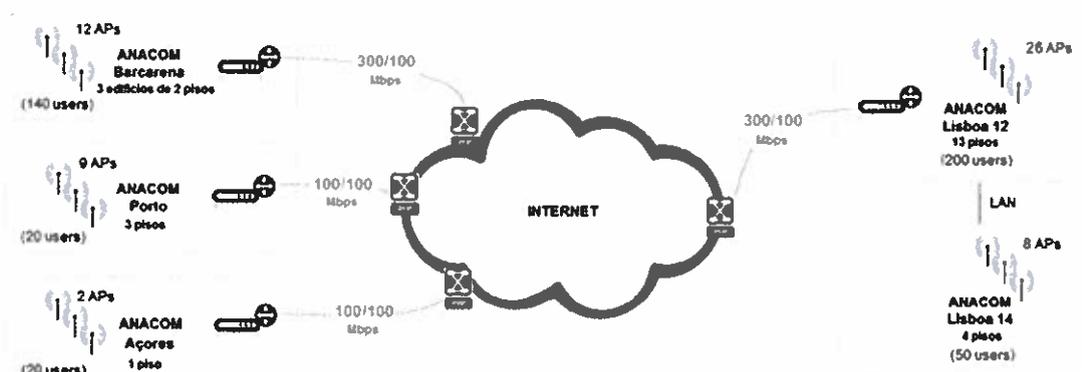
## 2. Serviços a adquirir:

- REQ01. Acessos à internet a partir de cada uma das instalações da ANACOM indicadas com os seguintes débitos e pontos de acesso (APs) WLAN:
- a) Lisboa – um acesso Internet com débito de 300/100 Mbps sobre fibra-óptica e 34 APs;
  - b) Barcarena – um acesso Internet com débito de 300/100 Mbps sobre fibra-óptica e 12 APs;
  - c) Porto – um acesso Internet com débito de 100/100 Mbps sobre fibra-óptica e 9 APs;
  - d) Açores – um acesso Internet com débito de 100/100 Mbps sobre fibra-óptica e 2 APs;
- REQ02. Os APs da WLAN devem ser conforme a norma IEEE Std. 802.11n disponibilizando o acesso Dual-Band 2.4 GHz e 5 GHz simultâneo.
- REQ03. Os APs e os routers de acesso Internet devem suportar as normas IEEE Std. 802.3u e IEEE Std. 802.3ab.
- REQ04. Os routers de acesso Internet devem possuir as funcionalidades necessárias de SPI (Stateful Packet Inspection) firewall, IPS (Intrusion Prevention System) e NAT (Network Address Translation) para segurança da rede interna e do próprio router.
- REQ05. A alimentação dos APs deverá ser PoE (IEEE Std. 802.3af ou 802.3at) devendo ser considerados no fornecimento dos serviços os respetivos injetores PoE individuais por cada AP.
- REQ06. Os APs deverão suportar autenticação WPA2-PSK AES. A configuração dos identificadores da rede SSID e de autenticação serão estabelecidos pela ANACOM na execução do projeto.

- REQ07. Todas as WLANs a implementar devem suportar o roaming entre APs.
- REQ08. As interligações ao operador devem ser suportadas em links de fibra-óptica disponibilizada em painel ODF (1 RU) com montagem em bastidores rack existentes nas instalações da ANACOM.
- REQ09. Todos os equipamentos, NDD (1 RU) e de routing (1 RU), devem ser fornecidos e instalados em bastidores rack existentes nas instalações da ANACOM. Estes equipamentos devem possuir fontes de alimentação integradas no respetivo chassis (*i.e.* não devem utilizar fontes de alimentação externas).
- REQ010. Locais de instalação e dimensionamento da rede:
- a) Edifício Lisboa 12 – Av. José Malhoa, 12**
    - 13 pisos
    - 200 utilizadores
  - b) Edifício Lisboa 14 – Av. José Malhoa, 14**
    - 4 pisos
    - 50 utilizadores
  - c) Campus de Barcarena – Alto do Paimão**
    - 3 edifícios de 2 pisos
    - 140 utilizadores
  - d) Edifício Porto – Rua Direita do Viso, 59**
    - 3 pisos
    - 20 utilizadores
  - e) Edifício Ponta Delgada – Rua dos Valados, 18 – Relva**
    - 20 utilizadores

### 3. Diagrama da solução pretendida:

A disponibilização das WLANs (rede Wifi) nos edifícios da ANACOM em Lisboa, Porto, Barcarena e Açores, deverá ser conforme o seguinte diagrama que representa a arquitetura pretendida. Para o efeito de dimensionamento dos APs foi considerada a norma IEEE Std. 802.11n.



A ANACOM assegura a disponibilização dos pontos de rede (IEEE Std. 802.3u 100 Mbps e IEEE Std. 802.3ab 1 Gbps) para ligação dos APs às LANs nos locais onde os mesmos serão instalados.

A solução funciona suportada nas redes locais (VLANs) da ANACOM não sendo necessário considerar a interligação entre edifícios ou pisos.

O fornecimento dos equipamentos inclui a respetiva entrega, instalação e configuração adequada, não apenas às características da rede pretendida, como também às características das redes informáticas existentes em cada um dos locais indicados.

#### 4. Prazo de implementação:

O período de instalação e implementação dos serviços, de forma a que fiquem totalmente operacionais, é de sessenta dias de calendário a contar da data de assinatura do contrato.

#### 5. SLA:

O SLA de reparação deverá ser inferior a 8 horas lineares, e o Service Desk deverá estar disponível todos os dias do ano 24h por dia.

#### 6. Atendimento e Gestão de Incidentes – Service Desk:

Deverá ser assegurado serviço de atendimento e gestão de incidentes para tratamento de quaisquer tipos de incidências ou solicitações de carácter operacional através de vários canais dedicados:



- Telefone;
- E-mail;
- Portal disponibilizado *online* através da Internet.

## **7. Gestão do serviço:**

Deverão ser enviados os seguintes relatórios mensais à ANACOM:

- a) Incidentes (número, descrição, data de início, data de fim, indicação de resolução);
- b) Utilização de tráfego em cada um dos acessos Internet.