



**AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)**

**DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA**

**DIREÇÃO DE APOIO AO CONSELHO**

**CONCURSO PÚBLICO PARA AQUISIÇÃO DE UM ESTUDO SOBRE SERVIÇOS DE  
APLICAÇÕES E CONTEÚDOS  
("OVER THE TOP" - OTT)**

**CADERNO DE ENCARGOS**

**ABRIL 2015**

**CONCURSO PÚBLICO PARA AQUISIÇÃO DE UM ESTUDO SOBRE SERVIÇOS DE  
APLICAÇÕES E CONTEÚDOS (“OVER THE TOP – OTT”)**

**PARTE I – Condições Gerais**

**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

**CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

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

**Subsecção I – Disposições gerais**

6. Obrigações principais do prestador de serviços .....	6
7. Prazo da prestação dos serviços .....	7
8. Equipa .....	7
9. Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato .....	7
10. Transferência da propriedade.....	8
11. Conformidade e garantia técnica .....	9

**Subsecção II – Dever de sigilo**

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

**Secção II – Obrigações da ANACOM**

14. Preço contratual .....	10
15. Condições de pagamento.....	11

**CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO**

16. Penalidades contratuais .....	11
17. Força Maior .....	12
18. Resolução por parte da ANACOM.....	13
19. Resolução por parte do prestador de serviços.....	14

**CAPÍTULO IV – SEGUROS**

20. Seguros..... 14

**CAPÍTULO V – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

21. Foro Competente..... 15

**CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

22. Subcontratação e cessão da posição contratual..... 15

23. Comunicações e notificações ..... 15

24. Contagem de prazos ..... 15

25. Legislação aplicável ..... 15

**PARTE II – Especificações Técnicas**

1. Legislação aplicável..... 17

2. Objeto do estudo. .... 20

3. Estrutura e objetivos do estudo..... 20

4. Metodologias. .... 26

5. Necessidades de informação de inputs da análise ..... 27

6. Entregáveis..... 27

7. Calendarização do projeto. .... 29

**PARTE I**  
**CONDIÇÕES GERAIS**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Cláusula 1.<sup>a</sup>**

##### **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.<sup>a</sup>**

##### **Objeto**

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de um estudo sobre serviços de aplicações e conteúdos (“OVER THE TOP” - OTT).

#### **Cláusula 3.<sup>a</sup>**

##### **Contrato**

- 1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - 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.
- 3 - Em caso de divergências entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 4 - Em caso de divergências 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 80 000 euros (oitenta mil euros).

#### Cláusula 5.ª

##### **Prazo**

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.ª

##### **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 a obrigação de exata e pontual execução dos serviços adjudicados, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.
- 2 - O prestador de serviços fica 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.

- 3 - A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

#### Cláusula 7.<sup>a</sup>

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

- 1 - O prestador de serviços obriga-se a concluir os serviços objeto do contrato a celebrar, com todos os elementos referidos na parte II do presente caderno de encargos, no prazo de 18 semanas, a contar da data da celebração do contrato, cumprindo, igualmente os prazos intercalares indicados no ponto 7, da parte II do presente caderno de encargos.
- 2 - O prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado por iniciativa da ANACOM ou a requerimento do prestador de serviços devidamente fundamentado, e após acordo entre as partes.

#### Cláusula 8.<sup>a</sup>

##### **Equipa**

- 1- Para a realização dos serviços objeto do contrato o prestador de serviços afetará os elementos identificados na sua proposta.
- 2- Na eventualidade do prestador de serviços se ver obrigado a alterar, no decorrer do projeto, qualquer um dos elementos identificados na sua proposta, esta substituição terá que ser efetuada por outro elemento de perfil equivalente ou superior.
- 3- A eventual substituição de qualquer um dos elementos identificados na proposta, mencionada no número anterior, terá sempre que ser comunicada previamente à ANACOM, o qual terá que dar a sua autorização avaliada à luz do perfil apresentado.

#### Cláusula 9.<sup>a</sup>

##### **Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato**

- 1 - O prestador de serviços obriga-se a entregar à ANACOM todos os documentos indicados no ponto 6, da parte II do presente caderno de encargos, em conformidade com o requerido.

- 2 - No prazo máximo de vinte dias a contar da entrega dos relatórios (preliminares e finais), a ANACOM procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
- 3 - Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ANACOM toda a cooperação e informação e todos os esclarecimentos necessários.
- 4 - No caso de a análise da ANACOM a que se refere o n.º 2 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, a ANACOM deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
- 5 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ANACOM, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
- 6 - Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ANACOM procede a nova análise, nos termos do n.º 2.
- 7 - Caso a análise da ANACOM a que se refere o n.º 2 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de trinta dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela ANACOM.

#### Cláusula 10.ª

##### **Transferência da propriedade**

- 1 - Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 7 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos relatórios emitidos em versão final pelo prestador de serviços após a conclusão dos serviços objeto do contrato, bem como toda

a documentação a este fornecida, quer em suporte físico, quer em suporte eletrónico, reservando a ANACOM o direito de divulgar os resultados objeto do presente concurso.

- 2 - Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

#### Cláusula 11.<sup>a</sup>

##### **Conformidade e garantia técnica**

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à ANACOM em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

#### Subsecção II

##### **Dever de sigilo**

#### Cláusula 12.<sup>a</sup>

##### **Sigilo e diligência**

- 1 - O prestador de serviços está sujeito, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhe advenha da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não pode divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.
- 2 - O prestador de serviços está igualmente sujeito a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenha conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
- 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, ou que este seja legalmente obrigado 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 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 está ainda sujeita ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhe sejam confiados.

#### Cláusula 13.<sup>a</sup>

##### **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.

#### 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 as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e apresentação do estudo.

Cláusula 15.<sup>a</sup>

**Condições de pagamento**

- 1 - A quantia devida pela ANACOM deve ser paga no prazo de trinta dias após a receção pela ANACOM das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, de acordo com o seguinte plano de faturação:
  - a) vinte por cento do valor total do contrato, após entrega, e aceitação pela ANACOM, da versão final do instrumento de notação, relativo à componente de procura do estudo;
  - b) vinte por cento do valor total do contrato, após entrega, e aceitação pela ANACOM, da versão preliminar do relatório do estudo;
  - c) sessenta por cento do valor total do contrato, após entrega, e aceitação pela ANACOM, da versão final do relatório do estudo;
- 2 - Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão da declaração de aceitação pela ANACOM, nos termos da cláusula 9.<sup>a</sup>.
- 3 - Em caso de discordância por parte da ANACOM, quanto ao valor indicado na fatura, deve este 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.<sup>a</sup>

**Penalidades contratuais**

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
  - a) pelo incumprimento do prazo de realização da totalidades dos serviços, dois por cento por cada dia útil de atraso, até ao limite de vinte por cento do valor global contratual.



- 2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM, pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até cinco por cento do valor contratual.
- 3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
- 4 - 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.
- 5 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 6 - 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.<sup>a</sup>

##### **Resolução por parte da 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, designadamente nos seguintes casos:
- a) pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos superior a trinta dias;
  - b) não resolução das não conformidades ou discrepâncias mencionadas no ponto 4 da cláusula 9.<sup>a</sup>, no prazo de trinta dias após o prazo determinado pela ANACOM mencionado no ponto 5 da mesma cláusula.



- 2 - O direito de resolução referido no número anterior 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.

Clausula 19.<sup>a</sup>

**Resolução por parte do prestador de serviços**

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:
  - a) qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda vinte cinco por cento 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 este último 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.<sup>a</sup>

**Seguros**

- 1 - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, da perda e extravio de informação confidencial;
- 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.<sup>a</sup>**

##### **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.<sup>a</sup>**

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

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.

#### **Cláusula 23.<sup>a</sup>**

##### **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 contrato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

#### **Cláusula 24.<sup>a</sup>**

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

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

#### **Cláusula 25.<sup>a</sup>**

##### **Legislação aplicável**

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



**PARTE II**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**



## 1. Enquadramento

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), é uma pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio.

São atribuições da ANACOM, nos termos dos seus estatutos (artigo 8º, nº 1, Capítulo I, do Decreto-Lei nº 39/2015, de 16 de março<sup>1</sup>):

- a) Promover a concorrência na oferta de redes e serviços;
- b) Garantir o acesso a redes, infraestruturas, recursos e serviços;
- c) Assegurar a garantia da liberdade de oferta de redes e de prestação de serviços;
- d) Contribuir para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas e dos serviços postais da União Europeia;
- e) Assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, envolvendo a planificação, a atribuição dos recursos espectrais, a sua supervisão e a coordenação entre as radiocomunicações civis, militares e paramilitares;
- f) Aprovar o Plano Nacional de Numeração, nomeadamente as suas linhas orientadoras e os seus princípios gerais, bem como assegurar a gestão eficiente dos recursos de numeração e endereçamento, incluindo a atribuição de recursos e definição de condições de utilização;
- g) Proceder à resolução administrativa de litígios entre as entidades sujeitas à sua regulação, nomeadamente entre entidades que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas e entre prestadores de serviços postais, nos termos previstos na legislação aplicável;
- h) Proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais;
- i) Assegurar o acesso ao serviço universal de comunicações eletrónicas e postal, designadamente garantindo o cumprimento das obrigações de serviço universal;
- j) Promover a resolução extrajudicial de conflitos entre entidades sujeitas à sua regulação e os consumidores e demais utilizadores finais, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, dinamizando e cooperando com os mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos existentes ou, por sua iniciativa ou em colaboração com outras entidades, criando outros mecanismos, cabendo-lhe promover a adesão das entidades sujeitas à sua regulação;

---

<sup>1</sup> <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1349601#.VQrvfo64L2U>.

- k) Contribuir para garantir um elevado nível de proteção dos dados pessoais e da privacidade;
- l) Assegurar que seja mantido o acesso aos serviços de emergência;
- m) Zelar pela manutenção da integridade e segurança das redes de comunicações públicas e dos serviços acessíveis ao público, incluindo as interligações nacionais e internacionais;
- n) Acompanhar a atividade das entidades reguladoras afins e as experiências estrangeiras de regulação das comunicações e estabelecer relações com outras entidades reguladoras, bem como com organismos da União Europeia e outros organismos internacionais com relevância para a prossecução da sua missão;
- o) Participar ativamente nas atividades e decisões dos organismos de entidades reguladoras, designadamente o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas e o Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais;
- p) Proceder à avaliação da conformidade de infraestruturas de telecomunicações, de materiais e de equipamentos, neste caso nomeadamente através de ensaios laboratoriais, bem como definir os requisitos necessários para a sua colocação no mercado e instalação;
- q) Promover a normalização técnica, em colaboração com outras organizações, no setor das comunicações e áreas relacionadas;
- r) Proceder à divulgação do quadro regulatório em vigor e das suas competências e iniciativas, bem como dos direitos e obrigações das entidades destinatárias da sua atividade e dos utilizadores finais;
- s) Colaborar com outras entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às comunicações;
- t) Assegurar a realização de estudos na área das comunicações;
- u) Prosseguir as demais atribuições que lhe sejam conferidas por lei.

No âmbito das suas atribuições, a ANACOM procura desenvolver a sua atividade observando critérios de elevada eficácia, eficiência e qualidade, em linha, nomeadamente, com o estabelecido no artigo 39º, nº 2 da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto (Lei-quadro das



entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo)<sup>2</sup>.

No Plano Plurianual de Atividades da ANACOM para o triénio 2015-2017 e Orçamento 2015<sup>3</sup> refere-se que “Para 2015 está prevista a realização de um estudo sobre as relações entre OTT (Over The Top) e operadores tradicionais num contexto de neutralidade tecnológica”, em linha com o eixo de atuação “Perspetivar a evolução dos mercados e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão”.

Em Portugal, à semelhança do registado na generalidade dos países desenvolvidos, a adesão e utilização dos serviços de aplicações e conteúdos, comumente designados OTT) – cuja definição neste contexto se detalha de imediato na especificação do objeto do estudo - encontra-se em franco crescimento, sobretudo no escalão etário até aos 34 anos, nos escalões de rendimento mais elevados e nos indivíduos com nível de escolaridade médio ou superior<sup>4</sup>.

De acordo com o Barómetro de Telecomunicações da *Marktest*, de entre os utilizadores de telemóvel com 10 ou mais anos, a utilização de chamadas de voz pela Internet foi de 14,3 por cento no terceiro trimestre de 2014, com uma tendência crescente nos últimos trimestres. Segundo a mesma fonte, os serviços de mensagens instantâneas (*instant messaging*) são ainda mais utilizados (1/4 dos utilizadores de telemóvel utiliza estes serviços).

Neste contexto, esta Autoridade pretende desenvolver um estudo sobre os serviços OTT, incluindo nomeadamente aspetos relacionados com neutralidade da *Internet*<sup>5</sup>, com vista a identificar aspetos suscetíveis de contribuir para melhorar ainda mais o funcionamento do setor das comunicações eletrónicas e promover a efetiva satisfação das necessidades dos utilizadores finais.

---

<sup>2</sup> [http://www.cresap.pt/legislacao-e-documentos/legislacao/doc\\_download/203-lei-67-2013-lei-quadro-das-entidades-reguladoras.html](http://www.cresap.pt/legislacao-e-documentos/legislacao/doc_download/203-lei-67-2013-lei-quadro-das-entidades-reguladoras.html).

<sup>3</sup> <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1341703>.

<sup>4</sup> <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1342001#.VKKXbdwDg>.

<sup>5</sup> Neste contexto, entende-se por neutralidade da Internet um princípio que se traduz no tratamento de tráfego Internet de forma igual, sem discriminação, restrição ou interferência, independentemente do remetente, recetor, tipo, conteúdo, equipamento, serviço ou aplicação (em linha com a versão do Regulamento Mercado Único de Telecomunicações aprovado em primeira leitura do Parlamento Europeu em abril de 2014).



## 2. Objeto do estudo

O objeto do estudo incidirá sobre a economia do negócio dos serviços OTT disponíveis em Portugal, a sua evolução previsível, o correspondente impacto sobre o sector das comunicações eletrónicas e os correspondentes desafios emergentes a nível da regulação e políticas públicas.

Neste contexto, segundo a nota de rodapé 27 da Nota Explicativa<sup>6</sup> que acompanha a Recomendação da Comissão Europeia, de 9 de outubro de 2014, relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no setor das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex ante* (doravante recomendação)<sup>7</sup>, um serviço OTT disponibiliza um produto através da Internet evitando os canais de distribuição tradicionais tais como, por exemplo, serviços de mensagens ou *unmanaged VoIP*.

Sem prejuízo do referido no parágrafo anterior, entende-se que serviços OTT se traduzem na disponibilização, através da Internet e com base na interligação IP, de:

- a) Conteúdos áudio, vídeo, jogos (*gaming*) e outros media – são exemplos de prestadores deste tipo de serviços o Netflix<sup>8</sup>, o YouTube ou o Wuaki.tv (*videostreaming*) ou o Spotify (*audiostreaming*);
- b) Mensagens instantâneas e chamadas de voz e vídeo – são exemplos de prestadores deste tipo de serviços o Skype, o Facetime e o Viber (chamadas de voz e vídeo), o WhatsApp e o Facebook Messenger (mensagens instantâneas).

O acesso aos serviços OTT pode ser efetuado e deve ser estudado nas suas diferentes possibilidades de acesso, nomeadamente computadores de secretária, computadores portáteis, tabletes, consolas de jogos (e.g. PlayStation e Xbox), telemóveis inteligentes (*smartphones*) e televisores.

## 3. Estrutura e objetivos do estudo

O estudo a desenvolver deverá alinhar-se com a seguinte estrutura e especificações técnicas:

---

<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?action=display&doc\\_id=7056](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?action=display&doc_id=7056).

<sup>7</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?action=display&doc\\_id=7045](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?action=display&doc_id=7045).

<sup>8</sup> Embora ainda não formalmente disponível em Portugal.



- **Sumário executivo**

Este capítulo deverá descrever brevemente os objetivos, a estrutura do documento e as conclusões com impacto mais significativo sobre a função regulativa da ANACOM e sobre o desenvolvimento de políticas públicas.

- **Introdução**

Este capítulo deverá expor os objetivos do estudo, a sua estrutura e os principais assuntos endereçados em cada capítulo do estudo. Adicionalmente, deverá resumir brevemente as principais linhas do enquadramento regulamentar nacional e comunitário do setor das comunicações eletrónicas e a sua evolução previsível.

Para além disso, a introdução deverá mencionar também as principais áreas de intervenção regulatória a nível nacional e europeu que têm contribuído para a dinamização dos serviços OTT e para a respetiva salvaguarda dos direitos dos utilizadores finais, em especial no que concerne aos aspetos relacionados com a neutralidade da Internet, com a proteção de dados pessoais e com a segurança das comunicações em geral.

- **Revisão de literatura**

Deverá ser efetuada uma extensiva revisão, a nível nacional e internacional, da literatura económica disponível sobre os serviços OTT e o seu impacto no sector das comunicações eletrónicas, bem como dos principais resultados dos trabalhos de inquirição publicados.

- **O consumo de serviços OTT em Portugal**

Com base, em especial, nos resultados da inquirição, cujo detalhe se esmiúça na seção 4, deverão ser apresentados com o maior detalhe possível os diferentes tipos de serviços OTT disponíveis em Portugal (bem como aqueles cuja oferta se prevê a médio prazo), os padrões de consumo dos serviços OTT em Portugal e as condições



da oferta disponível<sup>9</sup> (englobando e distinguindo também as especificidades inerentes aos serviços comercializados por subscrição e aos serviços gratuitos para o utilizador final). Pretende-se que seja igualmente estimada a evolução previsível das condições da oferta e da procura de serviços OTT.

Deverá também ser averiguado qual a perceção do consumidor sobre a entidade que presta o serviço OTT (e.g. operador de redes de comunicações eletrónicas ou outro tipo de entidade).

Em particular, deverá estimar-se a procura atual e futura de largura de banda associada à procura de serviços OTT e analisar em que medida o crescimento dessa procura poderá ou não originar problemas de congestão das redes dos operadores de comunicações eletrónicas, em especial na rede de acesso (instalações do utilizador) e na interligação à Internet (*peering*)<sup>10</sup>, exigindo investimentos adicionais em infraestrutura de rede por parte destes.

- **Estratégia e economia do negócio**

Existem temas que pelo seu impacto na regulação deverão ser considerados na revisão do quadro regulamentar, como é o caso das questões relacionadas com a utilização crescente de serviços OTT, tanto em cenários em que tal se dá num cenário de potencial ou efetiva concorrência direta entre operadores de redes de comunicações eletrónicas e outras entidades que prestam serviços OTT como num cenário em que os operadores de redes de comunicações eletrónicas estabelecem parcerias com entidades envolvidas na prestação de serviços OTT.

Assim, neste capítulo, deverá ser exaustivamente descrita e analisada a natureza do mercado dos serviços OTT (e.g. mercado com um único lado vs mercado “com dois lados”), a relevância das externalidades de rede e o papel da Inovação e Desenvolvimento, a economia do negócio e as estratégias seguidas pelos principais intervenientes no setor, em especial no tocante às variáveis relacionadas com receitas (com análise das principais fontes tais como, por exemplo, publicidade e assinaturas), preços, posicionamento face à concorrência e qualidade de serviço / gestão do tráfego. Esta apreciação deve explicitar e enquadrar as eventuais

---

<sup>9</sup> Englobando *inter alia* os aspetos relacionados com a cobertura geográfica.

<sup>10</sup> Os quais se afigura englobarem os pontos mais suscetíveis de contribuir para a congestão da rede e para a degradação da qualidade de serviço.



parcerias (em formação ou já constituídas) com os operadores de rede de comunicações eletrónicas.

Neste âmbito deve também ser explicitada a cadeia de valor que tem estado associada à prestação de serviços OTT, e de que forma se perspetiva a sua evolução, face à evolução da procura e ao posicionamento dos operadores de redes de comunicações eletrónicas.

Em especial, devem ser analisadas as estratégias seguidas pelos operadores de redes fixas e móveis para fazer face aos serviços OTT (por exemplo, entre outros, *zero rating*<sup>11</sup> e pagamento de mensalidades por pacotes de serviços que incluam minutos de chamadas de voz e SMS), incluindo a descrição de eventuais serviços OTT que os próprios operadores de redes de comunicações eletrónicas tenham vindo a disponibilizar.

Em relação à gestão do tráfego deverão ser analisadas as políticas e práticas seguidas pelos operadores de redes de comunicações eletrónicas no âmbito de rácios de contenção de tráfego, de eventuais práticas de bloqueio de certos conteúdos ou aplicações e de eventuais práticas de formatação de tráfego (*traffic shaping*).<sup>12</sup> Neste âmbito deve também ser abordada a eventual existência de acordos bilaterais entre prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e distribuidores de conteúdos/prestadores do serviço OTT, dando prioridade a alguns serviços OTT em detrimento de outros e perspetivando o impacto das redes de distribuição de conteúdos.<sup>13</sup>

Para este efeito, deverá recorrer-se à relevante informação estatística, financeira e de mercado disponível, bem como à informação recolhida através de um mínimo de 26 entrevistas com os principais agentes económicos intervenientes no setor. Em especial, deverão realizar-se nomeadamente entrevistas com:

- Os principais operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas – limite mínimo de cinco entrevistas;
- Teledifusores – limite mínimo de uma entrevista;

---

<sup>11</sup> Isto pode ser entendido, resumidamente e dito de forma simples, como a prática de os operadores não contarem para os “caps” de dados estabelecidos contratualmente o tráfego de certas aplicações ou serviços.

<sup>12</sup> A formatação de tráfego é um mecanismo usado pelos operadores para gerir o tráfego de Internet, através da aplicação de restrições ao tráfego e à velocidade contratados, de acordo com a política de cada operador. Pode ocorrer, quer seja em todo o dia quer seja apenas em certos períodos do dia, no cabeçalho do IP (*IP header*), no protocolo de transporte, no conteúdo dos pacotes ou na carga da rede, em especial quando o operador considere que determinado utilizador ou grupos de utilizadores têm uma utilização anormalmente elevada.

<sup>13</sup> CDN – *Content Distribution Networks*.



- Prestadores de serviços de mensagens instantâneas (*instant messaging*) – limite mínimo de duas entrevistas;
- Fornecedores de *software* – limite mínimo de três entrevistas (nomeadamente com a Microsoft e com a IBM);
- Fornecedores de aplicações (*apps*) – em especial no caso das chamadas de VoIP (e.g. Viber e Skype) – limite mínimo de duas entrevistas;
- Motores de busca (e.g. Google e Yahoo) – limite mínimo de duas entrevistas;
- Produtores de conteúdos – limite mínimo de três entrevistas;
- Associações de consumidores – limite mínimo de uma entrevista;
- Entidades públicas nacionais cuja esfera de atuação releve para o objeto do estudo (e.g. Autoridade da Concorrência, Entidade Reguladora para a Comunicação Social, Instituto do Cinema e Audiovisual e Direção-Geral do Consumidor) – limite mínimo de três entrevistas;
- Autoridades reguladoras nacionais de outros países – limite mínimo de quatro entrevistas.

No caso de os entrevistados se encontrarem no estrangeiro poderão as entrevistas decorrer com recurso a sistemas de videoconferência ou teleconferência.

Propostas com menos de 26 entrevistas não serão aceites no concurso.

▪ **Impacto sobre os vários serviços de comunicações eletrónicas e sobre a oferta de conteúdos**

Importa, neste capítulo, descrever o impacto dos OTT na oferta e na procura dos diferentes serviços de comunicações eletrónicas disponíveis ao público e na oferta de conteúdos, em termos de ofertas disponíveis, preços, receitas, custos de angariação de clientes, custos de mudança de prestador, qualidade de serviço e outras variáveis relevantes.

Deverá igualmente ser avaliada a necessidade de intervenção regulamentar, tendo em conta, *inter alia*, as estratégias dos prestadores e a experiência dos outros países nesta área.

▪ **Definição de mercados relevantes e avaliação de poder de mercado significativo nos mercados relevantes suscetíveis de regulação *ex-ante***



A utilização crescente de serviços OTT cria uma dinâmica cujo impacto no funcionamento dos mercados é necessário antecipar, do ponto de vista de uma eventual necessidade de intervenção regulatória, sendo também relevante para uma futura revisão do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas.

Assim, neste capítulo deve ser estudado o impacto previsível do crescimento da oferta e da adesão a serviços OTT sobre as definições de mercados e avaliações de posição dominante nos mercados relevantes suscetíveis de regulação *ex ante*, tendo em conta também a evolução de serviços como a voz fixa, a voz móvel, SMS<sup>14</sup>, MMS<sup>15</sup>, o serviço de televisão por subscrição e a oferta de pacotes de serviços de comunicações eletrónicas, designadamente à luz da recomendação em conformidade com a Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas.<sup>16</sup>

Em especial, devem ser identificadas e analisadas as potenciais relações de complementaridade e substituibilidade entre serviços OTT e serviços de comunicações eletrónicas, tendo em conta os preços, a qualidade de serviço, as necessidades dos utilizadores, as funcionalidades capacitadas nas respetivas redes/equipamentos/aplicações de suporte e barreiras à mudança.

De todo o modo, a nível da União Europeia (UE) os serviços OTT na maior parte dos mercados exercem ainda uma pressão concorrencial limitada (com a possível exceção do SMS), tendo as autoridades reguladoras, atualmente, poderes limitados no âmbito do quadro regulamentar para solicitar dados sobre serviços OTT, mas podem ainda, em linha com o previsto na recomendação, utilizar dados disponíveis de outras fontes, incluindo dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, para avaliar o impacto provável dos serviços OTT nos mercados.

#### ▪ **Conclusões e recomendações**

Neste capítulo deverão ser apresentadas as principais conclusões e eventuais recomendações a nível da regulação e da formulação de políticas públicas. As recomendações deverão encontrar-se solidamente fundamentadas, à luz, *inter alia*,

---

<sup>14</sup> Short Message Service.

<sup>15</sup> Multimedia Messaging Service.

<sup>16</sup> <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1336420>.

do quadro legislativo e regulamentar aplicável, da necessidade de salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais, do imperativo de se assegurar um tratamento não discriminatório entre todos os agentes económicos presentes no setor, do objetivo de promoção de níveis apropriados de investimento no setor das comunicações eletrónicas e do desejável incentivo à inovação e ao desenvolvimento, relevando ainda aspetos de equidade fiscal na captação de investimento direto estrangeiro.

- **Lista de acrónimos**
- **Referências de literatura**

#### **4. Metodologias**

Por forma a analisar os padrões de consumo dos serviços OTT em Portugal, o estudo recorrerá a uma inquirição quantitativa.

A população alvo serão os utilizadores de banda larga com 16 ou mais anos de idade, em Portugal, pelo que a inquirição poderá ser realizada de forma *online*, telefónica ou presencialmente a esse grupo de indivíduos, com base em inquéritos por amostragem probabilística.

Pretende-se uma amostra válida não inferior aos 2 000 indivíduos, a qual deverá ser repartida equitativamente entre utilizadores de Internet a partir de telemóveis inteligentes e utilizadores de Internet a partir de computadores, sejam estes últimos fixos ou portáteis. Propostas com menos de 2 000 indivíduos não serão aceites no concurso.

Neste ponto, nota-se que no terceiro trimestre de 2014, 57,6% das famílias clássicas dispunham de banda larga fixa no lar (estimativas ANACOM com base em dados dos operadores) e que 37,4% dos indivíduos com 15 ou mais anos de idade dispunham de banda larga no telemóvel (resultados do Barómetro Telecomunicações da Markttest)<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Para mais informação ver o relatório sobre o Serviço de Acesso à Internet - 3.º trimestre de 2014, da ANACOM, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1339942#.VKwFock4Jek>.



Os projetos de instrumento de notação deverão ser submetidos à apreciação da ANACOM, a qual poderá sugerir aperfeiçoamentos e alterações, previamente à sua aprovação.

Para além disso, com vista a melhor compreender os contornos da atuação estratégica do lado da oferta, a economia do negócio e a sua sensibilidade quanto à evolução das necessidades dos utilizadores finais, no desenvolvimento do estudo deverão ser realizadas entrevistas com os principais prestadores de serviços OTT, prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, operadores de rede, fabricantes de equipamentos e associações de consumidores. Neste contexto, deverá ser também recolhida e detalhadamente analisada e apresentada toda a informação estatística, financeira (incluindo nomeadamente volume de negócios dos prestadores de serviços OTT em Portugal) e de mercado que para o efeito for relevante.

Deverá ser efetuada uma extensiva revisão, a nível nacional e internacional, da literatura económica disponível sobre os serviços OTT e o seu impacto, bem como dos principais resultados dos trabalhos de inquirição publicados. Um Desk Research também deverá ser efetuada.

Finalmente, sempre que relevante deverá recorrer-se à metodologia de comparações internacionais para localizar Portugal face à situação registada noutros países e face às melhores práticas em termos regulativos e no âmbito da salvaguarda dos interesses dos utilizadores.

## **5. Necessidades de Informação para input da análise**

O estudo deverá recorrer a toda a informação adicional que os autores do estudo considerem útil para a análise (sendo a recolha dessa informação e o correspondente custo eventual da exclusiva responsabilidade dos autores). Isto, sem prejuízo de a ANACOM poder vir eventualmente a disponibilizar informação complementar que os autores deverão igualmente relevar nessa análise.

## **6. Entregáveis**

A empresa selecionada deverá comprometer-se a entregar à ANACOM os seguintes documentos:



- a) Relatório relativo ao levantamento do trabalho de campo relativo à inquirição, o qual deverá indicar a qualidade dos resultados, avaliar a metodologia e apresentar o método de cálculo dos ponderadores;
- b) Relatório preliminar com análise completa das respostas à inquirição, incluindo nomeadamente, análise estatística descritiva dos resultados obtidos bem como testes à representatividade desses resultados (incluindo recalibração da base de dados, se necessário) dos quais devem constar estimativas pontuais das médias ou proporções de todas as variáveis do questionário, distribuições de frequências, quadros com cruzamentos entre variáveis (incluindo resultados específicos de cada segmento relevante), mapas percentuais relativo ao posicionamento dos clientes e subpopulações alvo, ensaios estatísticos de hipóteses com interesse para o estudo e medidas de qualidade da estimação;
- c) Notas de síntese das entrevistas efetuadas;
- d) Relatório preliminar com a especificação e descrição detalhada de todos os modelos estatísticos e econométricos desenvolvidos, tais como análises de regressão com objetivo descritivo e exploratório, que se considerem relevantes à análise e que permitam uma melhor explicação do comportamento dos utilizadores finais (incluindo nomeadamente a justificação das suas escolhas, as suas virtualidades e as suas limitações), a apresentação dos resultados obtidos (incluindo, nomeadamente e sempre que relevante, ensaios estatísticos de hipóteses com interesse para o estudo, comparações com resultados obtidos por outras entidades relevantes e medidas da qualidade do ajustamento) e a análise aprofundada e explicação completa desses resultados;
- e) Códigos de programação utilizados para estimação dos modelos apresentados nos relatórios a que se referem as alíneas anteriores;
- f) Todos os ficheiros que foram utilizados nos cálculos e ou que são necessários à verificação e confirmação dos resultados apresentados nos relatórios a que se referem as alíneas anteriores;
- g) Todos os restantes dados, informação e esclarecimentos que permitam replicar, verificar e validar os resultados do estudo, apresentados nos relatórios a que se referem as alíneas anteriores;



- h) Relatório preliminar com revisão, a nível nacional e internacional, da literatura económica disponível sobre os serviços OTT e o seu impacto, bem como dos principais resultados dos trabalhos de inquirição publicados;
- i) Relatório preliminar com recomendações concretas, abrangendo a identificação fundamentada de potenciais áreas prioritárias de atuação regulatória, com o propósito de melhorar o funcionamento dos mercados de comunicações eletrónicas e aumentar a satisfação dos utilizadores finais;
- j) Relatório final integrado preliminar, incluindo versões revistas dos relatórios preliminares anteriormente referidos e os restantes conteúdos do estudo estruturados em linha com o estabelecido na seção 3 destas especificações técnicas;
- k) Versão final do relatório final integrado - entregue numa versão confidencial e numa versão pública (expurgada dos elementos de natureza confidencial) - acolhendo as sugestões que a ANACOM entender pertinentes, após revisão da versão preliminar do relatório final integrado.

Todos os relatórios deverão ser recebidos em ficheiros word e em pdf.

## **7. Calendarização do projeto**

O relatório preliminar com a revisão da literatura económica disponível deverá ser entregue à ANACOM no prazo de cinco semanas após a data de assinatura do contrato e cabalmente revisto e entregue novamente, no prazo de duas semanas após a ANACOM remeter a sua apreciação e comentários relativamente ao mesmo.

As notas de síntese referentes a cada uma das entrevistas qualitativas deverão ser remetidas à ANACOM o mais tardar até três dias após a realização de cada uma das entrevistas.

A base de dados com os resultados da inquirição quantitativa deverá ser remetida à ANACOM num prazo máximo de 5 dias úteis após a conclusão das inquirições e o relatório preliminar com análise completa das respostas à inquirição deverá ser enviado à ANACOM até 12 semanas após a data de assinatura do contrato.

O trabalho deverá ser concluído no prazo de dezoito semanas após a data de assinatura do contrato.