UNIVERSIDADE ABERTA
www.uab.pt

Aprovo o presente Caderno de Encargos

[Assinatura Qualificada] Valentina Maria Azinheira Matoso

Assinado de forma digital por [Assinatura Qualificada] Valentina Maria Azinheira Matoso
Dados: 2020.07.15 11:38:57 +01'00'

A Administradora

Consulta Prévia

Nº 2020/07

"AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ETHERNET@VPN"

CADERNO DE ENCARGOS

Índice

PARTE I 3
CLÁUSULAS JURÍDICAS 3
Artigo 1.º 3
Objeto e entidade adjudicante 3
Artigo 2.º 3
Contrato 3
Artigo 3.º 4
Preço base 4
Artigo 4.º 4
Prazo 4
Artigo 5.º 4
Prazo e condições de pagamento 4
Artigo 6.º 4
Documentos de habilitação 4
Artigo 7.º 4
Patentes, licenças e marcas registadas 4
Artigo 8.º 5
Dever de sigilo 5
Artigo 9.º 5
Cessão da posição contratual 5
Artigo 10.º 5
Penalidades 5
Artigo 11.º 6
Garantia do cumprimento de obrigações 6
Artigo 12º 6
Acesso a elementos de informação em suporte informático 6
Artigo 13.º 6
Contrato 6
Artigo 14.º 7
Extinção do contrato 7
Artigo 15.º 7
Foro competente 7
PARTE II 8
CLÁUSULAS TÉCNICAS 8
Artigo 16.º 8
Especificações Técnicas 8

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Artigo 1.º

Objeto e entidade adjudicante

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento com vista à contratação de soluções de prestação de serviços Ethernet@VPN, conforme descrito nos artigos técnicos, por consulta prévia, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º e dos artigos 115º e seguintes do Código dos Contratos Públicos (CCP).

2. A entidade adjudicante é a Universidade Aberta (UAb), sediada no Palácio Ceia, Rua da Escola Politécnica, n.º 147, 1269-001 Lisboa. A entidade adjudicante é representada pela Senhora Reitora, Professora Doutora Carla Maria Bispo Padrel de Oliveira, entidade competente para autorizar a despesa, nos termos do disposto no Despacho n.º 3164/2020 de 10 de março, publicado no Diário da República 2.ª Série – n.º 49.

Artigo 2.º

Contrato

1. O contrato é composto pelo clausulado contratual e respetivos anexos.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados e, expressamente, aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;

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 divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4. 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 e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 3.º

Preço base

1. O preço base aproximado é de 43.200,00 € (quarenta e três mil e duzentos euros), para o período de 36 (trinta e seis) meses.

2. Ao valor determinado nos termos do número anterior acresce o IVA devido, à taxa legal em vigor.

Artigo 4.º

Prazo

Os serviços serão por um prazo de 12 meses, podendo ser renovado por mais 2 períodos de igual duração.

Artigo 5.º

Prazo e condições de pagamento

1. O pagamento é efetuado, mensalmente, no prazo de trinta dias, mediante apresentação atempada de fatura do adjudicatário, devendo ser confirmada pelo responsável pelos Serviços de Informática da UAb a boa prestação dos serviços.

2. Para efeitos de pagamento pela entidade adjudicante, o adjudicatário deverá comprovar ter regularizado as suas obrigações fiscais e com a segurança social.

3. De todas as importâncias recebidas o adjudicatário dará a devida quitação à entidade adjudicante através de documento fiscalmente aceite.

Artigo 6.º

Documentos de habilitação

O adjudicatário obriga-se a entregar toda a documentação necessária à adjudicação, no prazo de 5 (cinco) dias, após a notificação de adjudicação, nomeadamente:

a) Declaração emitida conforme modelo constante do anexo II ao Código dos Contratos Públicos;

b) Documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e i) do art.º 55 do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 7.º

Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação dos serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Artigo 8.º

Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. 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.

3. Excluem-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Artigo 9.º

Cessão da posição contratual

Sem prejuízo do disposto legalmente em matéria de cessão da posição contratual e de subcontratação, incumbe ao adjudicatário a exata e pontual execução da prestação dos serviços, em cumprimento do convencionado, não podendo este transmitir a terceiros as responsabilidades assumidas perante o contraente público.

Artigo 10.º

Penalidades

1. No caso de atrasos dos trabalhos, por razões imputáveis ao adjudicatário, que não resultem de motivos devidamente fundamentados e sujeitos a apreciação da entidade adjudicante, poderá ser aplicada uma penalidade calculada de acordo com a seguinte fórmula: P (penalidade) = V (valor do contrato) x A (dias em atraso, incluindo sábados, domingos e feriados) / 100.

2. Havendo lugar a penalidades o correspondente valor será deduzido na importância a pagar ao adjudicatário.

3. Sem prejuízo dos disposto nos números anteriores, nos casos em que injustificadamente o adjudicatário se recuse a efetuar os serviços e/ou se atrase, ou ainda, não o efetue no tempo necessário à boa execução do contrato, a entidade adjudicante participará às entidades previstas no artigo 455.º do CCP, com vista

à instauração do processo contraordenacional nos termos dos artigos 455º a 464º do CCP, caso o comportamento do adjudicatário seja considerado lesivo ou prejudique o regular funcionamento da Instituição.

Artigo 11.º

Garantia do cumprimento de obrigações

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, a entidade adjudicante pode proceder, à retenção de 10% do valor dos pagamentos a efetuar, nos termos do n.º 3 do artigo 88º do CCP.

2. Não haverá lugar à retenção dos pagamentos se o adjudicatário apresentar:

a) Seguro de execução do contrato a celebrar, emitido por entidade seguradora;

b) Ou, declaração bancária de responsabilidade solidária, emitida por entidade bancária.

3. A entidade adjudicante pode considerar perdida a seu favor os valores retidos, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais, pelo adjudicatário.

4. No prazo de 30 dias úteis contados do cumprimento de todas as obrigações contratuais por parte do adjudicatário, a entidade adjudicante promove a liberação dos valores retidos a que se refere o n.º 1.

5. A demora na liberação da retenção, confere ao adjudicatário o direito de exigir à entidade adjudicante juros sobre a importância da caução, calculados sobre o tempo decorrido desde o dia seguinte ao termo do prazo referido no número anterior, nas condições a estabelecer por portaria do Ministro das Finanças.

Artigo 12º

Acesso a elementos de informação em suporte informático

O acesso a elementos de informação em suporte informático obedecerá às normas contidas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, retificada pela Declaração n.º 22/98, de 28 de novembro, e à Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, que regulam a Proteção de Dados Pessoais face à Informática.

Artigo 13.º

Contrato

O contrato será reduzido a escrito.

Artigo 14.º

Extinção do contrato

São causas de extinção do contrato:

a) O incumprimento;

b) A impossibilidade definitiva e todas as restantes causas de extinção das obrigações reconhecidas pelo direito civil;

c) A revogação;

d) A resolução, por via de decisão judicial ou arbitral ou por decisão do contraente público, nos casos previstos nos artigos 333.º a 335.º do CCP.

Artigo 15.º

Foro competente

Para todas as questões e litígios emergentes do contrato a celebrar é competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Artigo 16.º

Especificações Técnicas

Entre outras atividades, é da responsabilidade do adjudicatário a entrega dos seguintes serviços e requisitos técnicos:

- Identificação dos mecanismos de acompanhamento e controle dos trabalhos a realizar;
- Assegurar a qualidade, a execução em tempo e o acompanhamento da instalação de circuitos e equipamentos;
- Assegurar a migração de todos os circuitos do anterior operador, sendo que assumirá todos os custos decorrentes com as mensalidades de aluguer e comunicações dos circuitos e outros serviços enquanto não forem migrados;
- Na fase de implementação da solução, o adjudicatário deverá validar com a entidade adjudicante a configuração e as necessidades atuais, de modo a que em conjunto se determine qual a melhor configuração para otimização do desempenho da conetividade dos vários pontos de rede de comunicações da UAb;
- Garantir a possibilidade de disponibilizar os serviços de dados nos interfaces e conectores especificados pela entidade adjudicante, em função das suas necessidades técnicas e assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
- Todos os equipamentos terminais (ativos, equipamentos de rede e comunicações e outros necessários para garantir a operação) a instalar nos centros de dados da UAB, deverão ser alojados nos bastidores disponibilizados pela UAB em locais reservados para o efeito, devendo ser avaliado caso a caso.
- Em caso de mudança de instalações dos serviços ou nó principal atual, os equipamentos deverão ser instalados, em bastidor para o efeito a fornecer e a instalar pela entidade adjudicante.
- Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações de dados aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem custos acrescidos para a Entidade Adjudicante, assim como a imediata suspensão da faturação;
- O adjudicatário deverá prever a possibilidade de aumento de largura de banda, sem custos

adicionais, para circuitos já existentes, com um aumento máximo de 100% de largura de banda por cada circuito existente.

- Para assegurar mudanças de localização que não estão programadas e não previstas pela UAB, devem ainda ser fornecidos no âmbito do presente concurso os serviços necessários para assegurar a reinstalação dos respetivos circuitos na nova morada a indicar oportunamente, caso se verifique alguma destas situações.

Caracterização dos serviços de comunicação de dados, equipamento cedido, configuração da rede da Universidade Aberta e caracterização da Solução

1. **Descrição dos Serviços**

O conjunto de Serviços e Produtos, objeto deste caderno de encargos, encontram-se a seguir descritos e de acordo com o conteúdo das tabelas constantes da presente cláusula.

A atual configuração da parte da UAb é Layer 3, e todas as alterações e configurações nos equipamentos fornecidos pela operadora e nos nossos equipamentos, devem ser efetuadas/acompanhadas pela operadora, até ao funcionamento em pleno do serviço.

O equipamento necessário para receber o serviço deve ser fornecido e gerido pela operadora e instalado dentro das instalações da Universidade Aberta (CPE).

Será também necessário garantir, que durante a agilização do processo, não haverá qualquer quebra nos serviços atuais.

Enquanto não estiver concluída a migração dos circuitos do operador anterior o adjudicatário assumirá todos os custos decorrentes destas comunicações.

Arquitetura da rede atual

Os débitos que se pretendem adquirir estão ilustrados no diagrama seguinte e na tabela abaixo, em "*1. Descrição do conjunto de Acessos e Equipamentos*".

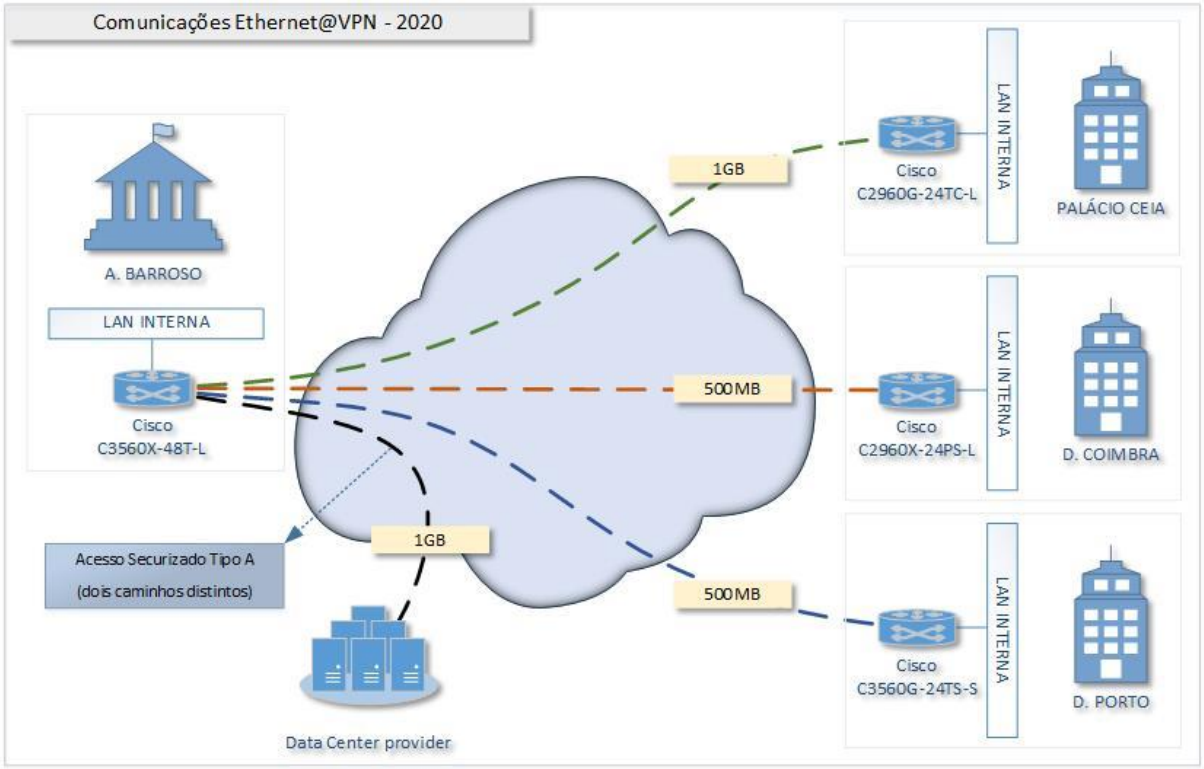


Figura 1 - diagrama lógico das ligações

Serviço Ethernet@VPN

a) O serviço Ethernet@VPN assegura o acesso dedicado e permanente à VPN (Virtual Private Network) da Universidade Aberta.

b) O Acesso (meio que permite a ligação entre as instalações da Universidade Aberta e as infraestruturas de comunicações eletrónicas utilizadas pela operadora, doravante "Acesso", subjacente ao serviço Ethernet@VPN permite a transmissão de dados com garantia de largura de banda com base na tecnologia Ethernet.

c) A cada Acesso poderá corresponder um ou mais CARs (Commited Access Rate) com diferentes níveis de QOS (Quality Of Service).

d) A disponibilidade e os prazos máximos de reparação do serviço são os previstos para o Nível de Serviço de Rede, abaixo descrito.

Serviço Ethernet2Connect

a) O serviço Ethernet2Connect consiste no estabelecimento de ligações lógicas entre acessos à rede Ethernet/MPLS com possibilidade de definição de classes de serviço e, onde são definidos ambos os extremos da ligação, tipo ponto-a-ponto e ponto-a-multiponto.

b) Os Acessos físicos são implementados sobre fibra ótica e com interface GE (Giga Ethernet - RJ45).

c) A conectividade é configurada com uma VLAN de acordo com o débito contratado.

d) Em cada Acesso deverá ser assegurada a possibilidade de coexistir uma ou mais VLANs de diferentes Classes de Serviço, podendo assim diferenciar-se a priorização do tráfego das diversas Aplicações Empresariais da Universidade Aberta.

e) O CPE deverá efetuar traffic shaping ao débito contratado e preferencialmente permitir o suporte de VLANs, de acordo com a norma IEEE 802.1Q.

Serviço de Acesso IDC

a) Pressupõe-se um serviço de conectividade, denominado por Internet Data Center's (IDC's), em ambiente rede privada entre o Backbone IP e o IDC, também designada por ligação de Back-End.

b) O serviço de VPN necessário à prestação do Serviço na modalidade de ligação de Back-End deve ser incluído no fornecimento do serviço.

Equipamento

a) Os serviços abaixo descritos integram a cedência do equipamento identificado na tabela "Equipamento".

b) Os equipamentos fornecidos pela operadora de comunicações deverão assegurar as atuais funcionalidades, sem quaisquer configurações adicionais por parte da Universidade Aberta.

2. Descrição do conjunto de Acessos e Equipamentos

2.1. Prazos de reparação/substituição do equipamento requeridos relativamente ao serviço de OMG.

Nº do Site	Designação do Site	Morada	Localidade
1	A. Barroso	Rua Almirante Barroso, nº 38, piso 1	1000-013 Lisboa
2	Palácio Ceia	Rua da Escola Politécnica, nº 141-147	1269-001 Lisboa
3	Delegação Porto	Rua do Amial, nº 752	4200-055 Porto
4	Delegação Coimbra	Rua Alexandre Herculano, n.º 52	3000-019 Coimbra

Tabela 1 - Locais de Instalação

2.2. Identificação dos locais, tipos de ligação e respetiva largura de banda:

Local Origem	Local Destino	Descrição	Serviço	
			Descrição	Serviço
A. Barroso				
Comunicações	A. Barroso	Acesso Securizado Tipo A (2 caminhos distintos)	Acesso Ethernet@VPN Conectividade E2C Dados	GE - 1000BaseT 1000 Mbps
Palácio Ceia – R. Escola Politécnica				
Comunicações	A. Barroso		Acesso Ethernet@VPN Conectividade E2C Dados	GE - 1000BaseT 1000 Mbps
Delegação Porto				
Comunicações	A. Barroso		Acesso Ethernet@VPN Conectividade E2C Dados	GE - 1000BaseT 500 Mbps
Delegação Coimbra				
Comunicações	A. Barroso		Acesso Ethernet@VPN Conectividade E2C Dados	GE - 1000BaseT 500 Mbps

Tabela 2 – Acessos

2.3. Identificação dos equipamentos e instalar:

Local Origem	Equipamento	
	Descrição	OMG
A. Barroso		
Equipamento Cisco	A definir pelo fornecedor compatível com equipamento cisco e interface de cobre RJ45	OMG
Equipamento Cisco	A definir pelo fornecedor compatível com equipamento cisco e interface de cobre RJ45	OMG
Palácio Ceia – Rua da Escola Politécnica		
Equipamento Cisco	A definir pelo fornecedor compatível com equipamento cisco e interface de cobre RJ45	OMG
Delegação Porto		
Equipamento Cisco	A definir pelo fornecedor compatível com equipamento cisco e interface de cobre RJ45	OMG
Delegação Coimbra		
Equipamento Cisco	A definir pelo fornecedor compatível com equipamento cisco e interface de cobre RJ45	OMG

Tabela 3 – Equipamentos

3. Serviço de Assistência Técnica e Avarias

3.1. A Operadora iniciará as diligências necessárias para deteção e reparação das avarias, sendo os prazos adiante indicados contabilizados a partir da deteção ou comunicação feita pela Universidade Aberta.

3.2. Prazos Máximos de Reparação Previstos – 4 (quatro) horas.

3.3. Disponibilidade mínima de Serviço – 99,5%.

3.4. Serviço de atendimento telefónico permanente 24 horas x 7 dias.

3.5. Fornecimento de HW/SW de substituição, em caso de avaria ou falha de funcionamento.

3.6. Suporte técnico prestado remotamente para resolução de problemas no âmbito do serviço contratado.

3.7. Intervenção no local para resolução de avaria, na impossibilidade de resolução remota da mesma. A contagem dos tempos de reposição do serviço suspende-se, sempre que, por indicação da Universidade Aberta e por um motivo justificado, as suas instalações não possam ser acedidas pelos técnicos encarregados da reparação da avaria.

3.8. Os custos decorrentes da assistência técnica ou da reparação de avarias serão sempre suportados pela Operadora, exceto nos casos a seguir indicados:

a) Caso a avaria seja decorrente da utilização indevida do equipamento pela Universidade Aberta ou por terceiros;

b) Caso não for garantido à Operadora o acesso às instalações onde se verificou a avaria no horário e data acordados;

c) Caso a avaria seja provocada por falha ou incorreta utilização dos equipamentos da Universidade Aberta;

d) Caso se tratem de serviços não incluídos no nível de OMG contratado para cada equipamento.

3.9. A Universidade Aberta terá acesso a informação sobre o estado e evolução da avaria, disponibilizada via web.

3.10. Quando a avaria for identificada pela supervisão da operadora, a Universidade Aberta deve ser notificada num período até 20 minutos após a sua ocorrência.

4. Descrição do serviço de Operação, Manutenção e Gestão de Equipamentos Terminais (OMG)

4.1. Prazos de reparação/substituição do equipamento requeridos relativamente ao serviço de OMG.

	OMG
***Help Desk*: C**onjunto de tarefas associadas ao serviço de pós-venda (registo/tratamento/encaminhamento de *Trouble Tickets*)	
Suporte Telefónico (24 horas x 7 dias)	SIM
Operação: Intervenção remota (ou local) do CPE, com o objetivo de o reconfigurar ou confirmar configurações existentes.	
A Operadora detém as *passwords* de gestão do CPE	SIM
Alterações de configuração (8 horas úteis)	SIM
Gestão remota	SIM
Resolução de problemas de configuração no CPE (4 horas)	SIM
Gestão: Tarefas associadas ao cadastro e registo de configurações do CPE	
Registo das configurações Iniciais HW/SW do CPE	SIM
Registo Configuração do HW/SW do CPE (após configurações iniciais)	SIM
Manutenção: Intervenção direta no CPE em caso de avaria	
Resolução de problemas de HW/SW (24 horas x 7 dias)	SIM
Substituição / reparação do HW/SW defeituoso	SIM
Fornecimento de atualizações de SW (sistema operativo IOS/ONS)	SIM
Peças necessárias à resolução de problemas	SIM
Deslocação ao local em caso de avaria	SIM
Tempos de reposição de serviço em caso de falha ou avaria	Máx.4 horas
Reporting de avarias	SIM
Diagnóstico integrado de problema (Rede e CPEs)	SIM
Supervisão Pró-Ativa dos Equipamentos Terminais	
Networking: 24 horas * 7 dias	SIM
Notificação à Universidade Aberta do registo da avaria (<20 minutos)	SIM

Tabela 4 - Descrição dos Serviços de OMG

NOTAS DA TABELA (OMG)

Alterações à Configuração inicial

Por "Alterações às Configurações ou Reconfigurações", entende-se todo o conjunto de modificação de parâmetros internos dos CPE's, ou dos protocolos/facilidades instaladas, que estejam acessíveis através de comandos efetuados remotamente nos CPE's.

As configurações iniciais de cada CPE serão efetuadas de acordo com o previsto no projeto respetivo.

As reconfigurações posteriores, quando em horário normal e executadas remotamente via Telegestão, estão contempladas nos serviços OMG sem encargos adicionais para a Universidade Aberta, sendo efetuadas num prazo máximo de 8h úteis após a receção dos pedidos.

Os pedidos de reconfiguração podem ser enviados por email para o respetivo gestor comercial ou outro que a operadora identifique;

Todas as reconfigurações que possam implicar interrupção de serviço serão confirmadas previamente antes de executadas;

Reconfigurações que impliquem modificação de parâmetros na rede, só poderão ser efetuadas após o recebimento do pedido de alteração associado à rede e respetiva ativação;

Devem estar contempladas as operações de instalação de nova versão sistema operativo (IOS/ONS).

A Operação dos CPE's, nomeadamente no que diz respeito às Alterações à Configuração é sempre realizada de preferência remotamente, com base nas facilidades de Gestão Remota.

Substituição de CPE

Em caso de avaria que implique a total substituição do equipamento, o hardware substituto será sempre que possível da mesma marca e modelo do avariado.

Em caso de tal não ser de todo possível (nomeadamente em casos de equipamento descontinuado), será fornecido equipamento alternativo do mesmo fabricante com funcionalidades equivalentes ou superiores de hardware/software.

Releases de SW

O fornecimento e instalação de *releases* de *software* de CPE é da responsabilidade da operadora e decorre no âmbito da resolução de eventuais problemas (vulgarmente designados por *bugs*) ou atualizações de segurança equipamentos.

Deslocação ao Local

As deslocações ao local são ações tomadas na sequência da resolução de problemas, reportados pela Universidade Aberta ou detetados pelas equipas de Supervisão, sendo efetuadas em conformidade com o grau de Manutenção contratado e no âmbito de constatação de eventuais avarias.

A presença no local suspende-se sempre que, por indicação da Universidade Aberta, as suas instalações não possam ser acedidas pelos técnicos encarregados da reparação da avaria.

Para CPE’s instalados em áreas urbanas de Lisboa e Porto, o tempo de reposição deverá ser no máximo de 4 horas.

Os tempos indicados referem-se a "horas após o registo/participação da avaria.

Supervisão (*Networking*)

A supervisão pró-ativa, da componente de *Networking*, é efetuada pela Operadora e inserida no âmbito do Controlo da Qualidade do Serviço prestado.

A Supervisão pressupõe uma conectividade permanentemente estabelecida entre os sistemas de supervisão de CPE’s e os equipamentos a supervisionar.

Para todas as eventuais situações anómalas detetadas, será efetuada a abertura do correspondente registo de *Trouble Ticket*, podendo ser consultado *on-line* a partir de um portal.

Monitorização de equipamentos disponível online para a Universidade Aberta

Consulta de relatórios de registo e estado de avarias e SLAs;

Testes online (SNMP e ICMP) com relatórios gráficos elaborados em tempo real, com possibilidade de exportação dos resultados para ficheiro (formato PDF). Relatórios de desempenho diário, semanal e mensal;

Possibilidade de exportar os pontos de cada gráfico para ficheiro: todos os valores apurados individualmente relativos ao período escolhido (dia, semana ou mês);

Para todas as eventuais situações anómalas detetadas por estas equipas, será efetuada a abertura do correspondente registo de *Trouble Ticket*, podendo ser consultado *on-line* a partir de um portal Service Monitor.

5. Descrição do serviço de LAN Management Services: Operação, Manutenção e Gestão de Equipamentos Terminais em ambiente de rede local (doravante "LMS")

5.1. No âmbito do presente contrato será prestado pelo operador à Universidade Aberta o serviço de Operação, Manutenção e Gestão relativamente ao equipamento terminal cedido ou vendido pela operadora.

5.2. O serviço LMS deve ter as características descritas no quadro abaixo:

	LMS
Help Desk: Conjunto de tarefas associadas ao serviço de pós-venda (registo e tratamento e encaminhamento de Trouble Tickets)	
Suporte Telefónico: 24/7 (horas/dias)	SIM
Alterações de configuração: Dias úteis das 9h às 18h	SIM
Gestão remota: *In-band* ou *Out-band*	SIM
Reposição de eventuais problemas associados a reconfigurações	SIM
Registo das configurações Iniciais HW/SW do Equipamento	SIM
Registo da Configuração do HW/SW do Equipamento (após configurações iniciais)	SIM
Resolução de problemas de HW/SW (H. Normal): Dias úteis das 9h às18h	SIM
Fornecimento de atualizações de SW (sistema operativo) para resolução de avarias	SIM
Peças necessárias à resolução do problema	SIM
Deslocação ao local	SIM
Tempos de reposição de serviço (horas úteis)	4/6 horas

Tabela 5 - Descrição dos Serviços de LMS

Notas da tabela:

Alterações de configuração

- As configurações iniciais de cada equipamento serão efetuadas de acordo com o previsto no projeto respetivo. As configurações posteriores, quando executadas em horário normal, estão contempladas no LMS, sendo efetuadas num prazo máximo de 8h úteis após a receção dos pedidos.
- Os pedidos de reconfiguração em horário normal podem ser solicitados por escrito (email);
- A ativação de novas funcionalidades, não previstas no projeto inicial, pressupõe compatibilidade com o HW (por ex. memória e portas) e SW/IOS instalados no equipamento em causa;
- Reconfigurações que possam implicar interrupção de serviço serão confirmadas previamente antes de executadas;
- Pedidos de alteração de configuração, terão de ser previamente agendados por mútuo acordo das Partes.

Gestão remota

- No serviço LMS a operação remota dos equipamentos deverá ser garantida.

Reposição de problemas associados a reconfigurações

- Os períodos de intervenção e tempos de reposição são os previstos na tabela na componente de "MANUTENÇÃO"

Gestão: Registo das configurações

- No serviço LMS, a gestão e operação do referido equipamento será efetuada pela operadora, sendo mantido um registo das alterações à configuração inicial. Em caso de avaria que implique a total substituição do equipamento, será fornecido um equipamento substituto com as últimas configurações efetuadas.

Substituição de Equipamento

- Em caso de avaria que implique a total substituição do equipamento o *hardware* substituto será sempre que possível da mesma marca e modelo do avariado. Em caso de tal não ser de todo possível (nomeadamente em casos de equipamento descontinuado) será fornecido em alternativa equipamento do mesmo fabricante com equivalentes funcionalidades de *hardware/software*;

Releases de SW

- O fornecimento e instalação de releases de software de Equipamento, deve ser assegurado pela Operadora.

Deslocação ao Local

- A garantia de presença no local (no caso de se revelar necessário), é estabelecida de acordo com o grau de prioridade e em conformidade com o funcionamento do serviço contratado.

Tempos de Reposição

- A contagem relativa aos prazos de intervenção indicados, suspende-se nos intervalos de tempo fora do Horário Normal de Atendimento para cada um dos serviços abrangidos. A contagem dos prazos suspende-se sempre que, por indicação da Universidade Aberta, as suas instalações não possam ser acedidas pelos técnicos encarregados da reparação da avaria.
- Para Equipamentos instalados em áreas urbanas de Lisboa e Porto, o tempo de reposição não deverá ser superior a 4 horas.
- Os tempos indicados referem-se a "horas após o registo/participação da avaria", não se aplicando, por conseguinte, o conceito de "hora útil" (hora contabilizada em horário normal/dias úteis), sendo, no entanto, necessário que a Universidade Aberta indique expressamente que as suas instalações podem ser acedidas durante os períodos indicados, pelos técnicos encarregues da reparação da avaria.

6. Documentação a entregar à entidade adjudicante, em suporte digital

6.1. Plano do projeto, incluindo calendário, identificação e mitigação de riscos, cargos e papéis, comunicação, e outra informação relevante;

6.2. Relatórios de progresso, incluindo atualização do calendário e medição do progresso, e outra informação relevante;

6.3. Manual técnico da solução, incluindo diagramas de rede de comunicações, segurança, e outra informação relevante;