



CADERNO DE ENCARGOS DE PROCEDIMENTO PARA O CONCURSO PÚBLICO
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS – ACESSO À INTERNET E
CONETIVIDADE VIA VPN

Processo n.º 5001/21/0000564



PARTE I

CLÁUSULAS GERAIS

CAPÍTULO I

1. OBJETO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento contratual por Concurso Público, e que tem por objeto o serviço de comunicação de dados – acesso à internet e conectividade via VPN para os anos de 2022 a 2024, para a Casa Pia de Lisboa, I.P.

2. PREÇO BASE

O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela prestação do serviço objeto do presente procedimento, é de € 34.956,00 (trinta e quatro mil novecentos e cinquenta e seis euros), acrescidos de Iva à taxa em vigor.

O preço referido no parágrafo anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à CPL.

Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização do preço contratado

3. VIGÊNCIA E PRAZO DE EXECUÇÃO

1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento contempla a prestação do serviço a partir do envio da requisição oficial, até 31 de dezembro de 2024.
2. O contrato manter-se-á em vigor até total cumprimento do mesmo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
3. Em caso de denúncia, esta deverá ser efetuada através de carta registada com aviso de receção, a enviar ao outro contratante com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias relativamente ao fim do período em curso.



CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

4. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Os serviços a prestar, deverão ser feitos, pelo Adjudicatário, nas instalações da Casa Pia de Lisboa, I.P. conforme lista de localizações descritas nas especificações técnicas.

5. CONTRATO

1. O contrato a celebrar integra sempre os seguintes elementos:

- a) O suprimento dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido 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 e seus anexos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

6. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

- 1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou no caderno de encargos, decorre para o adjudicatário a obrigação de prestar o serviço.
- 2. A título acessório, o adjudicatário fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios necessários e adequados à prestação do serviço, bem como à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
- 3. O adjudicatário obriga-se a prestar o serviço à Casa Pia de Lisboa, I.P., conforme os requisitos técnicos constantes do presente caderno de encargos e objeto do presente contrato com as características previstas nas especificações técnicas do presente caderno de encargos.



4. Todas as despesas derivadas da prestação das cauções e seguros se a eles houver lugar, são da responsabilidade do adjudicatário.
5. Toda e qualquer alteração, no que respeita aos serviços contratados, carecem de uma aprovação prévia por parte da Casa Pia de Lisboa, I.P.

7. INTERLOCUTOR

O adjudicatário deverá indicar um interlocutor privilegiado, a quem competirá toda a articulação com a Casa Pia de Lisboa, I.P., para quaisquer esclarecimentos e resolução de situações urgentes.

8. PREÇO CONTRATUAL DE CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Pela prestação de serviços objeto do presente procedimento, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar à adjudicatária o preço previsto, constante da proposta adjudicada, que não pode ultrapassar o preço base previamente estabelecido.
2. Na proposta, para além dos preços unitários, deverá ser indicado o preço total, as condições de pagamento e o prazo de entrega.
3. O valor referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Casa Pia de Lisboa, I.P,
4. Desde que devidamente emitidas as faturas serão pagas no prazo de 30 dias, após a verificação dos formalismos legais em vigor para o processamento das despesas públicas.
5. A faturação será efetuada mensalmente, mediante fatura única emitida com base nos serviços efetivamente utilizados pela Casa Pia de Lisboa, I.P
6. As faturas serão emitidas em nome da Casa Pia de Lisboa, IP, com referência ao número de identificação fiscal e entregues por mão própria ou remetidas por correio para a Avenida do Restelo, n.º1, 1449-008 Lisboa, Portugal.
7. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar à entidade adjudicatária, por escrito, os respetivos



fundamentos, ficando a entidade adjudicatária obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

8. Desde que devidamente emitida e observando o disposto no n.º1, a fatura será paga através de transferência bancária, após a verificação dos formalismos legais, em vigor, para o processamento das despesas públicas.
9. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes, não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a prestar.
10. O atraso no pagamento das faturas confere ao fornecedor o direito de exigir juros de mora, nos termos legais.

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

Os adjudicatários obrigam-se a cumprir os níveis de serviço referidos nas alíneas seguintes:

- a) É obrigação dos adjudicatários prestar o serviço em conformidade com o definido no caderno de encargos;

10. REVISÃO DE PREÇOS

Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização do preço contratado, exceto todas aquelas que se revistam de obrigatoriedade específica imposta pela lei.

CAPITULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

11. SANÇÕES

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada uma sanção, calculada de acordo com a seguinte fórmula: $P = V \cdot A / 500$, em que P corresponde ao montante da sanção, V é igual ao valor do fornecimento dos serviços e A é o número de dias em atraso, até ao limite de 20% do preço contratual.



2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a Casa Pia de Lisboa I.P, tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
3. A Casa Pia de Lisboa, I.P., pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. O não cumprimento das cláusulas de execução do contrato, quando a sua gravidade o justifique pelos danos causados, poderá constituir fundamento para a sua rescisão imediata, independentemente das sanções previstas na lei e de outros procedimentos legais que se julgue conveniente adotar.

12. FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções ao adjudicatário, 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 fornecedor, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;



- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor 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 pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

13. RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
2. Considera-se incumprimento dos deveres resultantes do contrato, para além das previstas no art.º 333.º do Código dos Contratos Públicos, a violação das especificações técnicas do presente caderno de encargos.

14. 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 IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da sua posição contratual, depende da autorização prévia da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

16. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito, assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura, e deverá obedecer ao estipulado nos artigos 311.º e seguintes do CCP.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.
3. O contrato pode ser modificado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;
 - b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.
4. A modificação do contrato com os fundamentos previstos no artigo 312.º do CCP, encontra-se sujeita aos limites e consequências estabelecidos nos artigos 313.º e 314.º do Código dos Contratos Públicos.
5. Caso as modificações representem um valor acumulado superior a 10% do preço contratual, devem as mesmas ser publicitadas nos termos do disposto do artigo 315.º do CCP.



17. CONTAGEM DOS PRAZOS

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

18. 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 Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato a celebrar.
2. Qualquer alteração dos elementos de contacto deve ser comunicado à outra parte.

19. PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTRADAS

1. Caso existam encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças os mesmos são da responsabilidade da entidade adjudicatária.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a entidade adjudicatária indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

20. SIGILO, CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DADOS PESSOAIS

1. Todos os elementos entregues pela Casa Pia de Lisboa, I.P., no âmbito do presente procedimento, bem como em fase de execução do contrato, são fornecidos sob reserva de confidencialidade, não podendo ser divulgados por qualquer forma, sem prévia autorização escrita da Casa Pia de Lisboa, I.P., restringindo-se a sua utilização ao prosseguimento do fim a que se destinam.
2. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a informações, designadamente de carácter fiscal, que os seus trabalhadores venham a ter acesso relacionadas com a atividade da Casa Pia de Lisboa, I.P.



3. Cabe ao adjudicatário assegurar que as pessoas ou entidades que tiverem acesso à informação sujeita a sigilo referida no número anterior, assumam perante si um compromisso de confidencialidade, limitando a divulgação de informação exclusivamente às pessoas ou entidades que dela tenham de tomar conhecimento para tornar possível a sua intervenção nos processos em que intervêm.
4. O adjudicatário assumirá direta e pessoalmente a responsabilidade por qualquer dano patrimonial ou moral que a Casa Pia de Lisboa, I.P ou qualquer terceiro venha a sofrer em consequência de ato, ação ou omissão, praticado, dolosa ou negligentemente, por qualquer dos seus colaboradores, em violação do dever de sigilo a que estão obrigados.
5. O adjudicatário obriga-se ainda, durante a vigência do contrato e após a sua cessação, a cumprir toda a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais e a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e/ou elementos que lhe tenham sido confiados pelo Entidade Adjudicante ou de que tenha tido conhecimento ou acesso no âmbito do presente contrato ou por causa dele.
6. Sempre que, no âmbito do presente contrato, o Segundo Outorgante tenha de proceder ou efetuar operações de tratamento automatizado ou manual de dados pessoais, o mesmo obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:
 - a) Manter a confidencialidade desses dados, podendo apenas facultá-los aos trabalhadores alocados à prestação dos serviços, na medida do estritamente necessário à referida prestação;
 - b) Tratar os dados, única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato, em estrita observância das instruções transmitidas pela Casa Pia de Lisboa;
 - c) Adotar todas as medidas técnicas e organizativas apropriadas a assegurar um nível de segurança adequado à proteção dos dados, e a existência de mecanismos/processos que permitam testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia dessas medidas;
 - d) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra forma, colocar à disposição de terceiros os dados, sem que para tal tenha sido expressamente autorizada;



- e) Prestar apoio ao responsável pelo tratamento de dados da CPL em caso de exercício de direitos pelos titulares;
 - f) Exigir aos trabalhadores afetos à prestação de serviços, igual dever de confidencialidade e proteção dos dados pessoais;
 - g) Prestar assistência ao responsável pelo tratamento de dados da CPL no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações que recaem sobre o mesmo (segurança, notificações de violações de segurança, avaliações de impacto);
 - h) Colaborar nas auditorias levadas a cabo pelo responsável pelo tratamento de dados;
 - i) Apagar ou devolver (consoante a escolha do responsável pelo tratamento de dados) todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços, apagando as cópias existentes, salvo se a conservação dos dados seja exigida ao abrigo de legislação específica na matéria;
 - j) Obter autorização expressa pela Casa Pia de Lisboa para eventual subcontratação do serviço, ficando o subcontratante sujeito às mesmas obrigações de proteção de dados a que está sujeito o Segundo Outorgante.
7. O Adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a Entidade Adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus trabalhadores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.
8. Para efeitos do disposto no número anterior da presente cláusula entende-se por “trabalhador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao Adjudicatário, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o Segundo Outorgante e o referido trabalhador.
9. A obrigação de sigilo prevista na presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo porque ocorra.



21. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Em tudo o que for omissa e que suscite dúvidas no presente contrato, reger-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos, na sua versão atualizada e demais legislação aplicável em razão da matéria.



PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

22. ESPECIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

O presente caderno de encargos tem por objeto Serviço de Comunicação de dados – acesso à internet e conectividade via VPN de acordo com os seguintes requisitos técnicos:

1. Deverão ser garantidos 3 acessos à Internet em tecnologia de fibra ótica a partir dos Serviços Centrais;
2. Deverão ser garantidos 4 acessos à Internet em tecnologia de fibra ótica, um no CED Pina Manique, outro no CED D. Maria Pia, outro no CED Nuno Álvares Pereira e outro no CED Nossa Senhora da Conceição;
3. A componente de VPN deverá ser proporcionada através de fibra escura que funcionará em *layer 2*:
 - a. A centralização de todos os circuitos será na sala de servidores da Casa Pia de Lisboa (CPL);
 - b. Todas as restantes localizações ligam à sala de servidores;
 - c. A ligação funciona através de *vans* segregadas em cada um dos locais, geridas pela CPL sem a intervenção do operador;
 - d. Nesta solução apenas são necessários pelo operador equipamentos de conversão de fibra para caboUTP gigabit e nenhum *router*;
 - e. O *switching (layer 2)* é efetuado centralmente por um equipamento Cisco e por um cluster de firewalls Fortinet (de *layer 3* para *layer 7*);
 - f. Os acessos propostos deverão disponibilizar elevadas velocidades de acesso, com interfaces Fast Ethernet (100 Mib/s), Gigabit Ethernet (1 Gbit/s) e 10 Gigabit Ethernet (10 Gbit/s).
4. Todos os acessos requeridos são simétricos e sem contenção.
5. De forma a garantir os serviços publicados são necessários 16 endereços IP's públicos, para além dos 4 IPs de acesso à Internet.
6. Deverá ser assegurar pelo operador um apontador de DNS secundário.

Equipamentos

1. Os equipamentos switches e firewall são pertença da Casa Pia, já se encontrando instalados e a sua gestão será assegurada pela CPL.
2. Para a configuração da solução de VPN e Internet será necessária articulação entre as equipas técnicas da CPL e adjudicatário.



Testes e Aceitação

1. Antes da aceitação formal da implementação dos circuitos de Internet e VPN todos os circuitos são sujeitos a uma validação das velocidades contratadas.
2. Deverá ser apresentado pelo prestador de serviços testes que comprovem as velocidades contratadas.
3. Os testes de velocidade à Internet são aferidos através aplicação disponibilizada pela Anacom, em www.netmede.pt
4. Os testes da VPN são aferidos através da ferramenta geradora de tráfego Iperf.
5. Os testes são realizados através da ligação de portáteis diretamente ao circuito entregue pelo operador.
6. Resultados abaixo do contratado, requerem sempre intervenção do operador de forma a garantir a velocidade contratada.
7. O tempo dos testes são parte integrante do prazo do fornecimento da totalidade dos serviços contratados.
8. Após garantia dos débitos contratados em todas as localizações ocorre a aceitação.

Requisitos e especificações da prestação de serviços

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos funcionais mínimos:
 - a) Disponibilizar os relatórios relativos a níveis de consumo e cumprimento dos níveis de serviço contratados;
 - b) Garantir a totalidade dos serviços de comunicações contratados no prazo máximo de 31 (trinta) dias seguidos (DS) no local definido;
 - c) Ter flexibilidade para adicionar, agregar, remover ou migrar circuitos, consoante a estrutura da CPL o exija, durante a vigência do contrato;
 - d) Garantir as atividades de manutenção dos meios tecnológicos associados à prestação do serviço contratado, numa ótica de minimização de potenciais avarias;
 - e) Atribuir um gestor de cliente garantindo que este possa ser contactado das 9h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação do serviço de comunicações;
 - f) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta um horário ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e todos os dias do ano, de atendimento técnico, um número telefónico único e a adequada identificação das avarias reportadas;



- g) Assegurar a instalação dos circuitos em todas as localizações da CPL, e nos bastidores indicados sem quaisquer custos acrescidos;
 - h) Assegurar a desmontagem da totalidade dos serviços de comunicações aquando da cessação da prestação dos mesmos, sem quaisquer custos acrescidos para a entidade adquirente, assim como a imediata suspensão da faturação;
2. O prestador de serviços obriga-se ainda a cumprir os seguintes requisitos técnicos mínimos:
- a) Disponibilizar uma aplicação online para monitorização do desempenho dos circuitos de acesso à Internet e os circuitos que constituem a rede virtual privada;
 - b) Assegurar a possibilidade de configurar rotas estáticas ou dinâmicas, garantir a configuração e a prioridade de classes de tráfego e assegurar uma adequada integração de voz sobre IP, vídeo e dados, no caso específico dos circuitos que constituem uma rede virtual privada (VPN);
 - c) Garantir a possibilidade de disponibilizar os serviços de dados nos interfaces e conectores especificados pela Casa Pia, em função das suas necessidades técnicas e assegurando a compatibilidade com a rede interna existente;
 - d) Assegurar, independentemente da opção tecnológica adotada e devendo, se necessário, incluir mecanismos de securitização dos serviços a seguinte disponibilidade anual do serviço de dados para cada uma das categorias consideradas:
 - i. até 100 Mbps: 99,90%;
 - ii. até 400 Mbps: 99,95%;
 - iii. superior a 400 Mbps: 99,99%;

Níveis de serviço

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
- a) Assegurar a existência de um modelo de acompanhamento e monitorização de incidentes que garanta, pelo menos:
 - i. Um horário de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;
 - ii. O contacto de suporte técnico deverá ser efetuado sempre pelo mesmo canal (número telefone único);
 - iii. Um número de identificação inequívoco para cada avaria reportada.
 - b) Relativamente à manutenção e resolução de avarias, o prestador de serviços deverá garantir:



- i. Tempo médio anual de reposição do serviço de dados até 100 Mbps afetado após participação da entidade adquirente de 4 (quatro) HS;
- ii. Tempo médio anual de reposição do serviço de dados até 400 Mbps afetado após participação da entidade adquirente de 3 (três) HS;
- iii. Tempo médio anual de reposição do serviço de dados superiores a 400 Mbps afetado após participação da entidade adquirente de 2 (duas) HS.

Documentação

1. Terá de ser fornecida toda a documentação elaborada pelo Operador referente à solução implementada e à arquitetura selecionada
 - a) Deve ser entregue a documentação atualizada com o detalhe da rede e respetivas configurações e parametrizações, podendo apenas ser omitidas as informações particulares da rede do Operador que coloquem em causa a segurança da sua rede.
 - b) Esta documentação deverá ser entregue à CPL 10 dias uteis após a data da entrega efetiva dos serviços contratados.
 - c) Qualquer alteração na parametrização ou configuração do sistema deverá ser transposta para uma nova versão da documentação e entregue à Casa Pia no prazo de 5 dias, contado a partir da implementação da alteração.

Monitorização

É obrigação do prestador de serviços disponibilizar uma ferramenta online que garanta, nomeadamente:

- a) Disponibilidade de rede;
- b) Taxa de ocupação média do circuito contratado;
- c) Descrição de anomalias e sua resolução;
- d) Tempo de resposta a anomalias;

Arquitetura de circuitos

A disponibilização do serviço contratado deverá respeitar o previsto nos anexos I e II, consubstanciando o seguinte:

1. O acesso à Internet deverá compreender as seguintes características técnicas:
 - a) Serviços Centrais:
 - a. 2 acessos à Internet simétrico, sem contenção, igual ou superior a 1000 Mbps;
 - b. 1 acesso à Internet simétrico, sem contenção, igual ou superior a 500 Mbps;



b) CED Pina Manique

- a. 1 Acesso à Internet simétrico, sem contenção, igual ou superior a 500 Mbps;

c) CED D. Maria Pia

- a. 1 Acesso à Internet simétrico, sem contenção, igual ou superior a 800 Mbps;

d) CED Nuno Álvares Pereira

- a. 1 Acesso à Internet simétrico, sem contenção, igual ou superior a 600 Mbps;

e) CED Nossa Senhora da Conceição

- a. 1 Acesso à Internet simétrico, sem contenção, igual ou superior a 500 Mbps;

As ligações do equipamento eletro-ótico deverá ser efetuada diretamente às portas (GE) GigaEthernet da firewall da CPL disponível nos locais;

2. O acesso à VPN, por parte dos Serviços Centrais deverá compreender as seguintes características técnicas:

- a) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 5000 Mbps;
- b) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (GE) Giga Ethernet da firewall da CPL;

3. O acesso à VPN, por parte do CED D. Maria Pia (1 local), deverá compreender as seguintes características técnicas:

- a) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 800 Mbps;
- b) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (GE) Giga Ethernet dos switches;

4. O acesso à VPN, por parte do CED de Nuno Álvares Pereira (1 local), deverá compreender as seguintes características técnicas:

- a) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 600 Mbps;
- b) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (GE) Giga Ethernet dos switches;

5. O acesso à VPN, por parte do CED Nossa Senhora da Conceição (1 local), deverá compreender as seguintes características técnicas:

- c) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 500 Mbps;
- d) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (FE) Fast Ethernet dos switches;



6. O acesso à VPN, por parte do CED de Santa Catarina (1 local), deverá compreender as seguintes características técnicas:
 - a) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 400 Mbps;
 - b) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (FE) Fast Ethernet dos switches;
7. O acesso à VPN, CED António Aurélio da Costa Ferreira (1 local), deverá compreender as seguintes características técnicas:
 - c) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 300 Mbps;
 - d) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (FE) Fast Ethernet dos switches;
8. O acesso à VPN, dos locais:
 - CED Francisco Margiochi;
 - Casas de Acolhimento com Programa de Pré Autonomia (CAPPA) Santa Isabel, João José Aguiar;
 - Casas de Acolhimento (CA) Alfredo Soares, António do Couto, Areia Branca, Martins Correia, João Inácio Ferreira Lapa;
 - Do local Santa Rita;(9 locais), deverá compreender as seguintes características técnicas:
 - a) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 200 Mbps;
 - b) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (FE) Fast Ethernet dos switches;
9. O acesso à VPN, do CED CEAS e do local SAPT (2 locais), deverá compreender as seguintes características técnicas:
 - a) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 40 Mbps;
 - b) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (FE) Fast Ethernet dos switches;
10. O acesso à VPN, previsto para a implementação de uma solução de Disaster Recovery (DR), a localização deste circuito ainda não se encontra estabelecida podendo ser solicitado a sua ativação durante a vigência do contrato, deverá compreender as seguintes características técnicas:



- c) Circuito VPN, simétrico, sem contenção, igual ou superior a 500 Mbps;
- d) A ligação do equipamento eletro-ótico será feita diretamente às portas (FE) Fast Ethernet dos switches;