

**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO DE ANÚNCIO NO JOUE N.º
55/CP/AT/2024**

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de Circuitos de Internet e Solução Anti_DDoS

Índice:

Cláusula 1.ª - Objeto	3
Cláusula 2.ª - Prazo de prestação do serviço	3
Cláusula 3.ª - Local da prestação dos serviços	3
Cláusula 4.ª - Preço-base e preço contratual	3
Cláusula 5.ª - Condições de pagamento	3
Cláusula 6.ª - Obrigações gerais do prestador de serviços	4
Cláusula 7.ª - Sigilo e confidencialidade	5
Cláusula 8.ª - Tratamento e proteção de dados pessoais.....	5
Cláusula 9.ª - Obrigações gerais da entidade adjudicante.....	6
Cláusula 10.ª - Penalidades contratuais	7
Cláusula 11.ª - Força maior	7
Cláusula 12.ª - Resolução do contrato	7
Cláusula 13.ª - Foro competente	8
Cláusula 14.ª - Nomeação de Gestor	8
Cláusula 15.ª - Comunicações e notificações	9
Cláusula 16.ª - Contagem dos prazos.....	9
Cláusula 17.ª - Legislação aplicável	9
Cláusula 18.ª - Produção de efeitos.....	9
ANEXO.....	10

Cláusula 1.º- 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 a aquisição de Circuitos de Internet e Solução Anti_DDoS, conforme Anexo ao presente caderno de encargos.

Cláusula 2.º- Prazo de prestação do serviço

O prestador dos serviços obriga-se à execução dos serviços, com todos os elementos referidos no presente Caderno de Encargos, no prazo de 36 meses.

Cláusula 3.º- Local da prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato a celebrar serão prestados e entregues nos dois Datacenter da AT, Edifício Satélite, sito na Avenida Eng.º Duarte Pacheco, n.º 28 – 1099-013 Lisboa e Datacenter do Porto, sito na Rua Deniz Jacinto, 4350-059 Porto.

Cláusula 4.º- Preço-base e preço contratual

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela presente aquisição de serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, é de € 176.400,00 (cento e setenta e seis mil e quatrocentos euros), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público no presente caderno de encargos, incluindo as despesas de alojamento, alimentação, 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.
3. O preço a que se refere o n.º 1 será pago em prestações mensais de igual valor.
4. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Cláusula 5.º- Condições de pagamento

1. As quantias devidas, nos termos da clausula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da fatura, as quais só podem ser emitidas após a execução das respetivas obrigações e depois da emissão da declaração de aceitação pelos serviços técnicos da AT.
2. As faturas referidas no número anterior deverão mencionar, designadamente, o período de faturação, a referência do contrato, o número do procedimento aquisitivo, o numero do compromisso.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores ou quantidades indicadas nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à retificação da fatura.

4. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela entidade adjudicante não será objeto de qualquer cobrança adicional.
5. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, as faturas serão pagas através de transferência bancária.
6. O atraso no pagamento da fatura devida pela AT confere ao prestador de serviços o direito de exigir juros de mora, nos termos previstos pelo artigo 326.º do CCP, na redação dada pela Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª- Obrigações gerais do prestador de serviços

1. Nos termos do contrato a celebrar, o Prestador de Serviços obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral cumprimento do objeto do contrato.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Prestador de Serviços as seguintes obrigações principais:
 - a) Prestar os serviços em perfeitas condições e para os fins a que se destinam, dentro dos prazos definidos no presente Caderno de Encargos e conforme as condições aí estipuladas, bem como nos demais documentos contratuais;
 - b) Manter atualizados os endereços para comunicação de eventuais avarias.
 - c) Assegurar o cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais, ambientais e níveis de serviço, tal como previstos no presente Caderno de Encargos e na legislação aplicável;
 - d) Garantir os serviços prestados, de acordo com as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais e disposições legais em vigor;
 - e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais, técnicos e criativos que sejam necessários à execução do contrato;
 - f) Comunicar ao Contraente Público, logo que tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado;
 - g) Não alterar as condições da prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
 - h) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como conceder todos os esclarecimentos solicitados pelo Contraente Público;
 - i) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do Contrato relacionado com a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica, a sua situação comercial e outras, com relevância para o fornecimento;
 - j) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, patentes, registos e licenças necessários ao pontual cumprimento das obrigações assumidas;

Cláusula 7.º- Sigilo e confidencialidade

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objeto do contrato e a tratar como confidencial toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, ou qualquer assunto que no seu âmbito esteja em desenvolvimento ou colaboração, de que possa ter conhecimento e a que tenha acesso, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo e confidencialidade não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta ou exclusivamente à execução do contrato.
3. As partes só podem divulgar informações referidas no número anterior na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização da parte que as haja prestado e da AT, se diferente, ou do estritamente necessário ao exercício do direito de defesa em processo contencioso.
4. No caso previsto no número anterior, as partes devem garantir, em reciprocidade e em condições satisfatórias, a assunção, por escrito, de idêntico compromisso de confidencialidade pelos terceiros que acedam às informações abrangidas pelo dever de confidencialidade.
5. As partes devem ainda limitar o acesso às informações confidenciais aos seus quadros e funcionários que a elas tenham de recorrer para a correta execução do contrato, assegurando que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade.
6. São suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que as partes decidam qualificar como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos a qualquer das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento dos trabalhos da prestação de serviços objeto deste caderno de encargos.
7. Os deveres referidos nos números anteriores abrangem igualmente as entidades subcontratadas pelo adjudicatário e a equipa técnica a afetar à presente prestação de serviços.
8. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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.

Cláusula 8.º- Tratamento e proteção de dados pessoais

1. No caso de o adjudicatário necessitar de aceder a dados pessoais, fá-lo-á exclusivamente na medida do estritamente necessário para integral e adequada prossecução dos fins constantes do contrato, e por conta e de acordo com as instruções da AT, nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Proteção de Dados).

2. O adjudicatário não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do contrato, comprometendo-se ainda ao seguinte:
- Respeitar integralmente o disposto na legislação nacional e internacional em vigor relativa à proteção de dados pessoais, e em qualquer outra legislação que a substitua ou venha a ser aplicável a esta matéria, nomeadamente, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, relativa à proteção de dados pessoais e Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados;
 - Cumprir rigorosamente as instruções da AT no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
 - Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o contrato, não podendo ser posteriormente acedidos nem tratados de forma incompatível com tais finalidades;
 - Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
 - Comunicar de imediato ao Delegado de Proteção de Dados (DPO) quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.
3. O adjudicatário obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados.
4. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do contrato, por causas imputáveis ao adjudicatário, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a AT.
5. O adjudicatário obriga-se a ressarcir a AT por todos os prejuízos em que esta venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente, por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados, bem como, por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
6. O adjudicatário assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados e que a AT lhe indique para esse efeito.

Cláusula 9.º- Obrigações gerais da entidade adjudicante

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, constituem obrigações da entidade adjudicante, designadamente, fiscalizar a execução do objeto do contrato, aplicar penalizações em caso de incumprimento por parte do prestador de serviços, efetuar o pagamento contratualmente devido dentro dos prazos fixados.

Cláusula 10.º- Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AT pode exigir do fornecedor o pagamento de uma pena pecuniária, calculada de acordo com a fórmula: $P = V \times A / 365$ em que P corresponde ao montante da penalização, V ao valor anualizado do contrato e A ao número de horas de atraso.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AT tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.
3. O direito à aplicação de penalidades deverá ser exercido pela AT dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias sobre a data da ocorrência que lhe deu origem.
4. A importância que for devida pelo fornecedor correspondente às penalidades será deduzida, sem demais formalidades, na fatura a pagamento à data da aplicação da penalidade.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula ficam limitadas a 20% ou 30% do valor do contrato, nos termos previstos, respetivamente, nos números 2 e 3 do art.º 329.º do Código dos Contratos Públicos, consoante o caso que se aplicar.

Cláusula 11.º- Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao fornecedor, 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. Constituem motivos de força maior, 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. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
4. 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.

Cláusula 12.º- Resolução do contrato

1. O contrato pode ser resolvido por qualquer das partes em caso de incumprimento definitivo, grave ou reiterado, e culposo por uma das Partes das obrigações por si assumidas no contrato, nos termos gerais de Direito, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais a que houver lugar.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Parte não culposa comunicará por escrito a ocorrência da situação de incumprimento suscetível de gerar resolução contratual, concedendo à contraparte um prazo não inferior a 30 dias para que aquela reponha a situação de incumprimento, sem o que, o

incumprimento se tornará definitivo e determinará a resolução contratual, nos demais termos gerais de direito.

3. O contrato pode também ser resolvido através da AT caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposo por parte do prestador dos serviços:

- a) Quando não se verificar o início dos trabalhos na data acordada pelas partes, por causa direta e exclusivamente imputável ao prestador dos serviços;
- b) Quando se verificarem atrasos na execução dos trabalhos dos quais resulte impossibilidade da sua conclusão no prazo inicialmente fixado, por causa direta e exclusivamente imputável ao prestador dos serviços;
- c) Quando os trabalhos tiverem sido subcontratados total ou parcialmente, sem prévia autorização por parte da AT;
- d) Quando o prestador dos serviços se recusar injustificadamente a corrigir ou a repetir trabalhos que não forem aceites no âmbito do acompanhamento da execução do contrato;
- e) Quando o prestador dos serviços se recusar injustificadamente a cumprir instruções que lhe forem dadas no âmbito do acompanhamento da execução do contrato, para cumprimento do objeto do mesmo;
- f) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má fé do prestador dos serviços;
- g) Prestação de falsas declarações;
- h) Estado de falência ou insolvência;
- i) Cessaçã o da atividade;
- j) Condenaçã o, por sentença transitada em julgado, por infraçã o que afete a idoneidade profissional do fornecedor e desde que não tenha ocorrido reabilitaçã o judicial.

4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaraçã o escrita enviada ao fornecedor.

Cláusula 13.ª- Foro competente

Para resoluçã o de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 14.ª- Nomeaçã o de Gestor

1. A Entidade Adjudicante nomeará um gestor responsável pelo contrato, para efeitos do disposto no artigo 290.ª-A do CCP.
2. O Adjudicatário obriga-se, até à data da celebraçã o do contrato, a comunicar à AT, a nomeaçã o do gestor de contrato responsável pelo contrato celebrado, bem quaisquer alteraçã oes relativamente à sua

nomeação, no prazo de 10 dias. O gestor deve disponibilizar à entidade adjudicante, contactos telefónicos e e-mail de contacto direto.

Cláusula 15.º- 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.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 16.º- Contagem dos prazos

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

Cláusula 17.º- Legislação aplicável

Em tudo o que não estiver previsto no presente caderno de encargos, aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na atual redação, e demais legislação portuguesa aplicável.

Cláusula 18.º- Produção de efeitos

O contrato produz efeitos no primeiro dia útil seguinte à data da última assinatura eletrónica dos outorgantes.

ANEXO

Especificações Técnicas

A solução tecnológica deve compreender os seguintes itens:

1. Circuito de internet para o datacenter de Lisboa com redundância no datacenter do Porto:
 - a. Este circuito deverá suportar um ritmo de transmissão mínimo de 2 Gbit/s;
 - b. Deverá ser entregue em modos de fibra SFP+ multimodo LC ou equivalente;
 - c. Deverá vir acompanhado de dois ranges de 16 hosts IPV4;
 - d. Deve ter uma solução anti-DDoS que cumpra os requisitos técnicos detalhados no ponto 4 a proteger de forma global os ranges da alínea anterior;
 - e. A gestão da redundância dos circuitos afetos a este serviço deve ser garantida pelo operador dependendo da disponibilidade dos mesmos, devendo ser apresentado para a entidade adjudicante o ip flutuante concorrente ao circuito ativo, através da conectividade de layer2 da AT que interliga os datacenters;

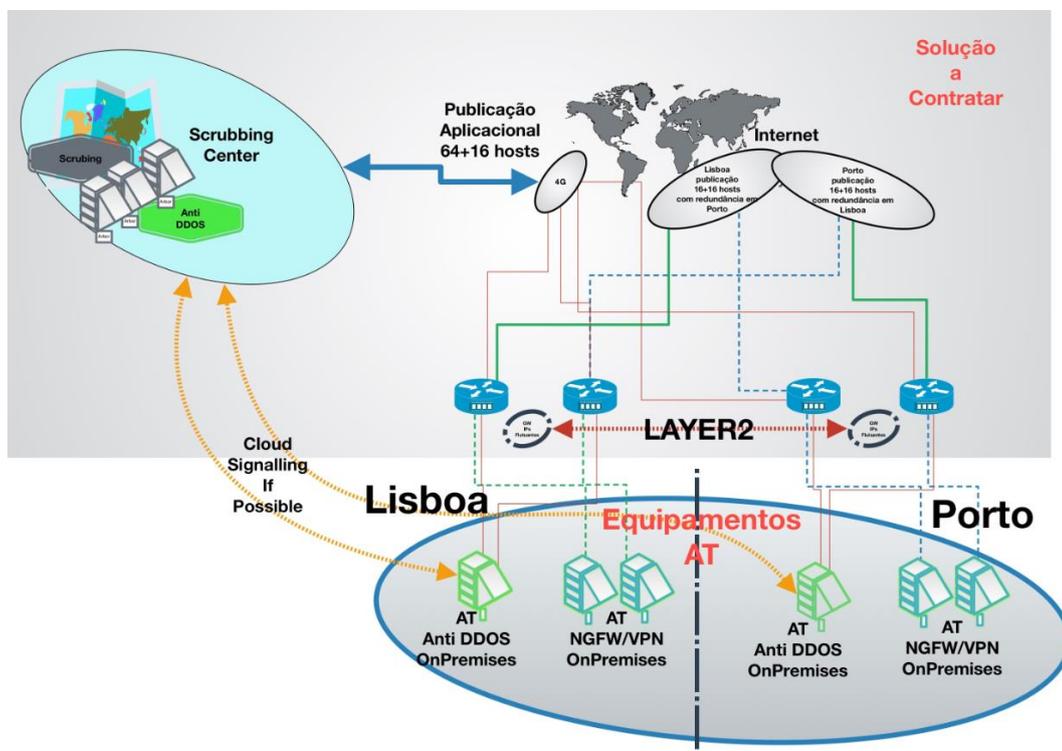
2. Circuito de internet para datacenter do Porto com redundância no datacenter do Lisboa:
 - a. Este circuito deverá suportar um ritmo de transmissão mínimo de 2 Gbit/s;
 - b. Deverá ser entregue em modos de fibra SFP+ multimodo LC ou equivalente;
 - c. Deverá vir acompanhado dois ranges de 16 hosts IPV4;
 - d. Deve ter uma solução anti-DDoS que cumpra os requisitos técnicos detalhados no ponto 4 a proteger de forma global os ranges da alínea anterior;
 - e. A gestão da redundância dos circuitos afetos a este serviço deve ser garantida pelo operador dependendo da disponibilidade dos mesmos, devendo ser apresentado para a entidade adjudicante o ip flutuante concorrente ao circuito ativo, através da conectividade de layer2 da AT que interliga os datacenters;

3. Circuito de publicação aplicacional:
 - a. Este circuito deverá suportar um ritmo de transmissão mínimo de 4 Gbit/s;
 - b. Deverá ser entregue em modos de fibra SFP+ multimodo LC ou equivalente;
 - c. Deve vir acompanhado com um range de 64 hosts IPV4;
 - d. Deve vir acompanhado com um range de 16 hosts IPV4;
 - e. Deve ter uma solução anti-DDoS que cumpra os requisitos técnicos, detalhados no ponto 4, a proteger este serviço, com a capacidade de segmentar os ranges das alíneas anteriores em pelo menos 10 subgrupos autónomos que possam ter configurações diferenciadas;
 - f. Deverá implementar mecanismos de deteção de falha de conectividade, comutando a publicação dos endereços para o CPE seguinte, em concomitância com a alteração do endereço ip interno flutuante, de acordo com a seguinte prioridade:

- i. CPE de Backup em Lisboa;
 - ii. CPE principal no Porto;
 - iii. CPE secundário no Porto;
 - g. A gestão da redundância dos circuitos afetos a este serviço deve ser garantida pelo operador dependendo da disponibilidade dos mesmos, devendo ser apresentado para a entidade adjudicante o ip flutuante concorrente ao circuito ativo, através da conectividade de layer2 da AT que interliga os datacenters;
- 4. Solução de expurgo de tráfego:
 - a. A solução deverá ser externa às instalações da AT e ter a capacidade de mitigar o tráfego indesejado, permitindo passar o tráfego legítimo, minimizando os falsos positivos abordando os seguintes vetores:
 - i. Deteção de destino;
 - ii. Verificação da source (anti-spoofing);
 - iii. Deteção da source (anomalias);
 - iv. Filtragem da source;
 - v. Filtragem de exércitos de zombies;
 - b. Deverá ter proteção contínua e automática despoletada por divergências estatísticas recolhidas por SNMP, por Syslog ou equivalentes, nos equipamentos conexos à entrega de serviço nos pontos supramencionados e nos equipamentos do operador de peering nacional e de peering internacional;
 - c. O fim da mitigação deve ser automático uma vez terminada a ameaça;
 - d. A solução deverá permitir a ativação manual através de contacto disponível 24x7;
 - e. A solução deverá ter a capacidade de mitigar pelo menos 400 Gbps de tráfego (Nacional + Internacional);
 - f. A solução deverá ter a capacidade de fazer pré-filtragem baseada em protocolo/port em pelo menos 10 grupos distintos dos endereçamentos atribuídos à entidade adjudicante, para o circuito mencionado no ponto 3;
 - g. A solução deverá ter a capacidade de configurar níveis de engatilhamento (trigger) e mitigação diferenciados para os grupos descritos na alínea anterior;
 - h. A solução deverá ter incluída o acesso a um portal de monitorização dos alertas e mitigações executados associados ao serviço;
 - i. O portal deverá ter a capacidade de gerar relatórios que permitam ter uma visão estatística do funcionamento da solução;
 - j. Deverá detectar e implementar contramedidas que mitiguem ataques de negação de serviço, nomeadamente:
 - i. TCP stack flood:
 - 1. Deteção:

- a. Uso indevido de TCP SYN, RST e tráfego total:
 - i. TCP SYN, FIN, RST, FLAGS ;
- 2. Contraceções a implementar ou equivalentes:
 - a. Autenticação de SYN;
 - b. Bloqueio de exércitos de zombies;
 - c. Permit/Deny listas;
- ii. Genéricos flood:
 - 1. Detecção:
 - a. Uso indevido de UDP, ICMP e tráfego total;
 - i. Ping, Smurf, Reflexivo ou Amplificado, UDP, stream, dc++, blackenergy;
 - 2. Contraceções a implementar ou equivalentes:
 - a. Bloqueio de exércitos de zombies;
 - b. Listas Permit/Deny;
 - c. Baselining enforcement;
 - d. Rate limiting;
- iii. Fragmentação:
 - 1. Detecção:
 - a. Uso indevido das flags de fragmentação:
 - 2. Contraceções a implementar ou equivalentes:
 - a. Bloqueio de exércitos de zombies;
 - b. Listas Permit/Deny;
- iv. Ligação:
 - 1. Detecção:
 - a. Ativação Manual:
 - i. TCP Idle, Half open, TCP Slow data;
 - 2. Contraceções a implementar ou equivalentes:
 - a. Autenticação de SYN;
 - b. Idle Reset;
 - c. Slow data Reset;

5. Na figura abaixo, ilustra-se esquematicamente a solução a contratar.



6. Todos os equipamentos necessários para a execução dos serviços serão disponibilizados pelo prestador dos serviços, na modalidade de aluguer.
7. Os serviços que configuram o objeto do contrato a celebrar, bem como o equipamento necessário à sua execução, deverão ser assegurados 24 horas por dia 7 dias por semana.
8. As avarias serão identificadas e reportadas para um centro de atendimento técnico, cujos contactos, nomeadamente número de telefone e endereço eletrónico, serão indicados pelo prestador de serviços antes da data da celebração do contrato.
9. Após a comunicação de uma avaria, o prestador de serviços deve repor o normal funcionamento dos circuitos no prazo de 4 horas, salvo quando tal implique a reposição de equipamento, neste caso, o prazo máximo é de 8 horas.