INSTITUTO
DE INFORMÁTICA
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

CADERNO DE ENCARGOS

PROCESSO N.º 3001/20/0000045

AQUISIÇÃO DE ATUALIZAÇÕES SOFTWARE BMC CONTROL-M
PARA OS ANOS 2020, 2021 e 2022

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark • 2740-120 Porto Salvo
Tel. + 351 214 230 000 • E-mail: ii@seg-social.pt • www.seg-social.pt

EFQM Recognised for Excellence 4 Star - 2019
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1 APMG International ISO/IEC 20000
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 certificação acreditada IPAC

Capítulo I
Disposições Gerais

ARTIGO 1.º
OBJETO DO CONTRATO

O presente contrato tem por objeto a aquisição pelo **Contraente Público** de atualizações do software BMC Control-M (ou equivalente), para os anos 2020, 2021 e 2022 conforme discriminado no artigo 18.º do caderno de encargos.

ARTIGO 2.º
CONTRATO

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
    a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo Concorrente, 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 Caderno de Encargos;
    d) A proposta adjudicada; e
    e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

Capítulo II
Obrigações Contratuais
Secção I
Obrigações da Fornecedor
SUBSECÇÃO I
Disposições Gerais

ARTIGO 3.º
OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DA FORNECEDOR

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o **Fornecedor** as seguintes obrigações principais:

a) Obrigação de entrega, instalação e configuração dos bens, bem como dos demais serviços identificados na sua proposta;

b) Obrigação de garantia dos bens.

ARTIGO 4.º

CONFORMIDADE E OPERACIONALIDADE DOS BENS

1. O **Fornecedor** obriga-se a entregar ao **Contraente Público** os bens objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos no presente Caderno de Encargos.
2. Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. O **Fornecedor** é responsável perante o **Contraente Público** por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

ARTIGO 5.º

ENTREGA DOS BENS

1. O **Fornecedor** obriga-se a entregar, instalar e configurar os bens objeto do contrato nas instalações sitas em Taguspark – Porto Salvo, no prazo de 10 dias, contar da celebração do contrato ou da comercialização, se esta for posterior, nos dias úteis, entre as 9 e as 18 horas, salvo diferente determinação do **Contraente Público** comunicada com a antecedência razoável.
2. O **Fornecedor** obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a entrega dos bens objeto do contrato, todos os documentos, em língua portuguesa, que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.
3. Com a entrega dos bens objeto do contrato, ocorre a transferência da posse e da propriedade daqueles para o **Contraente Público**.
4. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objeto do contrato e respetivos documentos para o local de entrega e com a respetiva instalação são da responsabilidade do **Fornecedor**.
5. O **Cocontratante** obriga-se a prestar os serviços de instalação de atualizações de acordo com as seguintes regras:
   a) Os serviços serão prestados na sede do **Contraente Público,** nos dias úteis**,** das 9 horas às 17 horas**;**
   b) As tarefas serão planeadas e executadas de acordo com as prioridades definidas pelo **Contraente Público**;
   c) A entidade adjudicatária deverá iniciar os trabalhos no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da notificação do **Contraente Público** acompanhada da identificação dos trabalhos a realizar.

ARTIGO 6.º

INSPEÇÃO E TESTES

1. Efetuada a entrega do licenciamento e acesso de atualizações de software objeto do contrato, o **Contraente Público**, por si ou através de terceiro por ele designado, procede, no prazo de 15 dias, à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se correspondem

às quantidades, características, especificações e requisitos técnicos e operacionais definido no presente Caderno de Encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2. A inspeção qualitativa a que se refere o número anterior é efetuada através dos testes.
3. Durante a fase realização de testes, o **Fornecedor** deve prestar ao **Contraente Público** toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.

ARTIGO 7.º

INOPERACIONALIDADE, DEFEITOS OU DISCREPÂNCIAS

1. No caso de os testes previstos no artigo anterior não comprovarem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, o **Contraente Público** deve disso informar, por escrito, o **Fornecedor**.
2. No caso previsto no número anterior, o **Fornecedor** deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo **Contraente Público**, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade dos bens e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo **Fornecedor**, no prazo respetivo, o **Contraente Público** procede à realização de novos testes de aceitação, nos termos do artigo anterior.

ARTIGO 8.º

ACEITAÇÃO DOS BENS

1. Caso os testes a que se refere o artigo 6.º comprovem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, e neles não sejam detetados quaisquer defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta, deve ser emitido, no prazo máximo de 15 dias a contar do final dos testes, um auto de receção, assinado pelos representantes do **Fornecedor** e do **Contraente Público**.
2. A assinatura do auto a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais defeitos ou de discrepâncias dos equipamentos objeto do contrato com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos.

ARTIGO 9.º

GARANTIA

1. Nos termos do presente artigo e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o **Fornecedor** garante o licenciamento contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos e na proposta.

2. No prazo máximo de dois meses a contar da data em que o **Contraente Público** tenha detetado qualquer defeito ou discrepância, este deve notificar o **Fornecedor**, para efeitos da respetiva reparação ou substituição.
3. A resolução dos problemas decorrentes de falhas devem ser realizados dentro de um prazo razoável fixado pelo **Contraente Público** e sem grave inconveniente para este último, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o mesmo se destina.
4. O **Cocontratante** obriga-se a prestar o suporte técnico decorrente de falhas provocadas pelo software ou pela sua instalação, de acordo com as seguintes regras e nos termos do **Anexo II**:

- Gravidade de nível 1:
  - Resposta em 1 hora
  - Prestação ininterrupta (24x7)
- Gravidade de nível 2:
  - Resposta em 4 horas
  - Prestação ininterrupta (24x7)
- Gravidade de nível 3:
  - Resposta em 8 horas
  - Prestação das 9 horas às 18 horas, em dias úteis.
- Gravidade de nível 4:
  - Resposta em 12 horas
  - Prestação das 9 horas às 18 horas, em dias úteis.

ARTIGO 10.º

FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito**,** a execução será feita em estreita articulação com a equipa de projeto do **Contraente Público** e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do Código dos Contratos Públicos.
2. O **Fornecedor** obriga-se a comunicar ao **Contraente Público**, durante a execução do contrato, informações detalhadas sobre o funcionamento das atualizações.

ARTIGO 11.º

EXIGÊNCIA DE QUALIDADE

1. O **Fornecedor** obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.

2. Em especial, o **Fornecedor** fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita, completa e atempada execução das tarefas a seu cargo.

Subsecção II

Dever de sigilo e confidencialidade

ARTIGO 12.º

SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. O **Fornecedor** deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pelo **Contraente Público**, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na legislação nacional que o execute, relativa à proteção de dados pessoais.
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. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que o **Fornecedor** seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes;
4. Em especial, o **Fornecedor** obriga-se:
    a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de caráter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
    b) Apagar ou destruir, no final do contrato, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados pessoais tratados, bem como os que o **Contraente Público** considere como de acesso privilegiado.
5. De igual forma, o **Fornecedor** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos;
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, o **Fornecedor** obriga-se a entregar ao **Contraente Público** cópias das declarações de sigilo assinadas pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do **Anexo I** do presente caderno de encargos;
7. Os trabalhos e a utilização dos recursos pelo **Fornecedor** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

ARTIGO 13.º

PRAZO DO DEVER DE SIGILO

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dez anos 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 públicas.

Secção II

Obrigações do Contraente Público

ARTIGO 14.º

PREÇO CONTRATUAL

1. Como contrapartida do fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o **Contraente Público** obriga-se a pagar ao **Fornecedor** o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço base é de **212 654,28 EUR** (duzentos e doze mil seiscentos e cinquenta e quatro euros e vinte e oito cêntimos), a que acresce o valor do IVA à taxa legal em vigor.

ARTIGO 15.º

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. A(s) quantia(s) devidas pelo **Contraente Público**, nos termos do artigo anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida com o vencimento da obrigação respetiva.
2. O pagamento será efetuado em 9 prestações iguais e sucessivas, com vencimento, no ano de 2020, 30 dias após a celebração do contrato, agosto e novembro e, nos restantes anos civis, em janeiro, maio e setembro
3. Em caso de discordância por parte do **Contraente Público**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao **Fornecedor** por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Para os efeitos do número anterior, as obrigações só se vencerão se os bens tiverem sido aceites pelo **Contraente Público**.
5. Sob pena de devolução, a fatura deve ser explícita quanto ao objeto do contrato. Deve ainda incluir o n.º do pedido e compromisso a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato.

Capítulo III
Incumprimento
ARTIGO 16.º
PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Nos casos de atraso no cumprimento das obrigações referidas nas alíneas a) do artigo 3.º, n.º 1 do artigo 5.º, n.º 2 do artigo 7.º e n.º 4 do artigo 18.º do caderno de encargos, por motivos imputáveis ao **Fornecedor** ou a terceiros que utilize no cumprimento da obrigação, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço Contratual x A/100, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de dias de atraso.
2. Nos casos de atraso no cumprimento das obrigações previstas na alínea b) do artigo 3.º e n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º (Gravidade Nível 3 e Gravidade Nível 4) do presente caderno de encargos, por motivos imputáveis ao **Fornecedor** ou a terceiros que esta utilize no cumprimento da obrigação, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço Contratual x A/500, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de horas de atraso, salvo se o prazo for fixado em dias, caso em que se aplica o número anterior.
3. Nos casos de atraso no cumprimento das obrigações previstas no n.º 4 do artigo 9.º do presente caderno de encargos (Gravidade Nível 1), por motivos imputáveis ao **Fornecedor** ou a terceiros que esta utilize no cumprimento da obrigação, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço Contratual x A/100, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de horas de atraso, salvo se o prazo for fixado em dias, caso em que se aplica o número anterior.
4. Nos casos de atraso no cumprimento das obrigações previstas no nº 4 do artigo 9.º do presente caderno de encargos (Gravidade Nível 2), por motivos imputáveis ao **Fornecedor** ou a terceiros que esta utilize no cumprimento da obrigação, ser-lhe-á aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula P= Preço Contratual x A/200, em que P corresponde ao montante da penalização, e A é o número de horas de atraso, salvo se o prazo for fixado em dias, caso em que se aplica o número anterior.
5. Considera-se de especial gravidade a violação pelo **Fornecedor** do dever de sigilo.
6. O atraso no pagamento do preço constitui o **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.
7. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **Contraente Público** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do **Fornecedor** e as consequências do incumprimento.

ARTIGO 17.º
FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas sanções ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes 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 esta 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.

Capítulo IV
Cláusulas de conteúdo técnico

ARTIGO 18.º
SOFTWARE A ADQUIRIR

1. O fornecimento engloba as atualizações do software BMC Control-M (ou equivalente), para os anos de 2020, 2021 e 2022 conforme o quadro seguinte:

Descrição	Quantidades
BMC Control-M Workload (Task) 01/01/2020 a 31/12/2022	1.800
BMC Control-M Archiving (Task) 01/01/2020 a 31/12/2022	1.800
BMC Control-M Managed File Transfer (Task) 01/01/2020 a 31/12/2022	1.800

2. As atualizações compreendem todas as atualizações incluindo “up dates” dento da mesma versão e “up grades” de versão.
3. Caso o software seja equivalente o **Fornecedor** obriga-se a prestar os seguintes serviços:
   a) Instalar uma solução, mediante licenciamento perpétuo, que assegure a gestão dos processamentos massivos de dados - processos batchs/tasks/jobs, fornecendo automação de Workflows aplicacionais, com as seguintes características:
      i. uma camada Aplicacional – (*Idêntico ao Workload Automation*);
      ii. uma camada de Base de Dados – (*Idêntico á bd SQLServer 2016*);
   b) Efetuar a migração de 7.000 jobs/tasks existentes na solução atual, garantindo a ininterruptibilidade do serviço;
   c) Ministrar a Formação para a utilização da nova solução a 20 técnicos;
   d) Instalação a solução no CPDA sito em Viseu (*Centro de Processamento de Dados Alternativo*);
4. Os serviços mencionados no número anterior, devem estar concluídos no prazo de 30 dias a contar da instalação do software.

Capítulo V
Disposições finais

ARTIGO 19.º
CAUÇÃO

1.A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Convite, pode ser executada pelo **Contraente Público**, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.

2.A resolução do contrato pelo **Contraente Público** não impede a execução da caução, contanto que para isso haja motivo.

ARTIGO 20.º
TRABALHADORES

O adjudicatário obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

ARTIGO 21.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.

ARTIGO 22.º

FORO COMPETENTE

As partes convencionam que todos os litígios emergentes do presente contrato serão resolvidos no foro administrativo da sede do **Contraente Público** com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 23.º

CESSÃO DE CRÉDITOS

A cessão de créditos, designadamente no âmbito de contrato de "factoring" carece de autorização do **Contraente Público**

ARTIGO 24.º

CÓDIGO DE CONDUTA

O **Fornecedor** deve respeitar as regras consagradas no Código de Conduta de Fornecedores publicitado em www.seg-social.pt ("A Segurança Social" -> "Organismos" -> "Instituto de Informática, I.P." ->"Sistema de Gestão"->"Plano de Integridade e Transparência"), página 64 do Plano de Integridade e Transparência.

ARTIGO 25.º

INTEROPABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O **Contraente Público** garante a utilização da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública, sempre que seja conseguido esse acordo com as entidades com quem tenha de estabelecer, e se justifique, processos dessa natureza.

ARTIGO 26.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

São aplicáveis, em especial, ao presente contrato os Capítulos IV e V do Título I e Capítulo V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.

ANEXO I
COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

(Processo n.º 3001/20/0000045)

(minuta)

Entre:

EMPRESA e

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

a) A **EMPRESA** vai fornecer bens que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, IP.;
b) O II, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pela **EMPRESA** no fornecimento dos bens;
c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;
d) O II, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;
e) O II, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a **EMPRESA** ao II, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;
b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do Know-how, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Segurança Social, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;
c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de software que pertençam ou que tenham sido facultados ao II, I.P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados

pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do II, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto.

Cláusula 2.ª

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o II, I.P. e a **EMPRESA** sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de 202X

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador

ANEXO II
NÍVEIS DE GRAVIDADE

Compete ao **Contraente Público** qualificar a gravidade dos incidentes ou problemas em função dos seguintes níveis:

Gravidade 1 (emergência)

- Paragem total ou parcial de qualquer das aplicações de suporte ao serviço;
- Impossibilidade de operação das plataformas ou indisponibilidade das suas interfaces de comunicação com o exterior da plataforma;
- Falhas de serviço, intermitentes ou não, que afetem a utilização do mesmo para um universo de utilizadores significativo;
- Falhas ou situações que elevem significativamente a probabilidade de ocorrência de uma quebra de serviço;
- Problemas que originem a utilização fraudulenta do serviço
- Falhas graves de alarmística de serviço ou plataforma

Gravidade 2 (problema crítico)

- Falha de redundância
- Falhas não graves de alarmística de serviço ou plataforma
- Falhas em facilidades da plataforma sem impacto nos clientes
- Falhas de serviço que sejam considerados como casos de utilizadores isolados, sem afetação geral.
- Falhas de produção de indicadores estatísticos

Gravidade 3 (problema não crítico)

- Situações de falha que não afetam o serviço, nem a normal operação.
- Falhas de documentação

Gravidade 4 (Aquisição de Informação)

- Esclarecimentos técnicos