INSTITUTO DE INFORMÁTICA

CADERNO DE ENCARGOS

PROCESSO N.º 3001/20/0000024

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS CENTRALIZADA PARA A SUBSCRIÇÃO DE PLATAFORMA ELETRÓNICA DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

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
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 certificação acreditada IPAC

Capítulo I
Disposições Gerais

ARTIGO 1.º
Objeto do contrato

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a contratação de serviços centralizada para a subscrição de plataforma eletrónica de contratação pública para o **Contraente Público e para as seguintes entidades:**

- **Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.;**
- **Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.;**
- **Instituto da Segurança Social, I.P.;**
- **Casa Pia de Lisboa, I.P.;**
- **Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.;**
- **Autoridade para as Condições de Trabalho;**
- **Secretaria-Geral do MTSSS.**

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 do Fornecedor
SUBSECÇÃO I
Disposições Gerais

ARTIGO 3.º
Obrigações principais da Empresa Prestadora

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para a **Empresa Prestadora** a obrigatoriedade de disponibilizar a plataforma eletrónica de contratação pública e serviços associados, nomeadamente, formação, apoio técnico e gestão do serviço.

ARTIGO 4.º
Forma de Prestação do serviço

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito**,** os serviços serão prestados em estreita articulação com o **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.

ARTIGO 5.º
Vigência e renovação do contrato

1. O contrato iniciará os seus efeitos a 01 de julho de 2020 e vigorará por 36 meses.
2. O **Contraente Público** pode denunciar o contrato com aviso prévio de 30 dias.
3. A denúncia do contrato nos termos do número anterior, não confere à **Empresa Prestadora** direito a qualquer indemnização ou compensação.

ARTIGO 6.º
Propriedade Intelectual

1. O **Contraente Público**, goza de todos os direitos intelectuais relativos aos conhecimentos, experiência e know-how adquiridos durante a prestação de serviços objeto do presente contrato, bem como, de todos os elementos e afins, produzidos no âmbito desta mesma prestação de serviços, nomeadamente, estudos, metodologias, material de conceção preliminar e documentos.

2. A **Empresa Prestadora** conservará os direitos de propriedade intelectual e direitos de autor existentes antes da assinatura do contrato e sobre os quais o **Contraente Público** disporá de uma licença de uso não exclusivo e intransmissível para seu uso interno.
3. Em caso algum a **Empresa Prestadora** terá qualquer restrição no desenvolvimento, para si própria ou para terceiros, de materiais que possam entrar em concorrência com os produtos, independentemente da sua semelhança com os mesmos, sem prejuízo da estrita observância dos direitos de propriedade intelectual originária do **Contraente Público**, designadamente, a faculdade de transformação.

ARTIGO 7.º

Exigência de Qualidade

1. A **Empresa Prestadora** 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. Todos os recursos utilizados pela **Empresa Prestadora** obedecerão aos requisitos do artigo 16.º do presente documento.

ARTIGO 8.º

Acesso às Instalações

1. O **Contraente Público** garantirá à **Empresa Prestadora** o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.
2. A permanência da **Empresa Prestadora** nas instalações do **Contraente Público**, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar a anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.
3. O **Contraente Público** acordará com a **Empresa Prestadora** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.
4. A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações, de acordo com as determinações do **Contraente Público**, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados.

SUBSECÇÃO II

Dever de sigilo e confidencialidade

ARTIGO 9.º

Sigilo e Segurança da Informação

1. A **Empresa Prestadora** 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, na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, 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 a **Empresa Prestadora** seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Em especial, a **Empresa Prestadora** obriga-se:
    a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
    b) A remover e destruir, no final do projeto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado.
5. De igual forma, a **Empresa Prestadora** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, a Empresa Prestadora obriga-se a entregar ao **Contraente Público** cópias das declarações de sigilo assinada 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 pela **Empresa Prestadora** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

ARTIGO 10.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 11.º
Preço Contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o **Contraente Público** obriga-se a pagar à **Empresa Prestadora** o preço até ao máximo constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao **Contraente Público**, (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).
3. O preço base global do presente procedimento é de 12 000,00 EUR (doze mil euros).
4. O preço base por organismo/entidade aderente, fixado em 1 500,00 EUR (mil e quinhentos euros), é independente do número de procedimentos a lançar pelo organismo/entidade.
5. O preço contratual por organismo/entidade aderente, constitui encargo financeiro de cada organismo/entidade aderente.

ARTIGO 12.º
Condições de Pagamento

1. A(s) quantia(s) devidas pelo **Contraente Público**, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção da respetiva fatura, as qual só pode ser emitida com o vencimento da obrigação respetiva.
2. O preço será pago em prestações mensais, iguais e sucessivas.
3. Em caso de discordância por parte do **Contraente Público**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar à **Empresa Prestadora** por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Sob pena de devolução, a fatura deve identificar claramente o objeto do contrato, bem como, o número de pedido e de compromisso a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato.
5. A **Empresa Prestadora** não pode efetuar a transmissão de créditos ao abrigo de contratos de *factoring* ou proceder à cessão de créditos sem autorização do **Contraente Público.**

Capítulo III
Incumprimento

ARTIGO 13.º
Resolução e Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o **Contraente Público** pode exigir à **Empresa Prestadora** o pagamento de uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:
   a) Pelo incumprimento do disposto nas subalíneas I) e II) da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º, calculada mensalmente, é aplicada uma sanção pecuniária de 10 % do preço contratual;
   b) Pelo incumprimento do prazo máximo de 72 horas seguidas fixado para a recuperação de desastres, fixado na subalínea III) da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º, é aplicada uma sanção pecuniária no valor de 50,00 EUR, por cada dia de atraso;
   c) Pelo incumprimento do prazo máximo de 4 horas úteis para reposição do funcionamento da plataforma eletrónica em caso de falha, fixado na subalínea IV) da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º, é aplicada a sanção pecuniária no valor de 25,00 EUR por cada hora seguida adicional, sem prejuízo da aplicação das sanções aplicadas à disponibilidade;
   d) Pelo incumprimento do prazo mínimo de antecedência de 5 dias úteis para o aviso relativamente a indisponibilidade programada da plataforma eletrónica, fixada na subalínea V) da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º, é aplicada a sanção pecuniária nos termos seguintes:
      - 4 Dias úteis - 10,00 EUR
      - 3 Dias úteis – 15,00 EUR
      - 2 Dias úteis – 20,00 EUR
      - 1 Dia útil – 30,00 EUR
      - Sem pré-aviso – 50,00 EUR, sem prejuízo da aplicação adicional das sanções prevista na alínea f).
   e) Pelo incumprimento do prazo máximo de 4 horas úteis, fixado no ponto i) da subalínea I. da alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º, para o tempo de resolução de um incidente quando o impacto for elevado, é aplicada uma sanção pecuniária no valor de 10,00 EUR por cada hora útil de atraso e por incidente;
   f) Pelo incumprimento do prazo máximo de 8 horas úteis, fixado no ponto ii) da subalínea I) da alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º, para o tempo de resolução de um incidente quando o impacto for moderado, é aplicada uma sanção pecuniária no valor de 5,00 EUR por cada hora útil de atraso e por incidente;
   g) Pelo incumprimento do prazo máximo de 16 horas úteis, fixado no ponto iii) da subalínea I) da alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º, para o tempo de resolução de um incidente quando o impacto for baixo, é aplicada uma sanção pecuniária no valor de 5,00 EUR por cada hora útil de atraso e por incidente;

h) Pelo incumprimento do prazo máximo de 1 hora útil, fixado no ponto i) da subalínea II) da alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º, para o tempo de esclarecimento quando o impacto é elevado, é aplicada uma sanção pecuniária no valor de 10,00 EUR por cada hora útil de atraso e por incidente;

i) Pelo incumprimento do prazo máximo de 4 horas úteis, fixado no ponto ii) da subalínea II) da alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º, para o tempo de esclarecimento quando o impacto é baixo, é aplicada uma sanção pecuniária no valor de 5,00 EUR por cada hora útil de atraso e por incidente;

j) Pelo incumprimento do prazo fixado da subalínea IV) da alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º, é aplicada uma sanção pecuniária no valor de 200,00 EUR por cada dia útil de atraso;

k) Por cada violação das obrigações referidas no n.º 4 do artigo 8.º do presente documento, a quantia de 100,00 EUR.

2. Considera-se incumprimento definitivo, designadamente, quando:
    a. a prestação de serviços não for realizada nos tempos fixados, qualquer que seja o motivo;
    b. houver incumprimento grave ou reiterado das obrigações referidas no artigo 10.º do caderno de encargos;
    c. o total acumulado das penalidades previstas no n.º 1 do presente artigo e, efetivamente aplicadas, excederem 20% do valor do preço contratual.
3. O atraso no pagamento do preço constitui o **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.
4. 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.
5. Considera-se de especial gravidade a violação pela **Empresa Prestadora** do dever de sigilo.

ARTIGO 14.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 da **Empresa Prestadora**, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da **Empresa Prestadora** 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 pela **Empresa Prestadora** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela **Empresa Prestadora** de normas legais;
e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da **Empresa Prestadora** 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 da **Empresa Prestadora** 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 15.º

Requisitos técnicos específicos

1. A plataforma eletrónica deve estar estruturada, técnica e funcionalmente, de acordo com a legislação aplicável à tramitação dos diferentes tipos de procedimentos de formação de contratos públicos, contemplando todas as suas fases e formalidades necessárias no âmbito do Código dos Contratos Públicos bem como assegurar o cumprimento de todas as especificações e exigências que decorram da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto, e demais legislação aplicável.
2. Apresentam-se os requisitos técnicos específicos:
    1. Permitir a utilização da aplicação JAWS para leitura dos ecrãs da plataforma;
    2. Garantir o acesso seguro à solução via Internet através de SSL (ou TLS);
    3. Garantir que a solução é uma Aplicação web compatível com as últimas versões dos browsers Internet Explorer e Firefox;

4. Garantir que, caso a aplicação necessite de um Runtime nos postos de trabalho, terão que ser suportadas as ultimas versões dos mesmos (bem como assegurada a sua compatibilidade com novos patches de segurança dos runtimes);
5. Garantir uma largura de Banda por utilizador máxima de 128 Kbps;
6. Garantir tempos de reposta por página/transação inferiores a 2,5 segundos com todos os utilizadores a utilizar a plataforma;
7. Assegurar a capacidade de realização de interfaces com o ERP SAP na versão 4.6C ou ECC 6.0 em qualquer ponto do processo apresentado e níveis de HotPackages.

ARTIGO 16.º

Requisitos técnicos e funcionais da plataforma eletrónica de contratação pública

1. A plataforma eletrónica deve estar estruturada de acordo com os diversos tipos de procedimentos de formação de contratos públicos, contemplando todas as suas fases e formalidades necessárias nos termos do Código dos Contratos Públicos (CCP), cumprir todas as especificações previstas na Lei n.º 96/2015 de 17 de agosto, que regula a disponibilização e a utilização das plataformas eletrónicas, e ser gerida e explorada por um cocontratante licenciado, pelo IMPIC, I. P., para o exercício da atividade de gestão e exploração, em território nacional, de plataformas eletrónicas.
2. Os serviços de plataforma eletrónica devem ser prestados de acordo com as seguintes condições e requisitos:
   a) Possibilitar a criação e a gestão hierárquica dos seus utilizadores para cada perfil do sistema, devendo prever, no mínimo, os perfis de segurança e acesso para: aprovador, gestor de procedimento, gestor de utilizadores e júri;
   b) Permitir ao aprovador a alteração das datas chave do procedimento, nomeadamente, o prazo para pedidos de esclarecimentos, o prazo para a respetiva resposta, o prazo para apresentação de lista de erros e omissões, o prazo para entrega de candidaturas ou de propostas ou a data para a abertura de candidaturas ou propostas entre outros, com possibilidade de registo dos motivos subjacentes à alteração;
   c) Permitir ao aprovador o cancelamento de procedimentos;
   d) Disponibilizar uma área dedicada de apoio aos utilizadores com:
      I. A compilação de perguntas frequentes (FAQ) para consulta dos interessados, candidatos, concorrentes e entidades adjudicantes;
      II. A disponibilização de modelos de procedimentos e peças procedimentais a disponibilizar pelo **Contraente Público**; e
      III. Os manuais de utilização da plataforma eletrónica.
   e) Disponibilizar uma área com acesso restrito, para consulta rápida da lista de procedimentos criados na plataforma de contratação, com indicação de, pelo menos, todos os procedimentos realizados,

objeto, estado em que se encontra o procedimento, valor da proposta adjudicada e data de adjudicação;

f) Garantir a existência de uma cópia inalterada das propostas encriptadas, mesmo após o fecho do processo na plataforma;

g) Possibilitar, após a abertura das propostas, a exportação automática dos dados constantes dos formulários de apresentação da proposta do concorrente para um formato universal de modo a permitir a comparação direta, análise externa e a elaboração de relatórios pelo Júri;

h) Permitir a elaboração de tabela comparativa das propostas com a totalidade dos fatores e subfactores submetidos à concorrência e requisitos mínimos, quando configurados pelo gestor do procedimento;

i) Permitir a elaboração de proposta preliminar de avaliação com base nas operações definidas no formulário de proposta e fatores e subfactores definidos na plataforma;

j) Possibilitar o envio de convites diretamente a partir da plataforma eletrónica, permitindo o registo de todos os elementos legalmente obrigatórios;

k) Garantir operabilidade no mínimo em 2 navegadores (browsers);

l) Garantir compatibilidade com o sistema operativo Windows.

3. A plataforma eletrónica deve estar dimensionada e possuir todos os recursos necessários de forma a garantir capacidade de resposta e de suporte a toda a atividade gerada pelo universo dos seus utilizadores.

4. A **Empresa Prestadora** deve disponibilizar, sem custo para todos os utilizadores, Contraente Público e Fornecedores, um centro de apoio técnico para o esclarecimento de dúvidas e para a solicitação de assistência técnica, a todos os utilizadores, durante os dias úteis no período compreendido entre as 9 horas e as 19 horas, assegurando:

   a) Linha(s) de contacto telefónico dedicada(s);

   b) Um endereço de correio eletrónico específico; e

   c) O registo, com um identificador único, de qualquer pedido de intervenção comunicado ao centro de apoio técnico.

ARTIGO 17.º

Formação

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a ministrar, anualmente, para cada entidade adjudicante, as seguintes ações de formação no âmbito da utilização da plataforma eletrónica:

   a) Bolsas de 24 horas de formação para cada ano da execução contratual, de acordo com as seguintes tipologias:

      I. Ação de formação básica – Por formação básica entende-se formação presencial, com duração mínima de 4 horas, com vista à habilitação dos formandos para toda a tramitação procedimental na plataforma eletrónica, desde a criação de um tipo de

procedimento do CCP até à fase de habilitação, incluindo a fase de negociação e a realização de leilão eletrónico;

II. Ação de formação avançada – Por formação avançada entende-se formação presencial, com duração mínima de 8 horas, com vista à habilitação dos formandos para toda a tramitação procedimental na plataforma eletrónica, incluindo:

i) A consulta da informação de contratação pública gerada pela plataforma eletrónica;

ii) A realização de exercícios práticos constituídos pela tramitação dos diversos procedimentos previstos pelo CCP, incluindo as figuras de diálogo concorrencial e de sistema de aquisição dinâmico, e a realização de diversas modalidades de leilão eletrónico e negociação;

iii) O manuseio das funcionalidades da plataforma eletrónica para efeitos de parametrização e gestão dos acordos-quadro nela disponibilizados;

iv) A apresentação da perspetiva do operador económico durante todas as fases e atos processuais.

III. As sessões de formação decorrerão nas instalações dos respetivos serviços, nos municípios de Lisboa e Oeiras.

IV. As sessões de formação serão realizadas até 10 dias úteis, após solicitação de agendamento por cada entidade adjudicante.

2. Não pode ser exigida qualquer quantia adicional, aos serviços ou aos formandos, relacionada com a formação.

3. Deve ser remetido ao serviço, com uma periodicidade anual, um relatório da formação realizada, com indicação do âmbito, datas, duração, entidades e pessoas participantes.

ARTIGO 18.º

Fim do contrato

No final do contrato a **Empresa Prestadora** deve assegurar que:

a) A informação constante da plataforma eletrónica e resultante dos serviços integrados de recolha, tratamento e análise de informação transitam para o **Contraente Público**, devendo ser asseguradas as condições de leitura de todos os documentos;
b) Os procedimentos de contratação pública em curso seguem a sua tramitação até à conclusão, sem qualquer encargo adicional.

ARTIGO 19.º

Propriedade das bases de dados

1. Todas as bases de dados desenvolvidas ou incrementadas ao longo da prestação de serviços são propriedade do **Contraente Público**, não podendo ser utilizadas pela **Empresa Prestadora** para outro fim que não o estabelecido pelo presente contrato.

2. A **Empresa Prestadora** terá de garantir no fim da vigência do contrato, em caso de adjudicação a novo prestador de serviços, a migração de toda a informação constante da base de dados para o novo prestador.

ARTIGO 20.º

Níveis de serviço

1. A **Empresa Prestadora** deve cumprir, no mínimo, os seguintes níveis de serviço:

a) Disponibilidade e interrupção do serviço:

I. A disponibilidade global da plataforma eletrónica é de, pelo menos, 99,8%;

II. A disponibilidade específica da plataforma eletrónica em dias úteis das 9h00 às 19h00 é de, pelo menos, 99,9 %;

III. Em caso de falha originada por desastre, o cocontratante deve assegurar a capacidade de disaster recovery no prazo máximo de 72 horas seguidas;

IV. Em caso de falha resultante de indisponibilidade não planeada, a reposição das condições de funcionamento deve ser realizada no prazo máximo de 4 horas úteis.

V. Em caso de indisponibilidade causada por intervenções programadas, a **Empresa Prestadora** deve comunicar o facto ao **Contraente Público**, com 5 dias úteis de antecedência relativamente à data e hora da indisponibilidade da plataforma;

VI. Em caso de indisponibilidade, deve ser garantido o redireccionamento automático para página com aviso acerca da causa da indisponibilidade e o prazo previsto para reposição.

b) Níveis de atendimento e apoio técnico:

I. O tempo de resolução (período entre a comunicação de um incidente através dos canais do centro de apoio técnico e a conclusão da intervenção para a sua resolução) é definido de acordo com o grau de impacto atribuído:

i) Máximo de 4 horas úteis quando o impacto for elevado, com um tempo de resposta entre a comunicação do pedido de apoio e o início da intervenção para a sua resolução de 30 min;

ii) Máximo de 8 horas úteis quando o impacto for moderado, com um tempo de resposta entre a comunicação do pedido de apoio e o início da intervenção para a sua resolução de 1 hora;

iii) Máximo de 16 horas úteis quando o impacto for baixo, com um tempo de resposta entre a comunicação do pedido de apoio e o início da intervenção de 2 horas.

II. O tempo de esclarecimento (período entre a comunicação de uma dúvida através dos canais do centro de apoio técnico e o seu esclarecimento) é definido de acordo com o grau de impacto atribuído:

i) Máximo de 1 hora útil quando o impacto for elevado;

ii) Máximo de 4 horas úteis quando o impacto for baixo.

2. A **Empresa Prestadora** deve apresentar, com uma periodicidade semestral, relatórios detalhados relativamente à monitorização de incidentes e de quebras de serviço, que devem conter:

a) Registo e indicadores da atividade do centro de apoio técnico;

b) Quantidade e natureza das incidências negativas reportadas;

c) Tempos de resolução de incidências, com indicação de valores máximos, mínimos e médios, com identificação dos incidentes;

d) Tempos de resposta entre a comunicação do pedido de apoio e o início da intervenção, com indicação de valores máximos, mínimos e médios, com identificação dos incidentes; e

e) Interrupções de serviço e níveis de disponibilidade.

Capítulo V
Disposições Finais

ARTIGO 21.º
Trabalhadores

A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

ARTIGO 22.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 contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

ARTIGO 23.º

Código de Conduta

A **Empresa Prestadora** 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 24.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 25.º

Interoperabilidade 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 II – Compromisso de confidencialidade

(3001/20/0000024)

Entre:

EMPRESA e

xxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

a) A **EMPRESA** vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P.;
b) O Instituto de Informática, 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 desenvolvimento dos serviços;
c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;
d) O Instituto de Informática, 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 Instituto de Informática, 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 dos artigos seguintes:

Artigo 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 Instituto de Informática, 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 Instituto de Informática, I.P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do Instituto de Informática, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto;

Artigo 2.ª

As obrigações assumidas neste artigo continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o Instituto de Informática, 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 20xx

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador