INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO SEM PUBLICITAÇÃO NO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA (JOUE) Nº PR2021210/226

UPGRADE DO SISTEMA DE SEGURANÇA DO ACESSO À INTERNET DO DATACENTER DE XABREGAS, SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO POR UM PERÍODO DE 3 (TRÊS) ANOS

PARTE I
CLÁUSULAS JURÍDICAS

CLÁUSULA 1ª
OBJETO DO CONTRATO

O presente procedimento tem como objeto proceder ao Upgrade dos atuais dispositivos de suporte à plataforma de Segurança de Acesso corporativo do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P., (IEFP,I.P.) à Internet, sistema garantido atualmente por dois equipamentos de marca CkeckPoint e modelo 12400 R-80.40 SmartCenter R-80.40, nos termos do previsto no presente Caderno de Encargos.

CLÁUSULA 2ª
PREÇO BASE

O preço base para a presente aquisição que constitui objeto do presente contrato é de **150.000,00€ (centro e cinquenta mil euros),** a que acrescerá o Imposto sobre o valor acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.

CLÁUSULA 3ª
PRAZO DE FORNECIMENTO DOS EQUIPAMENTOS

Os equipamentos objeto do presente procedimento deverão ser fornecidos no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, contados da data de assinatura do contrato.

CLÁUSULA 4.ª
DURAÇÃO DO CONTRATO

O serviço de suporte e manutenção destes dispositivos de segurança terão uma duração de 3 (três) anos, com data de início a **01/01/2022** e termo a **31/12/2025**, sem prejuízo das obrigações acessórias que resultem da execução do mesmo.

CLÁUSULA 5ª
LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Os equipamentos objeto do presente procedimento deverão ser entregues e instalados na Direção de Serviços de Sistemas de Informação (IS-SI), localizados nos Serviços Centrais do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P., sito na Rua de Xabregas n.º 52, 1949-003 em Lisboa.

CLÁUSULA 6ª
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a fornecer.
2. O adjudicatário deverá enviar, mensalmente, e para a Direção de Serviços de Gestão Administrativa e Financeira, a fatura referente aos serviços a efetuar no mês seguinte.
3. O pagamento de qualquer fatura está dependente do cumprimento por parte da entidade adjudicatária do previsto no presente Caderno de Encargos, bem como do conhecimento da situação tributária e contributiva da mesma.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados na fatura, deve este comunicar ao prestador de serviços por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. A entidade adjudicante efetuará o pagamento das faturas ao adjudicatário, num prazo não superior a 60 (sessenta) dias a partir da data da sua entrada nos seus serviços.
6. Na eventualidade do não cumprimento do prazo referido no número anterior, aplicar-se-á Lei nº 3/2010, de 27 de abril, que estabelece a obrigatoriedade do pagamento de juros de mora, calculados à taxa legal em vigor.
7. De acordo com a Diretiva 2014/55/EU e Decreto-Lei 123/2018, de 28 de dezembro, a partir de 18 de abril de 2020 o Primeiro Outorgante fica obrigado a receber faturas eletrónicas no modelo a que se refere o n.º 3 do artigo 299.º-B do Decreto-Lei 111-B/2017 de 31 de agosto, estando o IEFP, IP., vinculado à plataforma de faturação eletrónica da ESPAP – FE-ESPAP.
8. Se o adjudicatário se encontrar em condições de cumprir com o legalmente estipulado quanto à faturação eletrónica em procedimentos aquisitivos de contratação pública, nos termos e ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro – artigo 12.º e 14.º - faturação por via eletrónica, que regula as obrigações relativas ao processamento de faturas e outros documentos fiscalmente relevantes, e no Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, que define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos, a fatura deverá ser compatível com o sistema de faturação eletrónica implementado pelo IEFP, I.P.
9. Para efeitos de cumprimento do referido no ponto anterior, será o adjudicatário devidamente informado pela entidade adjudicante, mediante pedido de esclarecimento, do procedimento a seguir para proceder à faturação dos serviços prestados.

CLÁUSULA 7.ª
CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos de autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.
3. O IEFP, I.P. apreciará, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

CLÁUSULA 8.ª
SUBCONTRATAÇÃO

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

CLÁUSULA 9.ª
PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTADAS

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

CLÁUSULA 10.ª

RESOLUÇÃO DO CONTRATO

Em caso de incumprimento, por uma das partes, das obrigações emergentes do contrato, confere nos termos gerais de direito, à outra parte, o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indeminizações legais.

CLÁUSULA 11.ª

RESPONSABILIDADE DO ADJUDICATÁRIO

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à entidade adjudicante em razão do incumprimento culposo das obrigações que sobre ele impendam, nos termos das disposições seguintes.
2. O adjudicatário responde ainda perante a entidade adjudicante pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.

CLÁUSULA 12.ª

CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades 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 adjudicatário, na parte em que intervenham;
   b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
   e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 adjudicatário 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.

CLÁUSULA 13.ª

OBRIGAÇÃO DE SIGILO

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

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços 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.
4. O adjudicatário obriga-se a manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.
5. O adjudicatário compromete-se a tomar as medidas necessárias para que os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros envolvidos na execução do contrato se vinculem à obrigação de confidencialidade referida no número anterior.

CLÁUSULA 14.ª
PROTEÇÃO DE DADOS

1. O adjudicatário é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
   a. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da entidade adquirente, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a entidade adquirente desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
   b. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
   c. Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
   d. Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
   e. Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à entidade adquirente pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
   f. Prestar assistência à entidade adquirente no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
   g. Consoante a escolha da entidade adquirente, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
   h. Disponibilizar à entidade adquirente todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela entidade adquirente ou por outro auditor por esta mandatado.

2. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao prestador de serviços, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a entidade adquirente resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
3. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato, desde que tal que lhe possa ser imputável.
4. Compete ao adjudicatário informar imediatamente o PRIMEIRO se alguma instrução violar o contrato celebrado, o Regulamento Geral de Proteção de Dados ou quaisquer outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados.
5. O adjudicatário autoriza o PRIMEIRO ao tratamento dos dados pessoais necessários no âmbito das diligências prévias à formação do contrato bem como no decurso e para efeitos da execução do mesmo, comprometendo-se a obter, caso se aplique, o prévio consentimento expresso dos titulares dos dados respetivos.
6. O adjudicatário autoriza o PRIMEIRO ao tratamento dos dados pessoais necessários no âmbito da publicitação dos contratos no portal Base.GOV.

CLÁUSULA 15.ª
OUTROS ENCARGOS

Todas as despesas inerentes à celebração do contrato são da responsabilidade do adjudicatário.

CLÁUSULA 16.ª
PREVALÊNCIA

1. Fazem parte integrante do contrato:
   - **a)** Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo adjudicatário, 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)** Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
2. Em caso de dúvida prevalece em primeiro lugar o texto do contrato, seguidamente a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados no número anterior.

CLÁUSULA 17.ª
GESTOR DO CONTRATO

No clausulado do contrato será indicado o gestor do contrato em nome da entidade adjudicante nos termos do artigo 290º-A, do Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111º-B/2017, de 31 de agosto.

CLÁUSULA 18.ª
FORO COMPETENTE

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com renúncia a qualquer outro.

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

CLÁUSULA 19.ª

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS GERAIS

1. Os dispositivos a implementar devem permitir o cumprimento de todas as funcionalidades atuais e garantir a sua integração na topologia de rede de suporte ao acesso à internet em produção de um modo não intrusivo e sem qualquer impacto para os serviços e aplicações web do IEFP.PT, garantindo de igual modo a continuidade do processamento de toda a informação e oferecer um rendimento controlado seguro eficaz e fiável no acesso e disponibilidade das aplicações, serviços e paginas institucionais do IEFP,IP na Internet.
2. Com o upgrade do atual sistema, pretende-se garantir e reforçar a capacidade de processamento de informação garantindo, performance, controlo, segurança e escalabilidade, quer se trate de tráfego proveniente do exterior no acesso aos serviços disponibilizados pelo IEFP, quer destes no acesso ao exterior.
3. Pretende-se concretamente dar continuidade às politicas de segurança implementadas pela atual firewall, reforçando as várias componentes de firewall, IPS/IDS, anti-bot, anti-Virus, threat prevention, controlo aplicacional, Qos e disponibilizar mecanismos que permitam de uma forma segura o acesso externo a partir de um qualquer ponto do mundo independente do dispositivo utilizado às aplicações corporativas em produção na rede interna do IEFP.
4. Dispositivos em produção objeto intervenção e Upgrade

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
12400 NGFW		
CPAP-SG12400-NGFW	12400 Next Generation Firewall Appliance	2
CPCES-CO-Standard	CES Standard for 12400 Appliance	3
CPAC-RAM4GB-12400-INSTALL	4GB Memory upgrade for 12400 appliances	4
CPCES-CO-Standard	CES Standard for 4GB Memory	3
CPAC-HDD-500G-12400/12600-T-INSTALL	Additional/replacement 500G Tray Hard Disk Drive	2
CPCES-CO-Standard	CES Standard for 4GB Memory	3

IPSec VPN	em produção	
Mobile Access	em produção	
IPS	em produção	
Application Control	em produção	
Anti-Virus	em produção	
Anti-Bot	em produção	

Smartevent 10 gateways	em produção	
Logging&Status	em produção	

Consola Versão R80.30	em produção	
	em produção	

5. O licenciamento atual expira no dia 31 de dezembro de 2021 pelo que a solução a propor e implementar

deverá garantir a migração do licenciamento atual, instalação e aplicação das políticas de segurança, salvaguardando a continuidade do serviço sem qualquer quebra ou interrupção no dia 1 de janeiro de 2022.

CLÁUSULA 20.ª

BENS E SERVIÇOS A ADQUIRIR, REQUISITOS TÉCNICOS

1. A solução a propor deverá garantir o upgrade da atual plataforma de segurança, e possibilitar a migração da totalidade do licenciamento atual bem como dos serviços de manutenção para 3 (três) anos.
2. A implementação da solução deverá garantir elevados níveis de disponibilidade e segurança sendo requisito a apresentação de caderno de especificações, documentação técnica, testes de pré-produção, detalhe da operação de migração e tuning pós migração.
3. O serviço de implementação incidirá objetivamente nos seguintes componentes:
   a. Instalação e configuração do novo cluster CheckPoint e migração das políticas atuais e integração na consola de Gestão em Produção;
   b. Configuração da componente de Reporting, em consola dedicada (em VM a disponibilizar pelo contratante)
   c. Levantamento das configurações em produção, apresentação em projeto de plano de migração, garantindo não só a continuidade das políticas em produção como a sua otimização quer a nível de segurança quer a nível de performance.
   d. Analise do atual sistema de QOS em produção suportado por uma appliance BlueCoat Packetshaper e aplicação de políticas de QOS no Sistema de Segurança propor e implementar.
   e. Convergência de dois sistemas de segurança e controlo de acesso a entidades Externas, suportada por dois cluster de firewall´s ASA/Cisco, com os sistema de Segurança a propor e implementar. Devendo o contratado garantir o levantamento das configurações em produção nos dois sistemas de acesso em produção e garantir a sua migração para o Sistemas de Segurança a propor e implementar.
4. Tabela de dispositivos e serviços a fornecer:

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
7000 Plus (3 anos)		
CPAP-SG7000-PLUS-SNBT	7000 Plus appliance with SandBlast subscription package for 1 year	2
CPCES-CO-Premium	CES Premium for 7200 Plus Appliance	3
Mobile Blade (3 anos)		
CPSB-MOB-U	Mobile Access Blade unlimited	2
CPCES-CO-Premium	CES Premium for MOB U	3
NGTP (3 anos) o Primeiro ano vem com as Appliances SNBT		
CPSB-NGTP-7000-PLUS-2Y	Next Generation Threat Prevention for additional 2 years for 7000 PLUS Appliance	2
Management e Smart Event Dedicado para 10 Gateways		
CPSM-NGSM10	Next Generation Security Management Software for 10 gateways	1
CPCES-CO-Premium	CES Premium for Management	3
CPSM-NGSM10-EVNT	Next Generation Security Management SmartEvent dedicated Server for 10 gateways (perpetual)	1
CPCES-CO-Premium	CES Premium for Dedicated SmartEvent	3

CLÁUSULA 21.ª

SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO COMPLEMENTARES

1. O serviço de instalação inclui a execução das seguintes tarefas:
   - **a.** Instalação de Equipamento
     - **i.** Desembalagem e conferência do equipamento;
     - **ii.** Montagem dos equipamentos, seus componentes e fixações exteriores;
     - **iii.** Ligação aos periféricos adjacentes;
     - **iv.** Testes Funcionais de Hardware.
   - **b.** Instalação de Software
     - **i.** Carregamento do Software Base (se aplicável update de últimas versões);
     - **ii.** Parametrizações de sistema;
     - **iii.** Configurações e customização do Sistemas de acordo com as políticas de gestão em produção;
     - **iv.** Testes Funcionais de Software;
     - **v.** Tunning da solução em produção;
   - **c.** O serviço de Instalação
     - **i.** Planeamento das condições requeridas para a instalação do hardware/software;
     - **ii.** Garantia e planeamento de migração dos sistemas minimizando tempos de disponibilidade;
     - **iii.** Migração e entrada em produção em horário pós-laboral;
2. Programação e configuração do Sistema incluem:
   - **a.** Parametrização, ensaios e colocação em serviço, de acordo com os dados relativos ao sistema de gestão em produção sendo estes recolhidos pelo adjudicatário;
   - **b.** Testes de Aceitação;
   - **c.** Salvaguarda das atuais políticas de gestão e classificação e sua replicação no sistema a implementar;
   - **d.** Gestão do processo de instalação e migração;
   - **e.** Aplicações de novas valências de acordo novas funcionalidades do dispositivo;
3. A instalação será acompanhada em permanência por técnicos do quadro do concorrente devidamente credenciados e certificados pelo Fabricante, devendo um deles ser detentor da certificação máxima emitida pelo fabricante.
4. Toda a operação de instalação, migração de políticas, aplicação de configurações consolidação dos dois ambientes de firewall compostos dois cluster de equipamento ASA, deverá ser documentada e registada garantindo a consulta posterior de todos as operações e configuração executadas e aplicadas

CLÁUSULA 22.ª

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E APOIO TÉCNICO

1. Deverá ser garantida a operacionalidade, disponibilidade e atualização de todos os dispositivos de hardware e software a fornecer, mantendo os níveis de segurança de excelência entre o ambiente de rede interna do IEFP, I.P., e o mundo exterior www durante um período de 3 (três) anos.
2. Sendo equipamento de core do qual dependem todos os serviços web do IEFP, I.P., a operacionalidade de todos os dispositivos é fundamental devendo o serviço de manutenção garantir a total disponibilidade do acesso em condições de segurança que garantam a segurança da rede interna do IEFP, I.P.
3. Requisitos mínimos do serviço pretendido:

a. Nível de serviço
  i. 24 horas x 7 dias, prazo máximo de reposição em serviço de 4 horas;
b. Intervenção on site em situações de indisponibilidade ou impossibilidade de acesso remoto;
c. Aplicação sistemática de atualizações/updates em todos os componentes envolvidos, devendo o prestador de serviço comunicar sempre que ocorram e garantir a sua aplicação envolvendo os recursos necessários para o efeito;
d. Substituição de equipamento avariado por outro de caraterísticas equivalentes ou superiores durante o período de reparação, sem apresentação de custos adicionais ao contrato;
e. Acesso através de user/password a serviços do fabricante, nomeadamente para download de ios, updates e outros;
f. Suporte técnico sempre que necessário e solicitado, apoio a configurações e ou alterações do ambiente em produção nas suas várias componentes;
g. Sugerir alterações às políticas de segurança em produção que visem a continua proteção dos sistemas/aplicações web publicadas bem como de users internos e melhoria de desempenho nomeadamente:
  i. Verificação de regras de firewall;
  ii. Verificação de políticas de Anti-Bot e Anti-Virus;
  iii. Verificação de políticas de IPS;
  iv. Verificação Mobile Acess e VPN
  v. Verificação de politicas de Qos
h. No contexto da alínea g. deverá o prestador de serviços apresentar pró-activamente e com uma periocidade trimestral (mínimo) um relatório que indicie vulnerabilidades detetadas com proposta de melhoria/adaptação das políticas de segurança aplicadas nos vários itens garantindo a sua aplicação através de alteração das regras em produção, envolvendo posteriormente os meios e recurso para a sua aplicação no sistema em produção
i. Fornecimento de número de assistência com disponibilidade de 24 horas.

CLÁUSULA 23.ª
PENALIDADES

Caso o adjudicatário não cumpra, por causa que lhe seja imputável, os níveis de serviço definidos na clausula anterior, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

P=(VxA)x0,6,

em que:
P = montante da penalidade;
V = o custo por hora de um técnico a tempo inteiro;
A = número de horas em atraso.