INSTITUTO DE INFORMÁTICA

**CADERNO DE ENCARGOS**

---

**PROCESSO N.º 3001/22/0000183**

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA DEFINIÇÃO ESTRATÉGICA MONITORIZAÇÃO DO CCO**

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

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO 9001 Qualidade
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 20000-1 Serviços de Tecnologias de Informação
EMPRESA CERTIFICADA eiC ISO/IEC 27001 Segurança de Informação

## 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 principal a aquisição pelo **Contraente Público** de serviços de Consultoria para a definição Estratégica Monitorização do Centro de Controlo de Operações (CCO).

### 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 Empresa Prestadora

### SUBSECÇÃO I
### Disposições Gerais

### Artigo 3.º
### Obrigações principais da Empresa Prestadora

1. 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 prestar serviços de consultoria para a definição estratégica monitorização do CCO, de acordo com as condições e requisitos do presente caderno de encargos.

2. A **Empresa Prestadora** fica ainda obrigada, a prestar os serviços afetando os recursos com os perfis adequados, de acordo com as condições e requisitos do presente caderno de encargos

**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 a equipa interna do **Contraente Público**, 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**

**PRAZO DE CUMPRIMENTO E DENÚNCIA DO CONTRATO**

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir com os seguintes prazos:
   a) 1.ª Fase – Levantamento da situação atual, a entregar no prazo de 60 dias a contar da celebração do contrato;
   b) 2.ª Fase – Definição Estratégica, a entregar no prazo de 30 dias a contar da aceitação do documento contendo o levantamento da situação atual.
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. Constituem propriedade originária do **Contraente Público**, todos os direitos intelectuais relativos aos módulos e outras criações previstas no presente contrato, incluído o direito de exploração exclusiva, assim como todos os elementos e afins (documentos, estudos, projetos, e material de conceção preliminar), desenvolvidos pela **Empresa Prestadora** ou pelos seus subcontratados, sem qualquer restrição, durante todo o prazo de proteção definido na Lei.
2. Os direitos acima referidos não abrangem os conhecimentos, experiência e know-how adquiridos durante a prestação de serviços objeto do presente contrato, pelo que a **Empresa Prestadora** poderá utilizar estes elementos para a prestação de serviços profissionais a terceiros.

**Artigo 7.º**

**Exigência de Qualidade**

A Empresa Prestadora obriga-se a executar o serviço de acordo com as normas e os princípios de qualidade aplicáveis e definidos pelo **Contraente Público**, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, de forma a assegurar a boa prestação e qualidade dos serviços.

**Artigo 8.º**

**Local de Prestação dos Serviços**

Os serviços serão realizados na sede do **Contraente Público**, sem prejuízo da utilização meios remotos nos casos definidos por este.

**Artigo 9.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 as 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 10.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, 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 a **Empresa Prestadora** 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, 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 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, 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 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 pela **Empresa Prestadora** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

**Artigo 11.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 12.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 é de **45.000,00 EUR** (quarenta e cinco mil euros), acrescido do valor do IVA.

### Artigo 13.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 quais só podem ser emitidas com o vencimento da obrigação respetiva.
2. O pagamento do preço será efetuado, nos seguintes termos:
    a) 40% com a aceitação do documento da 1.ª fase;
    b) 60% com a aceitação do documento da 2.ª fase.
3. Consideram-se aceites os documentos, se o **Contraente Público** nada disser no prazo de 10 dias a contar da entrega.
4. 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.
5. Sob pena de devolução, as faturas devem identificar claramente o objeto do contrato, a fase / produto e/ou esforço desenvolvido relacionado com a fatura, bem como, o número de compromisso e do pedido a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato.

## Capítulo III

## Incumprimento

### Artigo 14.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) Nos casos de atraso na prestação dos serviços objeto do contrato, por motivos imputáveis à **Empresa Prestadora** 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 dias de atraso.

   b) Por cada violação das obrigações referidas no n.º 4 do artigo 9.º do Caderno de Encargos, a quantia de 1.000 € (mil euros).
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da **Empresa Prestadora**, o **Contraente Público** pode exigir-lhe uma pena igual a 20% do preço contratual, sem prejuízo do dano excedente
3. Considera-se incumprimento definitivo, designadamente, quando houver incumprimento, grave ou reiterado, das obrigações referidas no artigo 10.º do caderno de encargos.
4. O atraso no pagamento do preço constitui o **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.

### Artigo 15.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 16.º
### Requisitos e Condições da Prestação de Serviços

Os requisitos de conteúdo técnico e funcional constam do **Anexo II** ao presente Caderno de Encargos.

## Capítulo V
## Disposições Finais

### Artigo 17.º
### Trabalhadores

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

### Artigo 18.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 19.º**

**Cessão de Créditos**

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

**Artigo 20.º**

**Código de Conduta**

A **Entidade 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 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**

**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**

**3001/22/0000183**

(minuta)

Entre:

**EMPRESA** e

xxxxxxxxxxx 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 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 desenvolvimento dos serviços;

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 1ª**

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 2ª**

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 20XX.

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador

**ANEXO II**

**Requisitos técnicos e funcionais para Prestação dos Serviços de Monitorização do CCO**

**1 – Âmbito da intervenção**

Os serviços a prestar consistem na implementação de monitorização e alarmística, operacional e de níveis de serviço, de infraestruturas e aplicações, recorrendo às ferramentas e infraestruturas definidas pelo **Contraente Público**.

**I. Enquadramento e exposição da necessidade:**

Em 2017 foi criado o Centro de Controlo de Operações (CCO) com o objetivo, através da monitorização contínua, da melhoria dos níveis de disponibilidade, eficiência, segurança da informação, da infraestrutura técnica e dos serviços disponibilizados, com impactos diretos no funcionamento fiável dos Sistemas de Informação operados pelo Instituto.

A continuada criação e disponibilização de novos serviços em produção, tem vindo a aumentar a complexidade da arquitetura de suporte de todo o Sistema de Informação da Segurança Social, elevando a exigência e a criticidade em manter a sua disponibilidade e estabilidade.

A monitorização tem um papel preponderante na medição e no cumprimento dos níveis de serviço acordados, na prevenção de problemas, na identificação mais célere de anomalias e na consequente tomada de ações de resolução por parte das equipas técnicas, permitindo aumentar a eficiência e eficácia na resposta a incidentes de disponibilidade, integridade e confidencialidade.

Com o objetivo principal de adequar a monitorização contínua do CCO às alterações e necessidades atrás descritas, colmatando as lacunas existentes neste domínio, que impedem o CCO de uma maior proatividade na identificação e resolução de incidentes que afetam os utilizadores finais dos serviços é necessário evoluir a sua prática de Monitorização para Observabilidade. Nesse âmbito torna-se necessário uma análise minuciosa aos sistemas alvo da monitorização, de avaliar a infraestrutura tecnológica vigente, intersectar com as necessidades de negócio atuais (através de feedback das equipas cliente internas) e finalmente definir a estratégia de Observabilidade futura.

De forma a dar resposta às questões atrás identificadas é necessário adquirir serviços de consultoria para definição de uma estratégia de Observabilidade no CCO, por empresas com experiência neste domínio, ajustada à realidade atual e à previsão do que será a realidade nos próximos anos do **Contraente Público** e do MTSSS.

**2 – Ferramentas e tecnologias**

O **Contraente Público** assegura um vasto conjunto de serviços no âmbito da sua missão.
A operação e disponibilização dos serviços assentam sobre uma infraestrutura complexa e variada cuja correta gestão é da responsabilidade do **Contraente Público.**

Esta infraestrutura abrange:

- hardware físico e virtualizado de processamento e de storage (VMWare, HyperV, DELL/EMC, HPE, …);
- equipamentos de redes e comunicações (firewalls, IPS, routers, switches, balanceadores, gestores de banda, …);
- sistemas operativos (UNIX, Linux, Windows, …);
- bases de dados relacionais (Oracle, SQLServer, …);
- servidores aplicacionais (J2EE, IIS)
- gestores de conteúdos;
- aplicações construídas sobre várias linguagens de programação, frameworks e plataformas (java/J2EE, C#/.net, …),
- entre outros.

A estabilidade, desempenho e operação dos componentes da infraestrutura devem ser monitorizados em tempo quase-real para:

- detetar falhas ou perturbações e as resolver com o menor impacto possível nos níveis de serviço;
- suportar o diagnóstico de falhas já ocorridas, ultrapassá-las e prevenir a sua recorrência;
- suportar a gestão de capacidade da infraestrutura de forma preventiva;
- suportar decisões de evolução da arquitetura de sistemas.

Os objetivos referidos e o cumprimento da sua missão do **Contraente Público** implicam o recurso a várias soluções de monitorização complementares entre si, com diferentes valências, focos e casos de uso:

- soluções *especializadas em componentes específico*s da infraestrutura (e por vezes neles integrados) vs. soluções generalistas que permitem *visões globais* e correlacionadas;
- soluções de *monitorização operacional imediatista* de métricas simples vs. soluções para *análise complexa de dados* sobre horizontes temporais alargados e sobre grande volume;
- soluções focadas nos *componentes de infraestrutura* vs. soluções focadas nos *níveis de serviço globais e componentes do negócio*;
- etc.

No âmbito deste contrato serão prestados serviços recorrendo a uma parte do universo das ferramentas e tecnologias, de monitorização e de suporte à monitorização, em utilização atual ou prevista pelo **Contraente Público**, com destaque para:

- Prometheus, Grafana, InfluxDB, Graylog, APM, Solarwinds;
- Docker, Docker Swarm, Portainer, Traefik, Kubernetes, Ansible / Ansible Playbooks;
- Jaeger, Zabbix, Opentracing, VisualVM;
- SQL, JSON, Syslog;
- MongoDB, Amazon S3, Elasticsearch, Ceph
- Linux, Unix, Windows.

**3 - Tarefas a executar**

**3.1.** Os serviços serão executados nas fases seguintes:

**1.ª fase** (levantamento situação atual): tendo como objetivo analisar os sistemas e plataformas que estão a ser monitorizados, examinar a infraestrutura de monitorização vigente, entrevistar os vários stakeholders internos de modo a discriminar os requisitos atuais técnicos e de negócio

**2.ª fase** (Definição Estratégica): nesta fase será dada a recomendação para a prática de Observabilidade, de evolução da infraestrutura tecnológica atual, bem como, uma listagem dos requisitos técnicos para a fase de implementação e estimativas associadas.

**3.2.** Importa garantir que as soluções de monitorização estão atualizadas, sejam exploradas de forma eficaz, reduzindo o risco operacional e o tempo de diagnostico e resolução de problemas

**3.3.** Os documentos a entregar pela Empresa Prestadora são os seguintes:

**3.3.1.**1ª Fase

Documento com o levantamento da situação atual com o seguinte conteúdo:

- Identificação dos sistemas atuais alvo de monitorização;
- Visão e requisitos das equipas internas sobre a monitorização;
- Materialização das necessidades atuais do II, IP.

**3.3.2.** 2ª Fase

Documento com a recomendação da definição estratégica com o seguinte conteúdo:

- Caraterização das necessidades/requisitos das equipas internas cliente da monitorização atual (baseado nas entrevistas aos interlocutores chave internos);
- Especificação dos requisitos técnicos e de negócio necessários para a prática de Observabilidade/Monitorização, segundo as necessidades do CCO;

- Análise/avaliação à infraestrutura atual de monitorização e consequente GAP Analysis da atividade de monitorização do CCO;
- Recomendação de uma Prática de Observabilidade ajustada às necessidades do Instituto de Informática, bem como, evolução da base tecnológica atual;
- Estimativas de esforço e valor comercial para a fase de implementação;
- Requisitos técnicos para a fase de Implementação.

**4 – Perfil e requisitos da equipa da empresa prestadora**

**4.1.** A equipa a afetar pelo prestador de serviços deverá considerar a existência dos seguintes perfis:

a) Experiência mínima de 1 ano no domínio da monitorização e observabilidade de sistemas de informação;

b) Experiência mínima de 1 ano na elaboração de projetos estratégicos de sistemas de informação;

c) Experiência mínima de 3 anos na gestão de projetos na área de sistemas de informação.

**4.2.** Os recursos propostos pela Empresa Prestadora só podem ser substituídos mediante autorização expressa do Contraente Público.