



CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA SIMPLIFICADA

ao abrigo da Lei n.º 30/2021, de 21 de maio

PROCEDIMENTO PARA FORMAÇÃO DE CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À
INFRAESTRUTURA DE DATACENTER, SUPORTE 24X7 E DE APOIO TÉCNICO DEVOPS

Consulta Prévia Simplificada n.º CPS-10-2025

..: Entidade: **Associação Porto Digital**

..: CPV: **72000000-5**

Capítulo I

Disposições Contratuais

CLÁUSULA 1.ª

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no Contrato a celebrar na sequência do procedimento de formação de Contrato por consulta prévia, que tem por objeto principal a de aquisição de serviços de apoio à infraestrutura de DataCenter, suporte 24x7 e de apoio técnico Devops.
2. O Contrato a celebrar não confere ao Prestador de Serviços a qualidade de agente.
3. O Prestador de Serviços prestará os seus serviços com autonomia e sem sujeição à disciplina hierárquica e ao cumprimento de horário de trabalho.

CLÁUSULA 2.ª

Contrato

1. O Contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) os suprimientos 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 presente Caderno de Encargos;
 - d) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
 - e) a proposta adjudicada.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do Contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

CLÁUSULA 3.ª

Vigência

1. A prestação de serviços objeto deste Caderno de Encargos produz os seus efeitos desde a data da assinatura do Contrato com um período de vigência de **12 (doze) meses**, ou até ser atingido, durante este prazo, o preço contratual previsto na cláusula 6.ª, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.
2. Decorrido o prazo referido no número anterior, o Contrato pode ser renovado por um período de vigência igual, não podendo ultrapassar no total **24 (vinte e quatro) meses**.
3. O Contrato mantém-se em vigor até à conclusão dos serviços em conformidade com o apresentado na sua proposta e com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

CLÁUSULA 4.ª

Obrigações principais do Prestador de Serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do Contrato decorrem para o Prestador de Serviços as seguintes obrigações:
 - a) Cumprir o objeto, nos termos e condições acordadas de acordo com as especificações técnicas que constam do Anexo I;
 - b) Prestar os serviços em conformidade com as normas de deontologia profissional;
 - c) Prestar os serviços no prazo estipulado;
 - d) Executar todas as tarefas acessórias que sejam necessárias à prossecução do objeto do Contrato;
 - e) A obrigação de os prestar, recorrendo a todos os meios, materiais e humanos, que sejam necessários e apropriados à prestação do serviço.
2. O Prestador de Serviços obriga-se ainda a prestar à PORTO DIGITAL, por escrito, toda a informação que lhe for solicitada relativa ao objeto da adjudicação ou à sua atuação em cumprimento das obrigações que para si decorrem do Contrato.
3. É, também, obrigação do Prestador de Serviços respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional.

CLÁUSULA 5.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O Prestador de Serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à PORTO DIGITAL, 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.

CLÁUSULA 6.ª

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do Contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao Prestador de Serviços o preço constante da proposta adjudicada que **não poderá ultrapassar o limite máximo de 199.000,00€ (cento e noventa e nove mil euros), incluindo eventuais renovações ao contrato** para o período de vigência indicado na cláusula 3ª, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, caso o mesmo seja devido.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante.

CLÁUSULA 7.ª

Condições de pagamento

1. O Prestador de Serviços deverá emitir mensalmente, e no final do mês a que os serviços prestados dizem respeito, a fatura correspondente ao preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. Juntamente com a fatura, deverá enviar um relatório com o descritivo das atividades realizadas no período a que a fatura diz respeito.

3. As quantias devidas pela PORTO DIGITAL, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo máximo de 60 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

4. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a prestação do serviço.

5. Em caso de discordância por parte da PORTO DIGITAL, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao Prestador de Serviços, os respetivos fundamentos, ficando o Prestador de Serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número 3, as faturas são pagas através de transferência bancária.

7. As faturas deverão ser enviadas para a PORTO DIGITAL, por via eletrónica, através do email faturacao@portodigital.pt

CLÁUSULA 8.ª

Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a PORTO DIGITAL pode resolver o Contrato, a título sancionatório, no caso de o Prestador de Serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao Prestador de Serviços.

CLÁUSULA 9.ª

Resolução por parte do Prestador de Serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Prestador de Serviços pode resolver o Contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 30 dias.
2. Nos casos previstos no número anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à PORTO DIGITAL, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. A resolução do Contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo Prestador de Serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do Contrato.

CLÁUSULA 10.ª

Gestor do Contrato

A Entidade Adjudicante irá designar, nos termos e para os efeitos do artigo 290.º-A do CCP, um gestor do Contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste.

CLÁUSULA 11.ª

Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento, mora no cumprimento ou cumprimento defeituoso, sob a forma de mora, de obrigações emergentes do objeto deste Contrato, a PORTO DIGITAL pode exigir do Prestador de Serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar nos seguintes termos:

$$P=V*A/365$$

Sendo:

P = montante da penalidade em euros;

V = preço contratual (valor em euros);

A = número de dias de atraso, incluindo sábados, domingos e feriados, no cumprimento de obrigações resultantes do Contrato para o adjudicatário.

2. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do Prestador de Serviços, o valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, nos termos do n.º 2 do artigo 329.º do CCP.
3. Ao valor das sanções pecuniárias previstas no número anterior, são deduzidas as importâncias pagas pelo Prestador de Serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços e/ou ao incumprimento da(s) obrigação(ões) cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a PORTO DIGITAL tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do Prestador de Serviços e as consequências do incumprimento.
5. A PORTO DIGITAL pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do Contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a PORTO DIGITAL exija uma indemnização pelos danos decorrentes da mora no cumprimento, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo.

CLÁUSULA 12.ª

Proteção de dados pessoais

1. O Prestador de Serviços e a Entidade Adjudicante obrigam-se, durante a vigência do Contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, a dar rigoroso cumprimento ao disposto na respetiva legislação aplicável, nomeadamente, ao Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril, sem prejuízo das obrigações que possam resultar igualmente para terceiros.
2. Constituem obrigações do Prestador de Serviços, no que especificamente diz respeito à proteção de dados pessoais:
 - a. Utilizar os dados pessoais, objeto de tratamento, exclusivamente para as finalidades previstas no Contrato, não podendo em caso algum utilizar os dados para fins próprios;
 - b. Dar cumprimento às instruções que possam, no âmbito da execução do Contrato, ser emitidas pelo Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais da Entidade Adjudicante (RT), para tratamento dos dados pessoais;
 - c. Efetuar uma avaliação de impacto que identifique e minimize os riscos em caso de incumprimento das regras de proteção de dados;
 - d. Assegurar a realização de auditorias periódicas às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - e. Efetuar um registo de todas as atividades de tratamento de dados pessoais, efetuados no âmbito do Contrato, que contenha:
 - i. Uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, designadamente a capacidade para assegurar a confidencialidade, integridade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;

- ii. A capacidade de assegurar a disponibilidade e acesso aos dados pessoais de forma rápida, em caso de incidente;
 - iii. O processo de auditoria às medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - iv. O nome e contacto do Encarregado de Proteção de Dados.
-
- f. Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas informações necessárias para demonstrar o cumprimento das regras de proteção de dados;
 - g. Proibição de partilha dos dados pessoais com terceiros, exceto no caso de autorização expressa da Entidade Adjudicante, ou decorrente de obrigação legal;
 - h. Manter sigilo referente aos dados pessoais a que tenha acesso no âmbito do Contrato;
 - i. Garantir que pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais se comprometem, de forma expressa e por escrito, a respeitar a confidencialidade e adotar as medidas de segurança correspondentes;
 - j. Apoiar a Entidade Adjudicante na resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos de acesso, retificação, limitação, oposição, apagamento e portabilidade;
 - k. Não subcontratar sem autorização expressa da Entidade Adjudicante.

3. O Prestador de Serviços notifica a Entidade Adjudicante de forma imediata, e em qualquer circunstância antes do prazo de 72 horas, por escrito e preferencialmente através de correio eletrónico, das violações de segurança ocorridas no âmbito do presente Contrato.

4. Para o efeito o Prestador de Serviços deve anexar toda a informação relevante, designadamente a descrição da natureza da violação de segurança, bem como a descrição das possíveis consequências da mesma e ainda das medidas adotadas ou propostas para por término à violação de segurança ou mitigar possíveis efeitos negativos. Caso não seja possível enviar a informação simultaneamente, a mesma será expedida gradualmente.

5. Finda a vigência do Contrato, o Prestador de Serviços tem a obrigação de eliminar/apagar ou devolver à Entidade Adjudicante, consoante a opção definida pelo gestor do Contrato, os dados pessoais que tenham sido objeto de tratamento no âmbito do mesmo, bem como eliminar quaisquer outras cópias existentes.

CLÁUSULA 13.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do Contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

CLÁUSULA 14.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo Prestador de Serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Anexo I

Especificações Técnicas

CLÁUSULA 1.^a

Suporte, manutenção e assessoria técnica especializada

1. Fornecimento de serviços de manutenção de operacionalidade bem como implementação de serviços de monitorização e alarmística, que permitirão prever a possibilidade de ocorrência de problemas, detetar quando estes acontecem e criar relatórios de disponibilidade dos serviços, funcionando como ferramenta fundamental para a gestão da solução e de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados.
2. Disponibilizar serviços de manutenção preventiva da operacionalidade, com o acompanhamento do funcionamento dos serviços, com a execução de processos de atualização e ações preventivas correspondentes para que os serviços estejam ativos de acordo com a maior disponibilidade e desempenho possível.
3. Consultoria e desenvolvimento de projetos específicos, levantamento e elaboração de documentação de arquitetura e topologia de rede, em modelo de bolsa de horas (**460 horas**). A bolsa de horas deve considerar a disponibilização de recursos técnicos para a elaboração de atividades e projetos específicos definidos pela Porto Digital, de acordo com a seguinte lista de atividades referência:
 - atualização de stack tecnológica de uma aplicação;
 - desenvolvimento de mecanismos de monitorização das dependências aplicacionais;
 - desenvolvimento de pipelines CI/CD no Gitlab.

CLÁUSULA 2.^a

Serviços

Os serviços deverão contemplar:

- a. Serviço de suporte;
- b. Monitorização;
- c. Serviço de manutenção;
- d. Serviços pontuais específicos;
- e. Serviço de desempenho e resiliência;
- f. Service Desk;
- g. Gestão de serviço.
- h. Bolsa de horas para desenvolvimento e projetos específicos (mínimo de 460 horas).

CLÁUSULA 3.ª

Serviços de suporte

O serviço de suporte tem por objetivo:

- a. Criação de Máquinas Virtuais (VM), instalação de Sistemas Operativos (OS), upgrade de configurações e software, setup e power-up em caso de avaria;
- b. Ajuste de capacidade da VM's número de vCPU, aumentos de RAM e alterações de memória disco;
- c. Recuperação de serviços web e aplicativos: análise de memória, gestão de Docker e Kubernetes, restart de containers e sistemas;
- d. Monitorização ativa da infraestrutura, análise e updates de firmware, diagnóstico de falhas;
- e. Corrigir anomalias ou avarias e eliminar o respetivo impacto no serviço.

CLÁUSULA 4.ª

Serviços de monitorização

1. O serviço de monitorização deverá abranger todas as máquinas virtuais e dispositivos físicos do Datacenter e do DR. Após a adjudicação terá que ser montado e disponibilização de um sistema de monitorização de todos equipamentos no prazo de 3 dias.
2. O Adjudicatário, no âmbito deste serviço, assumirá a responsabilidade do contacto com os fornecedores de hardware e software para despoletar os serviços de manutenção contratados, caso estes estejam ativos e sempre que estes sejam necessários.
3. A Entidade Adjudicatária nomeará um coordenador do grupo de suporte que será responsável por garantir:
 - a. A existência e disponibilidade de recursos para a resolução de problemas;
 - b. Comunicar, caso se justifique, o estado de evolução da resolução de um problema;
 - c. Participar em reuniões conjuntas sempre que se justifique.

CLÁUSULA 5.ª

Serviços de manutenção

1. O serviço de manutenção, que poderá ser prestado essencialmente de forma remota, visa garantir o correto funcionamento dos servidores, ao nível do sistema operativo e aplicações cobertas, minimizando os riscos de segurança e eventuais períodos de inoperacionalidade, através de atualizações e intervenções preventivas.
2. O serviço de manutenção também inclui a reinstalação e reconfiguração dos sistemas sempre que tal seja necessário, nomeadamente em situações decorrentes de avarias do hardware.
3. O Prestador de Serviços procederá à implementação das atualizações do software fornecido, em horário previamente acordado, por forma a minimizar o impacto na disponibilização dos serviços.
4. As intervenções preventivas incluem:

- a. Verificação diária da ocupação das máquinas e dos processos ativos;
 - b. Verificação diária da capacidade de disco;
 - c. Verificação de funcionalidade dos serviços associados;
 - d. Verificação de tempos de resposta dos serviços e do desempenho associados;
 - e. Análise de ficheiros de registo (log files) sempre que tal se justifique;
 - f. Detecção e aplicação de medidas preventivas e corretivas a ataques e eventual intrusão nos sistemas;
 - g. Análise global do desempenho da infraestrutura com sugestões de alterações para o seu melhoramento.
5. Se por necessidade de proceder à manutenção dos sistemas existentes, for necessário interromper o normal funcionamento dos serviços, o Prestador de Serviços obriga-se a notificar com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo em situações imprevistas ou de força maior, indicando as razões que levaram à suspensão.
6. Deverá ser criado um repositório eletrónico de relatórios de todas as atividades desenvolvidas, anomalias/problemas detetados e documentação de todas as alterações/implementações efetuadas aos sistemas, incluindo, alterações de credenciais de autenticação.
7. O fornecimento do serviço de manutenção terá uma cobertura em horário laboral (entre as 9h00 e as 18h30).
8. Implementação de mecanismos que permitam monitorizar o serviço em tempo real e que poderão ser integrados com a componente de alarmística (para permitir o registo offline de eventos).

CLÁUSULA 6.ª

Serviços de gestão

Os serviços de gestão terão de incluir a gestão de sistema operativo (contas de sistema, configurações de rede, de sistema operativo, etc.) dos servidores e dos serviços.

CLÁUSULA 7.ª

Service desk

Para o serviço de suporte a cobertura será:

- a. 24x7: Operações realizadas todos os dias do ano, 24 horas por dia. Tempos de início de resposta máximo definido para pedidos urgentes / críticos após a comunicação/detecção da ocorrência:
 - Intervenção remota: 30 minutos;
 - Deslocação on-site: 2 horas.

CLÁUSULA 8.ª

Serviços pontuais específicos

Os serviços pontuais específicos configuram resposta à necessidade de instalação de sistemas novos ou integrações, nomeadamente:

- Monitoria do funcionamento do sistema de backup, com testes preventivos de reposição;
- Atualização da Infraestrutura de virtualização (constituída por 6 nós de computação, hypervisor Ovirt e VmWare, e respectivas storages) e inclusão de hardware novo de computação a adquirir;
- Substituição e migração do cluster Ovirt por solução a ser testada e avaliada;
- Disponibilização de gestor de logs, report de acessos e verificação de registos de atividade;
- Setup de alarmística nos serviços disponibilizados pela plataforma de visualização.

CLÁUSULA 9.ª

Certificações

De forma a garantir a competência tecnológica a entidade a contratar terá que possuir no mínimo as seguintes Certificações:

- Certificado ISO9001
- Certificado ISO27001
- IBM Gold Business Partner
- Lenovo DataCenter Partner Gold
- Bareos Partner
- Darktrace Registered Partner
- Sophos Platinum Partner
- Veeam Silver Pro Partner
- Microsoft Silver Partner
- VMWare Partner
- Cisto Selected Certified Partner
- Red Hat Ready Business Partner

CLÁUSULA 10.ª

Proposta

A proposta a apresentar deve estar dividida em dois pontos:

- Serviços geridos – mensalidade
- Bolsa de horas (mínimo de 460 horas) para desenvolvimento e projetos específicos.

CLÁUSULA 11.ª

Catálogo de Serviços

1. Níveis de severidade (incidentes)

Nível	Descrição	Tempo resposta
Emergência	Perda total do serviço, com impacto no negócio, sem soluções alternativas	30 minutos
Importante	Serviço em funcionamento degradado, com impacto no negócio	4 horas
Baixo	Incidente com impacto reduzido no serviço prestado	24 horas

2. Períodos de funcionamento

Serviço	Período de funcionamento
Service Desk	24x7 (24 horas por dia)
Monitorização	24x7 (24 horas por dia)
Suporte	10x5 (10h/5d por semana)
Manutenção	10x5 (10h/5d por semana)
Gestão de Serviços	10x5 (10h/5d por semana)
DBA	10x5 (10h/5d por semana)
DEVOPS	10x5 (10h/5d por semana)
Intervenções Complementares	10x5 (10h/5d por semana)

Serviço	Descrição	Âmbito	Nível de Data Protection / Observações
Administração de Sistemas	Plataformas com Sistema Operativo Windows e Linux	200 VMs (VMWare)+ 56VMs (ovirt)	200 VMs PROD: DP-0, Monitorização 24x7 Nível 2 56 VMs QUAL: DP-0, Monitorização 10x5 Nível 1 DEV: sem suporte
Gestão de Rede	Equipamentos Activos (Switches, Routers, Balanceadores)	Redes hypervisor	DP-0, Monitorização 24x7, Nível 2
Gestão de Segurança	Soluções Segurança de Fronteira (Firewalls); IPS/IDS; Anti-Vírus/Malware; DLP; Cifra	Firewalls	N/A
Gestão de Storage	Soluções de storage/cópias de segurança	Storage IBM FS7300; IBM 7300-DR; IBM FS5030; IBM FS5010-bkp; Storage Lenovo DS4200; Tape TS4300-DR	DP-0, Monitorização 24x7, Nível 2
Gestão de Ambientes virtualizados	Administração de hypervisor (VMWare, HyperV, oVirt, etc)	cluster ovirt	DP-0, Monitorização 24x7, Nível 2
DBA Basic	Administração de Bases de Dados (monitorização de parâmetros de SGBD, configuração de cópias de segurança)	PortoVivo-SQL_Server, PortoVivo-Oracle_Server, devdb01, dsdb01, dsweb01, dsweb02, dsweb03	DP-0, Monitorização 10x5
DBA Advanced	Administração de Bases de dados avançada (análise regular de índices, análise de desempenho, revisão de cópias de segurança, revisão configurações)	X	X
Intervenções Complementares	Activos fora do âmbito	12 horas/ano	Suporte 10x5
DEVOPS	FTE devops (horário laboral)	X	X
SOC	Monitorização de segurança	X	X

3. Componentes dos Serviços “Monitorização”, “Suporte” e “Manutenção” – âmbito

SLA – Service Level Agreement

A Medir	Abrangência	Nível Acordado
Disponibilidade Mínima Anual	Serviços Críticos do Serviço de Monitorização	99%

Disponibilidade Anual	Penalização sobre Valor Anual do Serviço
100.00% a 99.00%	0%
98.99% a 97.50%	10%
97.49% a 95.00%	20%
94.99% a 90.00%	30%
89.99% a 85.00%	40%
84.99% a 80.00%	50%
menos de 80.00%	100%

4. Medidas de Data Protection

Nível	Medidas/Controles
DP-0	Gestão de Serviços Nível 1
DP-1	Gestão de Serviços Nível 2 Web Application Firewall (se aplicável) Antivírus e anti-malware em todas as plataformas
DP-2	Gestão de Serviços Nível 2, review user access semestral Web Application Firewall (se aplicável) Antivírus e anti-malware em todas as plataformas IDS (monitorização de segurança) Análise de vulnerabilidades anual DLP nos postos de trabalho (se aplicável) Monitorização de registos
Gestão de Serviços Nível 1 – Controlos gerais	Plano de manutenção - testes de recuperação de cópias de segurança, aplicação de actualizações de software Revisão anual de plano de manutenção Acompanhamento e reporting (capacidade, disponibilidade)
Gestão de Serviços Nível 2 – Controlos gerais	Plano de manutenção - testes de recuperação de cópias de segurança, aplicação de actualizações de software Plano de manutenção - review user access (Sistemas/Backoffices, VPNs, Bases de Dados, FTP/SFTP, firewalls) Revisão anual de plano de manutenção Acompanhamento e reporting (capacidade, disponibilidade)