



Caderno de Encargos

**Aquisição de Infraestruturas de Storage de
Armazenamento e Servidores de Virtualização
para o ambiente de Produção e Disaster
Recovery**

Procedimento n.º 146/2025

Junho de 2025



Parte I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1ª

Objecto do contrato

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto a Aquisição de Infraestruturas de Storage de Armazenamento e Servidores de Virtualização para o ambiente de Produção e Disaster Recovery.

Cláusula 2ª

Contrato

1. O contrato resultante do presente procedimento será reduzido a escrito, nos termos do artigo 94.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Fazem ainda parte do Contrato os elementos dispostos no n.º 2 do artigo 96.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a ordem de prevalência é a que se dispõe na legislação.

Cláusula 3ª

Vigência do Contrato

1. Os serviços objecto do contrato deverão ser prestados durante o prazo de 60 (sessenta) meses, contados da data de ativação dos serviços.
2. Os serviços de instalação e implementação descritos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, deverão ocorrer no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, após assinatura do contrato.

Cláusula 4ª

Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas Cláusulas Contratuais, decorre para o prestador de



serviços a obrigação de entregar os bens e prestar os serviços descritos no objecto do presente Caderno de Encargos.

2. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
3. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:
 - a) Apresentar os documentos de habilitação;
 - b) Prestar os serviços à entidade adjudicante, conforme as características técnicas, requisitos mínimos e com as especificações constantes do presente caderno de encargos;
 - c) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
 - d) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;
 - e) Não alterar as condições do fornecimento da prestação dos serviços fora das especificações do presente caderno de encargos;
 - f) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
 - g) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
 - h) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham 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;
 - i) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.



Cláusula 5ª

Objecto 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 ao adjudicatário, 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 objecto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O Adjudicatário garantirá sigilo quanto às informações que os seus colaboradores venham a ter conhecimento, relacionadas com a actividade da Adjudicante mesmo após a conclusão dos trabalhos.
4. O dever de sigilo previsto no número anterior impõe-se, de igual modo, às entidades que assegurem a realização dos trabalhos objecto de subcontratação parcial.
5. 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.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) 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.

Cláusula 6ª

Proteção de dados pessoais

1. A Segunda Outorgante obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido



confiados pela Primeira Outorgante ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.

2. Os dados pessoais a que a Segunda Outorgante tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Primeira Outorgante ao abrigo do contrato serão tratados em estrita observância das regras e normas da Primeira Outorgante.

3. A Segunda Outorgante compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Primeira Outorgante ao abrigo do contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pela Primeira Outorgante.

4. No caso em que a Segunda Outorgante seja autorizada pela Primeira Outorgante a subcontratar outras entidades para a prestação de serviços, o mesmo será o único responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas.

5. A Segunda Outorgante obriga-se a garantir o disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e Lei n.º 58/2019, de 08 de Agosto, doravante designada por RGPD) e na demais legislação aplicável, devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que a Segunda Outorgante elaborar a pedido da OE;

6. A Segunda Outorgante obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na RGPD e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:

a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Primeira Outorgante única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;

b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;

c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;



d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a Primeira Outorgante esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;

e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da Primeira Outorgante contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;

f) Prestar à Primeira Outorgante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do contrato e manter a Primeira Outorgante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais ou dos termos do instrumento de legalização concedido pela Comissão Nacional de Proteção de Dados à OE.

g) Assegurar que os seus colaboradores cumpram todas as obrigações previstas no contrato.

7. A Segunda Outorgante será responsável por qualquer prejuízo em que a Primeira Outorgante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.

8. Para efeitos do disposto no número anteriores da presente cláusula entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços à Segunda Outorgante, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre a Segunda Outorgante e o referido colaborador.

9. A obrigação de sigilo prevista na presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

10. Ambas as Outorgantes se comprometem a cumprir o estipulado no RGPD.



Cláusula 7ª

Preço base

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pelo fornecimento de todos os bens e serviços é de 465.000,00€ (quatrocentos e sessenta e cinco mil euros), acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.

Cláusula 8ª

Prazo e Modo de Pagamento

1. O pagamento dos serviços efetivamente prestados, bem como dos equipamentos efetivamente fornecidos será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas nas instalações da Ordem dos Enfermeiros, as quais deverão ser emitidas após o cumprimento das obrigações a que se referem.
2. O valor a faturar corresponderá aos bens/serviços efetivamente adquiridos/efetuados, sendo o preço a pagar apurado em conformidade com os preços parciais/unitários contratualizados.
3. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados na factura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova factura corrigida.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as facturas serão pagas através de transferência bancária.

Cláusula 9ª

Caução

1. O adjudicatário prestará caução correspondente a 5 % do total da adjudicação, sem IVA, a qual servirá como garantia do exato e pontual cumprimento das suas obrigações, que será liberada após cumprimento integral do objecto do contrato, a celebrar.



2. No prazo de 30 (trinta) dias contados do cumprimento de todas as obrigações contratuais por parte do adjudicatário, a entidade adjudicante promove a liberação da caução.
3. A caução revestirá a forma de depósito em dinheiro ou títulos emitidos e garantidos pelo Estado, garantia bancária ou seguro caução, a favor da entidade adjudicante.
4. A entidade adjudicante pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pre-contratuais, pelo adjudicatário.
5. Considera-se também existir perda de caução, quando houver lugar à rescisão do contrato, por qualquer dos fundamentos previstos no Presente caderno de encargos.
6. A perda de caução não prejudica a eventual acção de indemnização ou, tendo em vista a reintegração dos prejuízos sofridos.
7. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de (10) dez dias após a notificação da entidade adjudicante para esse efeito.
8. Todas as despesas decorrentes da prestação da caução correm por conta do adjudicatário.
9. A liberação da caução é feita findo o terceiro ano de garantia dos equipamentos necessários à execução do contrato.
10. É condição de liberação da caução a inexistência de defeitos na prestação de serviços e nos equipamentos.
11. Decorrido o prazo referido no ponto 9. deste artigo, o adjudicatário pode requer a liberação da caução à entidade adjudicante, por meio de carta registada com aviso de recepção, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data prevista para o termo das garantias.
12. A decisão da liberação da caução é comunicada ao adjudicatário, através de carta registada com aviso de recepção, ou correio electrónico com recibo de leitura, no prazo de 30 (trinta) dias contados da recepção da carta referida em 11.
13. A liberação da caução considera-se autorizada se a entidade adjudicante não comunicar a sua decisão no prazo previsto no numero anterior.



14. Para efeitos de liberação efetivada caução é suficiente a exibição pelo adjudicatário, perante a entidade emissora da mesma, da comunicação referida em 12., supra, sem prejuízo do direito de verificação da respectiva conformidade dos documentos.

Cláusula 10ª

Sanções

1. Sem prejuízo das responsabilidades do Cocontratante perante Terceiros e da aplicação de penalidades por outras entidades com competência para tal, a entidade adjudicante poderá aplicar ao Cocontratante sanções pecuniárias, de acordo com o disposto nas Cláusulas expressamente previstas neste Caderno de Encargos e/ou no Contrato e, desde que o incumprimento do Cocontratante decorra de atos ou omissões que lhe sejam imputáveis.
2. A entidade adjudicante poderá aplicar as sanções pecuniárias que estejam previstas ao longo do Contrato, bem como admoestar o Cocontratante e dar conhecimento e/ou publicitar o ato ou omissão que der origem à aplicação da sanção, da forma que entender.
3. Na aplicação das sanções a entidade adjudicante atuará segundo um princípio de proporcionalidade e basear-se-á em critérios de razoabilidade que ponderem, na escolha da sanção a aplicar, a gravidade e/ou reiteração do comportamento a sancionar.

Cláusula 11ª

Sanções Pecuniárias

1. O incumprimento, a mora ou o cumprimento defeituoso das obrigações do Cocontratante, incluindo as obrigações relativas ao cumprimento de prazos, confere à entidade adjudicante o direito de aplicação de sanções pecuniárias.
2. A entidade adjudicante poderá aplicar sanção pecuniária ao Cocontratante nas seguintes situações, sem prejuízo de outras previstas ao longo do presente Caderno de Encargos:
 - a) Falta de cumprimento das obrigações legais e contratuais relativas a prazos de entrega e instalação dos serviços;
 - b) Falta de cumprimento dos níveis de serviço (SLA);



- c) Falta de cumprimento dos perfis técnicos, previstos no presente Caderno de Encargos;
 - d) Desobediência a determinações, instruções e diretivas da entidade adjudicante, no âmbito dos seus poderes de direção, fiscalização e aprovação;
 - e) Falta de apresentação atempada de relatórios e/ou de prestação de informações ou outros elementos solicitados pela entidade adjudicante;
 - f) Violação de qualquer norma legal, regulamentar ou contratual;
3. Caso o fundamento da aplicação da sanção pecuniária consista em mora do Cocontratante no cumprimento de obrigações para si emergentes do Contrato, a sanção pecuniária poderá ser aplicada por cada dia de atraso no cumprimento da obrigação em falta.
4. As sanções pecuniárias decorrentes dos termos dos números anteriores aplicar-se-ão pelo seguinte:
- a) Níveis de Serviço (SLA): $S \text{ (sanção)} = V \text{ (valor do preço contratual)} / M \text{ (meses do contrato)} \times A \text{ (horas de atraso)} / 100$;
 - b) 20% do valor contratual para cada um de todos os restantes casos.
5. As sanções aplicadas nos termos do número anterior poderão ser contabilizadas ou convertidas em horas de serviço ou em valor monetário, por aplicação dos preços contratualizados aplicáveis.
6. As sanções pecuniárias serão exigíveis nos termos fixados na notificação a dirigir ao Cocontratante e a sua aplicação deve ser precedida de comunicação escrita da entidade adjudicante ao Cocontratante, dando-lhe conhecimento dessa sua intenção, dos motivos que a determinam e do valor liquidado, concedendo-lhe um prazo não inferior a 10 (dez) dias a contar da notificação para pagar ou deduzir a sua defesa.
7. As sanções pecuniárias fixadas pela entidade adjudicante nos termos dos números anteriores serão exigíveis, nos termos por esta comunicados ao Cocontratante, na decisão sobre a defesa apresentada pelo Cocontratante, nos termos do n.º 4 da presente Cláusula.
8. A entidade adjudicante poderá reduzir o montante da sanção pecuniária aplicada nos termos dos números anteriores sempre que esse montante se mostre desajustado em relação ao concreto comportamento a sancionar e/ou em relação aos prejuízos reais sofridos pela entidade adjudicante podendo esta, se assim o entender, anular a aplicação de qualquer sanção pecuniária quando se verifique



que as atividades previstas no Contrato foram bem executadas e/ou os atrasos no cumprimento dos prazos foram totalmente recuperados.

9. As sanções pecuniárias aplicadas na presente cláusula poderão ser cumulativas.
10. A aplicação de sanções pecuniárias que, cumulativamente, atinjam 20% do preço contratual, confere à entidade adjudicante o direito de resolver o Contrato.
11. Caso seja atingido o limite previsto no número anterior e a entidade adjudicante decida não resolver o Contrato por daí resultar grave dano, o aludido limite poderá ser elevado para 30%.
12. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula são estabelecidas sem prejuízo do direito à indemnização pelo dano excedente que ao caso eventualmente couber.

Cláusula 12ª

Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 respectiva realização, alheias à vontade da parte afectada, 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. Pode constituir força maior, se verificados os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
 - h) A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
4. 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.

Cláusula 13ª

Resolução por Parte da Ordem dos Enfermeiros

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a Ordem dos Enfermeiros 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 exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

Cláusula 14ª

Resolução por parte do Prestador de Serviços

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º do CCP.



Cláusula 15ª

Boa-fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Cláusula 16ª

Uso de Sinais Distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Cláusula 17ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

1. A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.
2. Em caso de incumprimento pelo adjudicatário das suas obrigações, nos termos do art.º 318.º-A do CCP, o mesmo cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, mediante a ordem sequencial de classificação no procedimento, a fim de concluir um novo contrato para a adjudicação da conclusão dos trabalhos.

Cláusula 18ª

Comunicações e Notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.
2. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do adjudicatário dirigidas à entidade adjudicante são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio eletrónico.



3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 19ª

Gestor de Contrato

Tal como estipulado no Artigo 290-A do CCP, a Ordem dos Enfermeiros designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução do mesmo.

Cláusula 20ª

Legislação aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes da legislação portuguesa.

Cláusula 21ª

Foro Competente

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



Parte II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 22ª

Âmbito do Contrato

O contrato a celebrar tem por objeto a reformulação da atual infraestrutura de Tecnologias de Informação da Ordem dos Enfermeiros, através da Aquisição e implementação de uma Infraestrutura de Storage de Armazenamento e Servidores de Virtualização para o ambiente de Produção e Disaster Recovery.

Cláusula 23ª

Especificação Técnica

1. Local da Prestação dos serviços:

Os serviços deverão ser efetuados nos locais infra definidos:

- a) Datatcenter Lisboa- situado na Sede- Avenida Almirante Gago Coutinho, 75 - 1700-028 Lisboa;
- b) Datatcenter Coimbra- situado na Secção Regional do Centro – Av. Bissaya Barreto, 185 – 3000-076 Coimbra.

2. Infraestrutura Tecnológica

A solução a propor deve de cumprir com as seguintes especificações técnicas:

2.1. Storage para ambiente de Produção e Disaster Recovery.

A solução a propor deverá as seguintes componentes:

- Duas Storage NVMe interligadas em “Metro Cluster”: disponibilizar uma solução de armazenamento, robusta, segura, escalável e flexível sobre tecnologia NVMeoFC, NVMeTCP, iSCSI; Ethernet (NAS).

2.2. Características Hardware Obrigatórias (SAN):

- 100% NVMe END-to-END (sem suporte para discos SAS) – incluindo as prateleiras de expansão;
- Escalabilidade até um mínimo de 8 controladores em cluster / federação geridos nativamente numa única consola, sem impedimentos, com simples adição de “controladores” de processamento variável, sem



interrupções e com capacidade nativa de balancear a capacidade de forma inteligente, automatizada e transparente sem interrupção de serviço para os servidores e respectivas aplicações e sistemas operativos;

- Discos requeridos para a Solução de Produção e DR:
 - Cada equipamento deverá ter 11 Discos 3.84TB NVMe SSD SED Dual Port.
- Sistema escalável até um mínimo de 5.8PB de capacidade RAW;
- Capacidade de adição de disco unitário para futuros upgrades de capacidade com unidades de disco de capacidade diferente (superior) da originalmente adquirida;
- Expansão de disco até 93 discos NVMe (NAND);
- Pretende-se um equipamento com fiabilidade nativa em 2 controladores de 99.9999% (6x noves) com capacidade de expandir até 99.99999% (7x noves) com mecanismos metro cluster nativo;
- Suporte obrigatório no mínimo aos seguintes níveis de RAID 5 ou RAID6 e com sistema de hotspare distribuídos com um rácio mínimo de 25:1 com capacidade de adicionar granular um disco de cada vez em caso de upgrade, mesmo de tamanho diferente dos existentes;
- Suporte a Hotspare integrado (distribuído) com capacidade de regeneração automática e instantânea (na existência de pelo menos 20% de espaço disponível) em caso de falha de discos e até estes serem substituídos, aumentando a resiliência e proteção dos dados por perda de discos;
- 2x Módulos de processamento (controladores redundantes) activo-activo com um mínimo 4x Processadores Físicos. Um total mínimo de 20x cores de processamento por par de controladora. Pretende-se capacidade combinada integrada de cache (DRAM) mínimo de 384GB. A cache deverá ser nativa dos controladores sem expansões através de discos Flash/NAND, NVRAM, SCM – NVMe;
- É requerido que o sistema tenha por par de controladores mecanismo dedicado para fazer offload da deduplicação e compressão não usando os cores (40x) assignados para os controladores;
 - Possibilidade de verificação ao nível da LUN do nível de redução de dados com a análise informativa de dados únicos.
- Segurança do Firmware com TPM (trusted Plataforma Module) assinatura X.509 ou superior;
- Suporte Suporte Secure Boot / UEFI (Intel Boot guard);



- Segurança ativa de dados (DARE) - Pretende-se uma solução com discos (total proposto e upgrades futuros) do tipo SED (encriptados nativamente) FIPS 140-2;
 - Suporte para chave de encriptação interna ou Externa (KMIP)
- Os discos deverão ser NVMe deverão com dual port para garantir as leituras e escritas pelos controladores em simultâneo;
- FrontEnd - Um total mínimo de 16x portas (25Gb/s) de base capazes ainda de evoluir dentro do modelo proposto;
- FrontEnd expansão – FC32 NVMeoFC, NVMeTCP, iSCSI 10Gb/s, 25Gb/s, 100Gb/s) dentro de apenas um par de controladores com a capacidade de evoluir ainda para 16 portas;
- Suporte NVMeTCP a Centralized Discovery Controller (CDC);
- Discos, fontes de alimentação, ventiladores, processadores e portas de comunicação (FC NVMeoFC /iSCSI NVMeTCP, Ethernet) redundantes do tipo hot-swap;
- Permitir combinar discos NVMe SSD e Storage Classe Memory para dados, encriptados e de porta dupla (acesso activo-activo em simultâneo aos discos) no cluster e movimentar dados entre eles, sem interrupção de serviço;
- Suporte de garantia de 5 anos (24x7x4h) e independente por módulo e por gaveta de discos adicionada no futuro;
- Possibilidade de Integração e retro-compatibilidade com modelos de cluster anteriores e futuros, independente de características ou funcionalidades na integração na SAN;
- Fornecimento Software de monitorização e gestão em Cloud com suporte e manutenção total por parte do fabricante do hardware proposto podendo incluir a rede de comunicações da SAN e servidores, monitorização e gestão dos Servidores, sistemas de backup, sem recursos a Appliances externas;
- Estar em conformidade com as certificações STIG (nomeadamente que possua as funcionalidades de regras de complexidade de palavras de acesso; alertas e deteção periodicas de intrusão e políticas de "lockout" de utilizadores);
- Multiplo Factor de autenticação (vulgo MFA) – seja via GUI ou API Rest, funcionando com utilizadores locais ou contas LDAP.
- Cópias de dados imutáveis (snapshots) sem possibilidade de serem eliminados;



- Integração com sistemas de backup (em que o sistema de armazenamento envia dados directamente para a unidade de backups – sendo esta local ou na Cloud, tendo o controle dos backups através da consola do sistema de armazenamento);
- Ferramentas de automação baseadas em Terraform e Ansible.

2.3. Software SAN Obrigatório:

- Deverá permitir tecnologia Redirect on Write para SnapShots e clones por /Volume ou grupo de volumes semanais com períodos de retenção de 15 dias e réplicas diárias;
- Possibilidade de visualizar a topologia do volume com a os snapshots associados
- Deverá ser fornecido software para movimento automatizado de volumes entre todos tipos de discos diferentes (Volume tiering), em cluster;
- Tecnologia para disaster recovery nativo;
- Pretende-se nativamente deduplicação e compressão inline sempre ligada globalmente (para todos os dados do array e não apenas por volume) para todas as operações da SAN e NAS (volumes) sem impacto de latência ou perda de desempenho com uma granularidade de blocos de 4K;
- Deverá ser fornecido software para recuperar espaço previamente ocupado e permitir a sua reintegração dinâmica no espaço disponível;
- A configuração do RAID deve ser feita de modo dinâmico e automático pelo sistema em função dos requisitos do solicitados pelo Host ou aplicações;
- O sistema de gestão de Hotspare distribuído deve ter a capacidade de recriar automaticamente um novo hotspare distribuído em caso do inicial ter sido usado, aproveitando espaço disponível, aumentando a segurança dos dados até o disco em falha ser substituído;
- Deverá ter a capacidade de balancear automaticamente os dados pelos discos de forma a consumir menos células, consequentemente diminuir o “gasto” dos discos NAND;
- Suporte integrado para VVols com suporte a NVMeFC (NVMe-vVol);
- Deverá ser fornecido software para Thin/Thick provisioning;
- Deverá ser fornecido software para QoS (Quality of Service);
- Deverá ser fornecido software para compressão e deduplicação (SAN/NAS);
- Deverá ser fornecido software para monitorização de Performance, volumes, portas, discos, replicações e Hardware com histórico (mínimo 24 meses) sem recorrer a servidores ou serviços externos;



- Capacidade de replicação vVols (VASA 3.0) com suporte a point in time replica (PiT) com integração SRM;
- Capacidade nativa de replicação Metro ativo-ativo bidirecional (obrigatório):
 - Suporte para balanceamento ativo VMware Stretched cluster;
 - Suporte para cross-site FT (Fault Tolerance / hotstand-by);
 - Suporte VMware HA;
 - vMotion / Storage vMotion across site border;
 - Suporte a hosts ligados a um único array ou ambos os arrays (non-uniforme / Uniforme host connectivity).
- Capacidade de escolha para Instalação (durante a inicialização) de linguagem português ou Inglês para a consola de gestão nativa (HTML5) do array fornecido.

2.4. Software SAN/Servidor para Integração aplicacional dos servidores, obrigatório:

- Deverá ter integração para Hyper-V;
- Deverá ter integração para VMware ESX (VAAI);
- Deverá ser fornecido software para integração automática de Snapshots e Clones com consistentes com MS VSS/VDS para SQL, Exchange, Sharepoint (MOSS), File Service;
- Deverá ser fornecido software para integração automática de Snapshots e Clones com consistentes com VMware ESX;
- Deverá suportar o rebalanceamento de dados entre arrays dentro do mesmo Cluster/federação sem interrupção de serviço por o host / sistemas operativos e aplicações;
- Deverá ser fornecida um mínimo de ferramentas para PowerShell / Kubernetes / VRops;
- Software de migração de dados de outros equipamentos deverá ser nativo ou incluído na proposta, não trazendo custos adicionais para o projeto;

2.5. Software NAS:

- Deduplicação e compressão inline global ao array;
- Deverá ser fornecido software para Snapshots e Clones;
- Suporte para: Common Event Enabler (CEE):
 - Common Agente Anti-Virus (CAVA);
 - Common Event Publishing Agente (CEPA) / SMB e NFS.



- Deverá suportar mínimo os seguintes protocolos: NFS 4.1; SMB 3.11; SFTP;
- Tecnologia WORM (Write Once Read Many) com suporte granular ao nível do Folder da norma SEC 17a-4(f);
- Capacidade de replicação nativa de file assíncrona bidirecional integrada na replicação do array (bloco e File):
 - Capacidade de Reverter sessão de replicação;
 - Fazer clone da replica;
 - Modificação da replica destino;
 - Adição de novos File systems à replica;
 - Fazer pausa e retomar a replica;
 - Planear sessões de failover;
 - Suporte IPV4 / IPV6.
- Suporte para Host VMware NFS file Systems datastores (io size 8k, 16k, 32k, 64k):
 - Suporte a asyncMtime por defeito;
 - Snapshot Suporte;
 - VMDK Fast clone.

3. Servidores:

A solução a propor deverá disponibilizar no mínimo 6 servidores (3+3), com as seguintes características e configurações mínimas:

- Servidor de 1U;
- Chassi com suporte para 8 discos;
- Suporte para processadores Intel Xeon 6 Performance;
- Processador com 16 Cores, frequência de 3.20Ghz por Servidor;
- 384GB de Memória 6400Mhz;
- Controladora de RAID com 8GB de Cache e suporte para RAID 0, 1, 5, 6, 10, 50, 60;
- Dois discos de 480GB SSD SATA RI;
- Placa de Rede com 4 Portas 10/25Gbps SFP28;
- Modulo TPM;
- Fontes de Alimentação Redundantes;
- Os servidores propostos deverão ser suportados para utilização em Rack. Devem de incluir calhas adequadas para o efeito e incluir braço condutor de cablagem;



- Placa de Gestão Remota.
- Os servidores propostos devem incluir sistema de monitorização e gestão em cloud de todo o Hardware e respetivas Virtual Machines. A tecnologia a utilizar deve de ser baseada em inteligência artificial para análise e tratamento de eventos relacionados com suporte preditivo e mitigação de risco, que possibilite uma gestão proactiva. Todo licenciamento e infraestrutura, caso exista, deve estar incluída para a totalidade da solução. Este sistema deverá pelo menos disponibilizar a seguinte informação:
 - Inventário global de servidores em todos os datacenters;
 - Dashboard Operacional Global;
 - Vista consolidada com o estado de saúde e conectividade dos servidores;
 - Capacidade de aprendizagem global com deteção preditiva de eventuais problemas;
 - Relatório global de garantia e suporte, assim como idade de cada servidor;
 - Inventário detalhado do servidor (Hardware, Firmware e Software, Drivers, logs e eventos) com a possibilidade de extrair relatórios;
 - Histórico de casos de suporte com a opção de criação de novos casos;
 - Coleta Automática de dados de telemetria e sensores usando (0) zero recursos dos servidores;
 - Análise preditiva de falhas de peças dos servidores;
 - Análise de problemas de firmware, driver, SO / hypervisor e software do sistema;
 - Internal Use – Confidential;
 - Controladora de gestão centralizada e local versão Enterprise, com porta dedicada e licenciamento perpetuo.
- O Software de Gestão deverá suportar a gestão até 8000 dispositivos;
- Software de Gestão com possibilidade de integração/ conectividade com sistemas de outros fabricantes:
 - Microsoft® System Center;
 - VMware vCenter and vRealize Operations Manager;
 - BMC Truesight;
 - Red Hat Ansible Modules;
 - IBM Tivoli® Netcool/OMNIBus;
 - IBM Tivoli® Network Manager IP Edition;



- Micro Focus® Operations Manager I;
- Nagios® Core;
- Nagios® XI.
- O Software de Gestão deverá ser suportado em equipamentos Mobile Android ou iOS;
- Os equipamentos propostos devem de estar certificados pelo fabricante para suportar os seguintes sistemas operativos:
 - Canonical® Ubuntu® Server LTS;
 - Red Hat® Enterprise Linux;
 - SUSE® Linux Enterprise Server;
 - VMware® ESXi;
 - Windows Server;
 - Windows Server DataCenter;

4. Software de Virtualização:

A solução de virtualização a propor deverá disponibilizar o licenciamento VMware Enterprise Plus para a totalidade dos CORES dos servidores (96 Cores), e com 5 anos de suporte.

5. Renovação do Suporte da Infraestrutura existente de Backup:

- Deverá ser apresentado upgrade do atual software de backup “Dell Data Protection Suite” para 6 Sockets e com 5 anos de suporte;
- Deverá ser também considerada a renovação do suporte do equipamento atual Dell DataDomain 6400, com o nível de suporte 24x7 On-Site pelo período de 60 meses, com fees do fabricante.

6. Networking:

Deverá ser apresentada uma solução para 4 Switchs do mesmo fabricante do Hardware com os seguintes requisitos:

- 24 portas 1/10/25 GbE SFP28;
- 4 porta 100GbE;
- Switching Capacity de 1.08Tbps (2.16Tbps full-duplex);
- Performance 720 Mpps (1.42 Bpps full-duplex);
- Latência 881 ou inferior;
- Memória CPU 8GB DDR4;
- SSD 16GB;
- Buffer 32MB;



- Internal Use - Confidential
- 1RU;
- Peso 9.7kg;
- 4 fontes de alimentação;
- Consumo máximo de Power 455W;

7. Requisitos de garantias, manutenção e suporte:

- A solução a fornecer deverá contemplar:
- Hardware (todas as componentes de hardware);
- Manutenção e suporte pelo período mínimo de 5 anos, a contar da data de instalação;
- Suporte 24h x 7 dias x 4h tempo de resposta no site principal e dia útil seguinte no site de recuperação;
- A Manutenção será obrigatoriamente prestada pelo fabricante, em conjunto com o proponente durante os 5 anos de vigência do contrato;
- Software (todas as componentes de software);
- Upgrade de versões, Manutenção e suporte pelo período mínimo de 5 anos, a contar da data de instalação;

8. Serviços:

- Deverão ser contemplados obrigatoriamente os seguintes serviços:
- Instalação física, configuração e integração/ migração da infraestrutura existente para a nova infraestrutura;
- Gestão e Acompanhamento de Projeto;
- Garantir um interveniente dedicado na qualidade de gestor de projeto, interpondo necessidades e garantindo o acompanhamento em tempo real do mesmo;
- Deve ser garantido a passagem de conhecimento para operação dos equipamentos e software propostos a pelo menos um técnico nomeado pelo adjudicante;
- Todos os demais serviços não contemplados neste documento e necessários à implementação da solução devem ser apresentados e notificados de forma clara.

9. Certificações e Declarações:

O Adjudicatário deverá apresentar as certificações de fabricante que atestam as suas competências na vertente de desenho da solução (concepção), implementação e suporte pós-venda das soluções, serviços e produtos identificados nas especificações técnicas do Caderno de Encargos.



É condição obrigatória o Adjudicatário fazer prova de:

- a) Ser parceiro certificado do fabricante no território nacional;
- b) Apresentar por escrito a garantia da existência de parcerias válidas, bem como licenciamentos com os fabricantes dos equipamentos e serviços a que deve dar suporte no âmbito do presente procedimento, permitindo-lhe ter acesso a serviços de *back-to-back* com o fabricante;
- c) apresentar comprovativo das certificações ISO 9001, ISO 20000-1 e ISO 27001;
- d) O concorrente deverá comprovar a existência de quadros técnicos certificados para prestar assistência aos equipamentos e serviços da entidade adjudicante, devendo estes ter, certificação técnica válida nos serviços, soluções e equipamentos a fornecer;
- e) Declaração do fabricante da solução a fornecer que indique que a arquitetura e tecnologias propostas foram validadas e certificadas para cumprir com os requisitos do presente Caderno de Encargos;
- f) Declaração do fabricante da solução a fornecer atestando que todos os produtos são novos;
- g) Declaração do fabricante da solução a fornecer, no âmbito deste Caderno de Encargos, atestando que o parceiro possui as devidas certificações da marca para prestar os serviços de instalação;
- h) Declaração do fabricante da solução instalada em como a solução proposta está certificada com a infraestrutura de proteção de dados "Dell Cyber Recovery";

10.Substituição das equipas:

10.1.A qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à Entidade Adjudicante e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos no caderno de encargos, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.

10.2.A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:

- O Adjudicatário deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela Entidade Adjudicante;



- O Adjudicatário deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.

10.3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a Entidade Adjudicante exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

11. Outras Actividades a desenvolver:

- a) Migração/conversão das máquinas virtuais do actual ambiente de produção para o novo ambiente de produção em VMware;
- b) Mover/Transportar os três nós da infraestrutura atual de hiperconvencia do Datacenter de Coimbra para o Datacenter de Lisboa;
- c) Reorganizar e reconfigurar a infraestrutura de seis nós da hiperconvencia no DataCenter de Lisboa;
- d) Migrar a infraestrutura actual do ambiente de qualidade em Hyper-V , para a infraestrutura de hiperconvencia VMware;
- e) Transporte de equipamentos informáticos entre os Sites de Lisboa e Coimbra;
- f) Realização de testes, em horário pós laboral (sábado), à solução implementada, testar os serviços e aplicações a operar no site em Coimbra com o site de Lisboa off-line e vice-versa;
- g) Workshop técnico sobre as soluções implementadas;
- h) Documentação das configurações efectuadas;
- i) Cinco anos de manutenção/suporte, que inclui intervenções evolutivas, corretivas, instalação de firmwares, major releases e outras melhorias nos sistemas considerados no presente caderno de encargos.

12. Gestão de incidentes:

A metodologia de respostas de incidentes adotada deve permitir responder de forma rápida e eficiente aos incidentes. O Adjudicatário deve adotar medidas preventivas para evitar sempre que possível ocorrência de incidentes.

A metodologia deve ter em conta os processos de:

- Identificação, classificação, investigação;
- Resposta, remediação, contenção, recuperação;



- Comunicação e escalonamento;
- Alterações e plano de ação;
- Lições aprendidas.

12.1. Métricas:

Durante a fase de setup do serviço devem ser definidas as métricas /KPI que serão utilizadas para medir o estado da segurança, como por exemplo:

- Nº de Incidentes abertos por gravidade;
- Nº de incidentes recorrentes;
- Tempo médio de resolução do incidente;
- Tempo de resposta a incidentes por gravidade;

12.2. Relatórios e Dashboards:

Devem ser produzidos relatórios mensais sobre os incidentes registados, análise efetuada e intervenções realizadas na infraestrutura.

Deve ser contemplada o desenho e implementação de Dashboards que permitam identificar métricas e indicadores (KPIs) adequados.

13. Formação:

A proposta deverá incluir formação a ministrar às pessoas que irão trabalhar regularmente com a solução e que devem mandaticamente incidir nas seguintes soluções/áreas:

- a) Gestão e Administração dos Clusters;
- b) Gestão e Administração do VMware Vsphere;
- c) Solução de Protecção de Dados;
- d) Repositório de Backup ;
- e) Solução de Backup ;
- f) Solução de Storage;
- g) Serviço de Backups;
- h) No mínimo deverá ser assegurado 20 Horas "on-job", dedicadas à formação à equipa de IT Entidade Adjudicante.

14. Governo do Serviço:

Deverá ser apresentado o modelo de governo preconizado que deverá prever reuniões periódicas, criando assim uma estrutura hierárquica de serviço que envolve os níveis adequados de gestão.



Neste serviço deverão existir pelo menos os seguintes perfis, funções e experiência.

15. Gestor de Transição:

- Planear as atividades de setup da transição do serviço;
- Definição de Milestone do projeto de setup;
- Organização e participação em reuniões de steering.

16. Certificações e experiência de Gestor Serviço:

O Gestor de Transição deverá ser certificado em PMP (Project Management Professional), e deverá ter mais de 5 anos de experiência em projetos.

17. Gestor de Serviço:

- Reunião de avaliação de realização dos objetivos do serviço;
- Define os objetivos do serviço e toma as decisões de alto nível para orientar a sua execução;
- Aprovação da introdução e/ou remoção de equipamentos no âmbito do Contrato;
- As reuniões da Gestão Contratual, deverão ser realizadas com uma periodicidade mínima trimestral e deverão conter os elementos de análise associados ao seu âmbito de atuação nomeadamente o desempenho do serviço. A sua estrutura definitiva será revista e acordada durante a fase de transição do serviço.

18. Gestão Operacional

- Realiza o seguimento diário da atividade do serviço;
- Garante a aplicação das normas, processos e metodologias definidas;
- Analisa potenciais riscos no serviço e define ações corretivas;
- Garante a participação dos elementos necessários ao desenrolar do serviço;
- Garante a disponibilidade dos meios;
- Revisão mensal da atividade do período em causa. Esta revisão deverá ter enfoque nos seguintes aspetos:
 - Avaliação e análise dos níveis de serviço – SLA's;
 - Análise dos problemas do serviço;
 - Definição de eventuais ações corretivas;
 - Validação do planeamento para o próximo período;
 - Concordância em relação a melhoria contínua de serviços;



- Gere e toma decisões sobre problemas não resolvidos durante o período regular do serviço em articulação com a equipa de IT da Entidade Adjudicante.
- As reuniões da Gestão Operacional do Serviço, deverão ser realizadas com uma periodicidade mínima mensal e deverão conter os elementos de análise associados ao seu âmbito de atuação, com especial enfoque na análise e avaliação de:
- Revisão operacional do desempenho das soluções e infraestrutura de maior relevância do período em causa. De forma ilustrativa e não exaustiva pretende-se rever a:
 - Caracterização dos incidentes corretivos e plano de ações;
 - Revisão do conjunto de ações necessárias e propostas para melhoria do serviço;
 - Revisão de incidentes recorrentes e propor o plano de ações para evitar futuras recorrências.

19. Níveis de serviço (24/7):

Este serviço deverá ser realizado por equipas especializadas que têm competências nas mais diversas áreas tecnológicas e que garantem as atividades de gestão diária dos equipamentos, sistemas e aplicações em âmbito, nomeadamente:

A execução dos pedidos de serviço;

- A operação e gestão diária das diferentes componentes da infraestrutura em âmbito, garantido assim o correto funcionamento da mesma e a sua adaptação às necessidades do negócio;
- Este serviço deverá contemplar a atividade de upgrade de versões dos equipamentos em âmbito;
- Correção e implementação de alterações e melhorias à infraestrutura em âmbito de forma proativa, corretiva e evolutiva, sempre que se justificar.

19.1. Requisitos Genéricos em regime de Service Level Agreement (SLA)

a) Possibilidade de abertura de pedidos por:

- E-mail;
- Telefone;
- Portal Web.

b) Serviço de apoio ao cliente;

c) Diagnóstico;



- d) Escalonamento de incidentes;
- e) Acesso a novas versões de software;
- f) Substituição/reparação de hardware;
- g) Deslocações on-site;
- h) Manutenção preventiva;
- i) Manutenção corretiva;
- j) Manutenção evolutiva.

19.2. Âmbito do serviço a ser prestado em regime de Service Level Agreement (SLA) para as soluções apresentadas no presente caderno de encargos.

- a) Serviço de suporte;
- b) Serviço de correcção;
- c) Serviço de manutenção;
- d) Serviço de evolução;
- e) Serviço de operação e gestão da infraestrutura;
- f) Gestor de serviço dedicado;
- g) Trimestralmente executar um *Healthcheck appointment* a todos os sistemas, produtos e equipamento no âmbito do contrato;
- h) Apresentar um relatório com os resultados, 5 dias úteis após a execução do *Healthcheck appointment*;
- i) Correções e melhorias nos sistemas, produtos e equipamento, identificados no *Healthcheck appointment*. A intervenção sobre outros sistemas será intermediada pela equipa de IT da Ordem;
- j) A manutenção deverá ser assegurada em parceria com fabricante dos equipamentos;
- k) A reparação/Substituição de Hardware deverá apenas ser realizada com peças genuínas do fabricante dos equipamentos;
- l) Deve ser implementada uma solução de suporte para permitir a abertura automática de chamadas, no caso de incidentes de falha ou pré-falha de algum componente;
- m) Os serviços de suporte com uma cobertura de 24x7 deverão ser disponibilizados sempre em português e através do mesmo ponto de contacto para todo o tipo de incidentes de Hardware e Software;
- n) Os serviços de suporte com uma cobertura de 24x7 deverão ser disponibilizados sempre em português e através do mesmo ponto de contacto para todo o tipo de incidentes de Hardware e Software.



19.3. Service Level Agreement (SLA):

Os níveis de serviço devem estar de acordo com as prioridades abaixo indicadas.

Os níveis de serviço são aplicáveis e medidos numa base mensal:

Prioridade	Definição	Tempos de resposta	Tempos de Atenção/Intervenção
Prioridade 1 (Severa)	Produtos/sistemas com avaria ou com falhas, provocando falha grave nas aplicações, ou serviço em baixo, causando um impacto crítico na atividade da Entidade Adjudicante.	15 minutos	30 minutos
Prioridade 2 (Alta)	Produtos/sistemas com avaria ou com falhas, as aplicações estão seriamente degradadas, causando um impacto significativo na atividade da Entidade Adjudicante	30 minutos	1 hora
Prioridade 3 (Normal)	A performance dos produtos/sistemas ou aplicações estão degradadas, a sua funcionalidade encontra-se afetada, embora sem impacto significativo na da Entidade Adjudicante.	1 hora	4 horas
Prioridade 4 (Baixa)	Pedidos de informação e esclarecimento. A Entidade Adjudicante requer um pedido de informação.	8 horas	Dia útil seguinte
Prioridade 5 (Baixa)	Updates de major release, melhorias e novas implementações/configurações de equipamentos, aplicações e sistemas a fornecer no contrato.	Dia útil seguinte	3 dias úteis após pedido
Prioridade 6 (Baixa)	Aplicar correções e melhorias resultantes do <i>Healthcheck appointment</i> , realizado aos equipamentos, sistemas e aplicações	Dia útil seguinte	5 dias uteis após a apresentação do relatório