



Contrato 20/IFAP/039

Entre:

IFAP – Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P., com sede na Rua Castilho, n.º 45/51, 1269-164 Lisboa, pessoa coletiva n.º 508 136 644, neste acto representado pelo Sr. Dr. Ricardo Filipe Moreira Antunes Tamagnini Bandeirinha, e pelo Sr. Dr. Rui Filipe Batista Reis, na qualidade, respectivamente, de Diretor do Departamento de Administração e Gestão de Recursos e de Chefe da Unidade de Gestão de Compras e Património, cargos para os quais foram nomeados por deliberação do Conselho Diretivo n.º 2401/2012, de 11 de maio, como Primeiro Outorgante;

E

Ipwire - Tecnologias Para Comunicações, Lda., com sede na Via Eng Belmiro Mendes de Azevedo, 47 – Sala 7 – 4475 Maia, pessoa coletiva n.º 513 603 107, neste ato representada por Jorge Alberto Rodrigues Malheiro, na qualidade de representante legal com poderes para outorgar o presente contrato, conforme documento comprovativo que exibiu, como Segundo Outorgante.

E CONSIDERANDO QUE:

1. A despesa foi autorizada por Despacho Conjunto do Director do Departamento de Administração e Gestão de Recursos do IFAP, I.P. e do Chefe da Unidade de Gestão de Compras e Património do IFAP, I.P., e será suportada pela dotação orçamental inscrita no orçamento de funcionamento, para 2020, do IFAP, I.P., na actividade SOFTWARE INFORMÁTICO-SFA-OUTROS- DESP ANO, na respectiva fonte de financiamento, na rubrica de classificação económica 070108B0B1 e na actividade EQUIP. INF.- OUTROS, na respectiva fonte de financiamento, na rubrica de classificação económica 070107B0C0 com o número de cabimento 0050/2092 e o número de compromisso 0050/2484;
2. O fornecimento de bens e a prestação de serviços foi adjudicada por Despacho Conjunto do Director do Departamento de Administração e Gestão de Recursos do IFAP, I.P. e do Chefe da Unidade de Gestão de Compras e Património do IFAP, I.P. no uso das competências delegadas;
3. A minuta do presente contrato foi aprovada pelo referido Despacho Conjunto no uso das referidas competências;

É celebrado e reciprocamente aceite o presente contrato relativo ao fornecimento de um sistema de video-ZOOM, o qual se regerá pelas cláusulas seguintes:



Cláusula 1.^a

(Objeto)

O objecto do contrato consiste no fornecimento de um sistema de video-ZOOM., nos termos e condições definidos no Anexo I ao presente contrato e que dele faz parte integrante.

Cláusula 2.^a

(Gestor do Contrato)

O primeiro outorgante designa como gestor do contrato pela sua parte, nos termos do previsto no número 1 do Artigo 290.º -A do Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de Agosto, o colaborador seguinte:

- ██████████ (Chefe da Unidade de DSI/USCP-Sistemas, Comunicações e Produção)

Cláusula 3.^a

(Prazo de vigência)

O contrato entra em vigor na data da sua outorga e produzirá efeitos a partir da mesma data pelo período de 1 (um) ano, mantendo-se as obrigações acessórias que devam perdurar para além do seu termo.

Cláusula 4.^a

(Disponibilização e aceitação formal da solução)

1. A solução é disponibilizada nas instalações do Primeiro Outorgante, sitas na Rua Fernando Curado Ribeiro, n.º 4-A e Rua Castilho n.º 45 a 51, em Lisboa.
2. Após a disponibilização da solução, o Primeiro Outorgante dispõe de um prazo máximo de 30 (trinta) dias para proceder à verificação quantitativa e qualitativa da mesma, efetuando testes e aferindo eventuais irregularidades.
3. Findo o prazo referido no número anterior sem que haja deteção e comunicação de anomalias, o Primeiro Outorgante emite o AUTO DE RECEPÇÃO, de acordo com a minuta prevista no Anexo III ao presente contrato, do qual faz parte integrante e envia-a ao Segundo Outorgante por via eletrónica.
4. Se, durante o prazo referido no n.º 2, forem verificadas anomalias ou deficiências na solução disponibilizada, o Primeiro Outorgante comunica de imediato a ocorrência ao Segundo



Outorgante, que disporá de um prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar dessa comunicação, para suprir ou retificar as anomalias detetadas, sendo da responsabilidade do Segundo Outorgante os encargos que advenham dessa situação.

Cláusula 5.ª

(Conformidade dos bens e serviços)

1. O Segundo Outorgante obriga-se, perante o Primeiro Outorgante, a entregar-lhe os bens e prestar-lhe os serviços objecto do contrato a celebrar, em conformidade com as especificações do presente contrato.
2. Os bens objecto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário ao seu funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, aos bens a adquirir e aos serviços a prestar no âmbito do contrato a celebrar, o disposto na lei que disciplina os aspectos relativos à venda de bens de consumo, à prestação de serviços e às garantias a elas relativas, no que respeita à responsabilidade e às obrigações do fornecedor do produto, do prestador de serviços e aos direitos do consumidor.
4. O Segundo Outorgante é responsável, perante o Primeiro Outorgante, por qualquer defeito ou discrepância dos bens ou por qualquer problema ou discrepância dos serviços objecto do presente contrato, que se verificarem, respectivamente, no momento em que os bens lhe são entregues ou os serviços lhe são prestados.

Cláusula 6.ª

(Documentos contratuais)

1. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pelas entidades concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as rectificações relativas ao caderno de encargos;
 - c) O caderno de encargos;



- d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos à proposta adjudicada prestados pelo Segundo Outorgante.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
 3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 1 da presente cláusula e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo Primeiro Outorgante nos termos do disposto no artigo 101.º do referido Código.

Cláusula 7.ª

(Preço)

1. O preço global do contrato é de 9.586,20 € (nove mil, quinhentos oitenta e seis euros e vinte cêntimos), ao qual acresce I.V.A. à taxa legal em vigor.
2. Os preço será pago pelo Primeiro Outorgante, directamente ao Segundo Outorgante.
3. O preço inclui todos os custos, encargos e despesas que o Segundo Outorgante tenha que suportar para realizar o objeto do contrato.

Cláusula 8.ª

(Condições de pagamento)

- 1- O Primeiro Outorgante obriga-se a pagar ao Segundo Outorgante o valor global constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor na sua totalidade, aquando da aceitação dos bens e serviços a fornecer, nos termos da Cláusula 4.ª do presente contrato, após a conclusão da Instalação e configuração de toda a solução.
- 2- O pagamento das facturas é efetuado no prazo de 30 (trinta) dias de calendário, a contar da data da sua recepção pela entidade adjudicante.
- 3- A forma e o processo de pagamento regem-se de acordo com as disposições legais que regulamentam a realização e o processamento de despesas da administração central.



Cláusula 9.^a
(Obrigações)

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, o Segundo Outorgante obriga-se a:
- a) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do CCP;
 - b) Cumprir integralmente as obrigações resultantes do contrato a celebrar;
 - c) Prestar os serviços objeto do contrato de acordo com as condições constantes do ANEXO I ao presente caderno de encargos, do qual faz parte integrante;
 - d) Assegurar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação de acordo com as boas práticas de segurança de informação, preferencialmente em conformidade com a norma ISO/IEC 27002:2013, garantindo o alinhamento com a certificação ISO/IEC 27001 do IFAP, I.P.;
 - e) Assegurar que os recursos que afecta à prestação dos serviços objectos do contrato, detêm a formação académica ou a experiência profissional, a capacidade, o perfil e integridade profissionais adequadas ao desempenho das tarefas que lhes serão atribuídos, de forma correta, isenta e responsável;
 - f) Informar de qualquer facto que possa impossibilitar, total ou parcialmente, o cumprimento das obrigações contratuais decorrentes da celebração do contrato que possam comprometer a sua boa execução;
 - g) Não alterar as condições do fornecimento dos bens/da prestação dos serviços fora dos casos previstos nas especificações do presente caderno de encargos;
 - h) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento dos sistemas de organização e informação necessários à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa;
 - i) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objecto do contrato, sem prévia autorização do Primeiro Outorgante;



- j) Comunicar qualquer fato 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;
- k) Assegurar a receção do conhecimento descrito na Cláusula 11.ª do presente contrato transmitido pelo Primeiro Outorgante ou por terceiro(s), pelo período mínimo de 1 (um) mês imediatamente anterior ao início da efetiva prestação dos serviços objeto do contrato;
- l) 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;
- m) Observar as normas e procedimentos em vigor no Primeiro Outorgante no âmbito da segurança dos sistemas de informação (ISO27001:2005), em especial no âmbito da implementação de boas práticas, metodologia e segurança no desenvolvimento, nos acessos à informação e na gestão da mudança, os quais estão disponíveis para consulta;
- n) Nas situações aplicáveis, a solução a implementar tem de obrigatoriamente cumprir a Lei 36/2011 consubstanciada no RNID - REGULAMENTO NACIONAL DE INTEROPERABILIDADE DIGITAL.”
- o) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.
- p) Assegurar a inexistência de situações de incompatibilidade ou de conflito de interesses;
- q) Cumprir, na qualidade de subcontratante na aceção e para efeitos do disposto no n.º 8 do artigo 4.º do Regulamento (EU) n.º 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril (o Regulamento Geral de Proteção de Dados, ou RGPD), as regras relativas à proteção das pessoas singulares nos termos do seu artigo 3º do ditado Regulamento e de acordo com as condições definidas no Anexo II ao presente contrato do qual faz parte integrante.



2. Excluem-se do âmbito da alínea anterior toda a informação gerada por força da execução do contrato, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que por força de disposição legal tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

Cláusula 10.^a

(Dever de sigilo)

1. O Segundo Outorgante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Primeiro Outorgante, a que venha a ter acesso por qualquer meio, direta ou indiretamente, ao abrigo, ou relação com, a execução do contrato.
2. Cabe ao Segundo Outorgante assegurar que os seus trabalhadores e colaboradores, independentemente do vínculo que com ele possuam, guardem o dever de sigilo na extensão prevista no número anterior.
3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, incluindo a empresa com quem o Segundo Outorgante esteja em relação de grupo, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do respetivo contrato.
4. Excluem-se do dever de sigilo previsto nos números anteriores, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data do seu conhecimento pelo Segundo Outorgante ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei ou de ordem judicial recorrível."

Cláusula 11.^a

(Garantia de transferência e continuidade dos serviços)

1. A suspensão de determinado contrato ou a extinção do mesmo não prejudica a utilização plena pelo Primeiro Outorgante dos elementos produzidos no decurso da execução dos serviços e trabalhos e que são sua propriedade, nem a tomada de posse de todos os componentes relacionados, direta ou indiretamente, com o objeto do respetivo contrato.
2. No caso previsto no número anterior, o Segundo Outorgante assume a obrigação de proceder à transferência, para o Primeiro Outorgante ou para terceiro(s) que o Primeiro Outorgante designar, de todas as informações relativas aos serviços, gestão e operação e administração dos recursos tecnológicos que lhe foram confiados no âmbito do contrato celebrado, bem

como a transferência da metodologias de todas as aplicações especificamente licenciadas e desenvolvidas para o Primeiro Outorgante e respetivos serviços de suporte tecnológico.

3. O processo de transferência ou transição deve ocorrer no último mês de vigência do contrato, sob coordenação do Primeiro Outorgante, competindo à mesma a aceitação formal do processo de transferência tal como descrito no n.º 2 da presente cláusula.
4. O Segundo Outorgante compromete-se a executar os trabalhos de transferência em moldes que não prejudiquem a disponibilidade ininterrupta dos sistemas informáticos do Primeiro Outorgante, mantendo as responsabilidades e obrigações emergentes dos contratos, até estar finalizado o processo de transferência.
5. Exceto nos casos de extinção do contrato por incumprimento do Primeiro Outorgante, todos os custos associados à execução dos trabalhos de transferência são da responsabilidade do Segundo Outorgante."

Cláusula 12.ª

(Obrigações do Primeiro Outorgante)

Constituem obrigações do Primeiro Outorgante pagar, no prazo acordado, as facturas emitidas pelo Segundo Outorgante;

Cláusula 13.ª

(Patentes, licenças e marcas registadas)

São da responsabilidade do Segundo Outorgante quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

Cláusula 14.ª

(Casos fortuitos ou de força maior)

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.



3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 15.ª

(Alterações ao contrato)

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respectiva assinatura.
2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração;
3. O contrato pode ser alterado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;
 - b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.
4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspectos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Cláusula 16.ª

(Resolução do contrato)

1. O Primeiro Outorgante pode resolver o contrato a título sancionatório, nos termos previstos no artigo 333.º do CCP, nomeadamente em caso de incumprimento contratual definitivo do contrato.
2. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos do artigo anterior.



Cláusula 17.ª

(Cessão da posição contratual)

1. Não é permitida a cessão da posição contratual sem autorização prévia, por escrito, do Primeiro Outorgante.
2. A cessão da posição contratual obedece ao disposto nos artigos 317.º a 319.º do CCP

Cláusula 18.ª

(Subcontratação)

1. Não é permitida a subcontratação sem autorização prévia, por escrito, do Primeiro Outorgante.
2. Em caso de subcontratação, o Segundo Outorgante mantém-se plenamente responsável pela prestação dos serviços objecto do contrato.

Cláusula 19.ª

(Sanções)

1. Em caso de incumprimento, pelo Segundo Outorgante, dos prazos previstos no contrato, por razões que lhe sejam imputáveis, poderá ser aplicada uma penalidade calculada de acordo com a fórmula:

$$P=Vx(A/365)$$

Em que P corresponde ao montante de penalização, V é igual ao valor total do contrato, A é o n.º de dias em que se mantém o incumprimento ou cumprimento defeituoso do mesmo e DV é o número de dias de vigência do contrato.

2. O Primeiro Outorgante poderá deduzir no pagamento da factura que for devida, a importância correspondente às penalidades aplicadas, sem mais formalidades, nos termos do n.º3 do artigo 329.º do CCP.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o incumprimento de prazos pelo Segundo outorgante, pode determinar, para além do pagamento imediato penalidade apuradas em resultado da aplicação da fórmula indicada, a resolução do contrato, a perda da caução a favor do Primeiro Outorgante e ainda o eventual dever de o indemnizar nos termos gerais.



Cláusula 20.^a

(Resolução sancionatória por incumprimento contratual)

1. O incumprimento contratual definitivo confere ao Primeiro Outorgante o direito à resolução do contrato, nos termos do CCP.
2. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos do artigo anterior.

Cláusula 21.^a

(Foro competente)

O Segundo Outorgante renuncia a foro e submete-se em tudo, o que respeitar à execução do presente contrato, ao disposto na legislação portuguesa aplicável.

Cláusula 22.^a

(Prazos e regras de contagem)

À contagem de prazos na fase de execução do contrato aplicam-se as seguintes regras:

- a) Os prazos começam a contar a partir do momento em que o Primeiro Outorgante comunica a ocorrência ao Segundo Outorgante;
- b) Os prazos são fixados em dias de calendário;
- c) Quando o último dia do prazo for um dia de descanso semanal, obrigatório ou complementar, feriado ou um dia em que os serviços do Primeiro Outorgante, por qualquer causa, se encontrem encerrados, passa para o primeiro dia útil subsequente.

Cláusula 23.^a

(Comunicações e notificações)

1. Com exceção do disposto no n.º 2 da cláusula 7.^a do presente contrato, as notificações podem ser efetuadas por um dos seguintes meios:
 - a) Por correio eletrónico com aviso de entrega;
 - b) Por telecópia (fax);



- c) Por carta registada com aviso de receção.
2. Os actos administrativos inerentes à execução do contrato só produzem efeitos após notificação nos termos previstos na presente cláusula.

Cláusula 24.^a

(Boa-fé)

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

Cláusula 25.^a

(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 26.^a

(Classificação orçamental)

O presente contrato tem cabimento nas rubricas **070108B0B1** e **070107B0C0** do orçamento de funcionamento do Primeiro Outorgante.

Cláusula 27.^a

(Omissões)

Em tudo o que o presente contrato for omissivo, observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, e demais legislação aplicável.

Lisboa, 22 de Outubro de 2020

Assinado por: **RUI FILIPE BAPTISTA DOS REIS**

Num. de Identificação: [REDACTED]

Data: 2020.10.23 16:32:05+01'00'

RICARDO FILIPE MOREIRA
ANTUNES TAMAGNINI
BANDEIRINHA
O Primeiro Outorgante

Assinado de forma digital por RICARDO FILIPE MOREIRA
ANTUNES TAMAGNINI
BANDEIRINHA
Dados: 2020.10.23 16:55:48 +01'00'

O Segundo Outorgante

Assinado por: **JORGE ALBERTO RODRIGUES**

MALHEIRO

Num. de Identificação: [REDACTED]

Data: 2020.10.23 16:24:49 Hora de Verão de GMT





Anexo I

(Condições Técnicas do fornecimento dos Bens e da Prestação dos Serviços)

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS BENS E SERVIÇOS A FORNECER

- Salas de Videoconferência:

Implementar 2 salas de Videoconferência, incluindo

- ✓ Câmara 1080p60 e Zoom óptico 12X
- ✓ 2 Micro/Altavoz de mesa (cobertura 9m Ø)
- ✓ Iterações com a solução através de Tablet
- ✓ Software da solução a instalar em PC/Desktop do IFAP com S.O.Windows 10
- ✓ Integrar com ecrã existente de 55" do IFAP
- ✓ Implementar Protocolo Standard de Videoconferência SIP/H323

- Licenciamento/subscrições para:

- ✓ implementação das 2 salas de videoconferência do ponto acima
- ✓ implementação de protocolo SIP/H323 nas 2 salas de VC
- ✓ possibilitar a organização/agendamento de VideoConferências por mais 13 utilizadores para além das 2 salas de VC

- Portal de gestão da solução (configuração, utilizadores, agendamentos de VC e outras necessárias à solução)

- Reuniões:

- ✓ Permitir reuniões com pelo menos 100 participantes e com uma duração até 24 horas por reunião. Permitir Streaming em tempo real para Youtube e Facebook.
- ✓ Integração com calendário do Microsoft Outlook



- Gravações na cloud:
 - ✓ Permitir escolher entre gravação local e na Cloud (no mínimo 1 GB)
- Equipamentos H.323/SIP:
 - ✓ Permitir interligação de equipamentos de outros fabricantes através de licença (Conector de Sala H.323)
- End-to-end Encryption:
 - ✓ As comunicações deverão ser efetuadas com suporte de criptografia ponto a ponto
- Distinct Server Locations:
 - ✓ Permitir escolher o servidor por onde passe a reunião
- Administração e assistência remota:
 - ✓ Monitorização do uso e tendências de uso
 - ✓ Visualizar a distribuição da versão instalada
 - ✓ Ajustes nas contas
- Zoom Room:
 - ✓ Sistema de Videoconferência definida por software para salas de conferência de qualquer tamanho
 - ✓ Vídeo, áudio e web conferencia de alta qualidade para Mac, PC ou Touchcren
 - ✓ Compartilhamento de tela com Wi-Fi, AirPlay ou conexão HDMI com fio
 - ✓ Integra-se com calendário do Google ou do Microsoft Exchange
- Licenças:

- ✓ 15 – Corporativo;
- ✓ 2 - Room Connector;
- ✓ Room Zoom.
- ✓ 2 – AVER 520+ (5 anos de garantia);
- ✓ 2 - Micro adicional 520+;
- ✓ Tablet (1 ano de garantia).
- A proposta terá ainda de incluir:
 - ✓ Serviços de Instalação e configuração de toda a solução
 - ✓ Suporte 10 horas online
- Para uma plena integração com as atuais salas do IFAP, I.P. de videoconferência, Salões Nobre da Rua Castilho 45-51 e da Rua Fernando Curado Ribeiro, 4A a 4G, é igualmente necessário fornecer o seguinte equipamento:
 - ✓ Câmara PTZ SONY (ou equivalente) 1080p60
 - ✓ Zoom ótico 12X
 - ✓ Micro/Alta voz de mesa (cobertura 9m Ø)
 - ✓ Fácil instalação techo, pared, TV
 - ✓ Linha IN/OUT para integração
 - ✓ Porto RS232 VISCA
 - ✓ Comando à distância
 - ✓ Opcional Segundo alta voz



2. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

- O tempo de resposta aos pedidos de intervenção não poderá ultrapassar um dia útil (Next Business Day);
- Não haverá qualquer limitação ao número de incidentes reportados pelo IFAP, I.P.;
- Caso haja necessidade de intervenção nos sistemas do IFAP, I.P., por iniciativa do adjudicatário ou fabricante, estas carecem de autorização prévia do IFAP, I.P. e terão de ser asseguradas por técnicos especializados.
- Para todas as intervenções que o adjudicatário tenha que realizar nos sistemas do IFAP, I.P. deve-se comunicar ao Departamento de Sistemas de Informação do IFAP, I.P. - Área de Administração de Sistemas, as datas previstas para as mesmas e o seu âmbito, de forma a que sejam asseguradas eventuais condições necessárias.
- Conformidade com Standard ISO/IEC 27001:2013: