



Índice

Texto da Instrução

Anexo I – Contrato-tipo

Anexo IA – Designação dos Interlocutores

Anexo IB – Identificação da Mobilidade de Ligação

Anexo IC – Autorização de Débito Direto

Anexo II – Descrição do Sistema

Texto da Instrução

Assunto: Sistema BPnet

Com vista a promover uma maior celeridade, eficácia e segurança na troca de informações com outras entidades, o Banco de Portugal (adiante também designado por Banco) disponibiliza um sistema de comunicação eletrónica, denominado BPnet, a que se aplicam as seguintes disposições:

Artigo 1.º **(Definições)**

Para efeitos da presente Instrução, entende-se por:

a) **BPnet** – sistema de comunicação eletrónica, composto por uma infraestrutura e por serviços, disponibilizados e geridos pelo Banco e acessíveis a partir de pontos de acesso determinados, que tem por objetivo interligar o Banco de Portugal, no âmbito das suas atribuições legais, com outras entidades;

b) **Comunicações eletrónicas** – troca de informação realizada através do BPnet, incluindo o envio e receção de ficheiros, mensagens ou documentos, bem como o acesso aos sistemas informáticos e serviços por ele disponibilizados;

c) **Serviços** – conjunto de conteúdos, facilidades e mecanismos de relação, disponibilizados pelo Banco de Portugal no âmbito do BPnet, mediante os quais se estabelecem contactos entre utilizadores ou sistemas informáticos dos participantes e as pessoas que exerçam funções ou prestem serviços ao Banco ou sistemas informáticos deste;

d) **Participantes** – as entidades que, com vista à realização de comunicações eletrónicas, celebrem com o Banco de Portugal um *Contrato de Participação* no BPnet, nos termos da presente Instrução;

e) **Interlocutores-BPnet** – pessoas singulares designadas por cada participante com o objetivo de representarem estas entidades no âmbito da execução da presente Instrução;

f) **Utilizadores** – pessoas singulares autorizadas por cada participante a aceder, por conta e em nome deste, aos serviços disponibilizados no BPnet;

g) **Perfil de acesso** – identificação dos serviços a que cada utilizador pode aceder e descrição das respetivas condições de acesso;

Artigo 2.º

(Objeto e âmbito de aplicação)

1. A presente Instrução regula a participação no BPnet, incluindo o acesso à infraestrutura e a adesão e disponibilização de serviços, sendo ainda aplicável às comunicações eletrónicas efetuadas reciprocamente entre o Banco de Portugal e os participantes.

2. O *Contrato-Tipo de Participação no BPnet* consta do Anexo A desta Instrução.

3. Devem ainda ser observadas, relativamente às comunicações eletrónicas e aos serviços do BPnet, as disposições constantes das demais instruções e dos manuais de procedimentos do Banco de Portugal.

Artigo 3.º

(Participantes)

1. Participam no BPnet todas as entidades, públicas ou privadas, sujeitas à supervisão do Banco de Portugal, assim como aquelas que, nos termos legais ou regulamentares aplicáveis, tenham a obrigação de participar no BPnet.

2. Além das indicadas no número anterior, podem ainda participar no BPnet as seguintes entidades:

a) Entidades, públicas ou privadas, sujeitas ao cumprimento de deveres legais e regulamentares de comunicação e de informação perante o Banco de Portugal;

b) Entidades, públicas ou privadas, não sujeitas a deveres legais e regulamentares de comunicação e de informação, com quem o Banco de Portugal acorde a aplicação da disciplina instituída pela presente Instrução;

c) Outras entidades com quem o Banco de Portugal celebre contrato de participação no BPnet.

Artigo 4.º

(Condições de participação no sistema BPnet)

1. A participação no BPnet depende da celebração do *Contrato de Participação no BPnet* e confere aos participantes o acesso à infraestrutura e a possibilidade de adesão aos serviços disponibilizados pelo sistema.

2. As modalidades e condições de acesso à infraestrutura do BPnet encontram-se reguladas no Anexo II da presente Instrução.

3. Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, as entidades referidas na alínea a) do artigo 3.º, que se encontrem em relação de domínio ou de grupo, poderão partilhar entre si a utilização de uma infraestrutura comum de ligação ao BPnet, desde que sejam observadas as seguintes condições:

i. O pedido de ligação à infraestrutura do BPnet deve ser formulado por uma das entidades, que assumirá, perante o Banco de Portugal, as obrigações e responsabilidades decorrentes da utilização dessa infraestrutura;

- ii. Cada entidade interessada deve celebrar um *Contrato de Participação no BPnet*;
- iii. Deve ser previamente enviada ao Banco de Portugal uma autorização do participante detentor da ligação à infraestrutura, conforme formulário disponibilizado no portal BPnet, permitindo o uso da referida ligação pelas entidades identificadas.
- iv. Em casos definidos nas respetivas condições de adesão, o acesso a determinados serviços através do BPnet apenas pode ser efetuado por um utilizador que atue especificamente como representante da instituição em causa, cabendo ao Participante e Interlocutor-BPnet manter estrita confidencialidade sobre as comunicações operadas relativamente a tal serviço.

Artigo 5.º **(Interlocutores-BPnet)**

1. Cada participante designa, no *Contrato de Participação no BPnet*, dois Interlocutores-BPnet, utilizando para o efeito o modelo de formulário que consta do anexo B ao *Contrato de Participação no BPnet*.

2. A substituição de qualquer dos Interlocutores designados ou a alteração dos respetivos elementos de identificação deve ser comunicada de imediato ao Banco de Portugal.

3. Os Interlocutores têm obrigação de manter atualizados os seguintes elementos:

- a) Nome ou designação social do participante;
- b) Morada de faturação;
- c) Contacto telefónico;
- d) Modalidades de ligação.

4. Cabe aos Interlocutores-BPnet inscrever, alterar ou anular os utilizadores, nos termos fixados no Anexo II à presente Instrução.

Artigo 6.º **(Condições de adesão e disponibilização de serviços)**

1. As condições de adesão e disponibilização de cada um dos serviços do BPnet são fixadas nas Instruções do Banco de Portugal que regulam, em cada área da sua atuação, deveres de informação ou comunicação.

2. O participante que pretenda aderir a um ou mais serviços do BPnet deverá, através do respetivo Interlocutor, efetuar a subscrição no Portal BPnet, identificando os utilizadores e os serviços a que individualmente cada um deles deverá aceder.

3. O Banco de Portugal disponibilizará os serviços a que o participante pretender aderir, tendo em conta a natureza jurídica do participante e os requisitos da relação institucional.

4. De acordo com os elementos referidos no n.º 2, o Banco de Portugal configura o perfil de acesso de cada utilizador, o qual poderá ser alterado, em qualquer momento, sob solicitação do participante, ou pelo Banco, sem pré-aviso, sempre que ocorram razões ponderosas, nomeadamente relacionadas com a segurança do sistema. Neste último caso, o Banco comunicará ao respetivo participante o conteúdo e as razões da alteração efetuada.

5. O Banco de Portugal elabora e divulga aos participantes, através dos meios de comunicação disponíveis, nomeadamente o portal do BPnet, manuais de procedimentos por serviço, bem como as respetivas alterações.

6. A introdução de novos serviços no BPnet, assim como as alterações no modo de funcionamento de serviços existentes, ou o seu cancelamento, serão objeto de comunicação prévia aos participantes, devendo o Banco de Portugal, neste último caso, proceder à referida comunicação com a antecedência adequada.

7. O Banco poderá limitar o acesso a determinados serviços, em função das respetivas exigências funcionais, da disponibilidade da infraestrutura instalada e dos critérios de qualidade de serviço definidos.

Artigo 7.º (Preçário)

1. O Preçário de Utilização do BPnet encontra-se disponível no Portal e nos documentos iniciais de apresentação.

2. O preçário indicado no número anterior é definido de acordo com o princípio da recuperação de custos, podendo o Banco de Portugal introduzir ajustamentos, se estes se mostrarem necessários, em função de variações de mercado ao nível da oferta tecnológica, ou quando o surgimento de novas necessidades ao nível das infraestruturas ou dos serviços disponibilizados o justifique.

3. Quaisquer alterações introduzidas no Preçário de Utilização serão devidamente comunicadas aos participantes, devendo ser indicado o respetivo montante e os motivos que as determinaram.

Artigo 8.º (Segurança das comunicações eletrónicas)

1. Os participantes obrigam-se a impedir o acesso ao BPnet a utilizadores não autorizados.

2. Para sua identificação, proteção contra o acesso ilegítimo ao BPnet e defesa da integridade e confidencialidade das comunicações eletrónicas, os participantes e respetivos interlocutores e utilizadores devem observar os procedimentos e elementos de segurança e de controlo definidos no Anexo II da presente Instrução e nos manuais de procedimentos aplicáveis, em particular no Manual de Segurança.

3. Os participantes e os respetivos interlocutores e utilizadores devem manter rigorosa confidencialidade sobre os procedimentos e elementos de segurança que lhes digam respeito, devendo, sempre que ocorra qualquer quebra nessa confidencialidade, informar prontamente o Banco de Portugal e tomar todas as medidas necessárias para evitar o agravamento da situação.

4. Para todos os efeitos, incluindo a verificação do cumprimento dos deveres de comunicação e de informação ao Banco de Portugal, consideram-se realizadas pelos participantes todas as comunicações eletrónicas efetuadas com recurso aos elementos de segurança que lhes tenham sido atribuídos pelo Banco.

5. O Banco de Portugal compromete-se a manter atualizado o Manual de Segurança e a divulgá-lo por todos os participantes através dos meios de comunicação disponíveis, nomeadamente o portal do BPnet.

6. Como condição para a execução de procedimentos no domínio da gestão do BPnet, o Banco de Portugal pode exigir previamente aos interlocutores e utilizadores a apresentação dos elementos de identificação considerados necessários.

7. O Banco de Portugal poderá suspender o acesso ao BPnet, no seu conjunto ou a algum dos serviços disponibilizados, sempre que um determinado número de tentativas de acesso inválido, a

definir pelo Banco de Portugal, for ultrapassado ou ocorrer outro tipo de comportamento que prefigure quebra de segurança.

Artigo 9.º

(Comprovação das comunicações eletrónicas)

As regras de comprovação da realização das comunicações eletrónicas são estabelecidas no *Contrato de Participação no BPnet*, em função dos serviços disponibilizados e das tecnologias existentes.

Artigo 10.º

(Disposição final)

O cumprimento da presente instrução, bem como dos manuais de procedimentos, não dispensa os participantes da observância de quaisquer deveres decorrentes da lei ou de atos regulamentares do Banco de Portugal, designadamente os que dizem respeito à qualidade e prazos para a prestação de informação.

Anexo I – Contrato-tipo

BPnet – Contrato de Participação

Entre:

BANCO DE PORTUGAL, com sede na Rua do Comércio, n.º 148, 1100-150 Lisboa, com o número único 500 792 771 de identificação de pessoa coletiva e de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, neste ato representado por e por, adiante designado por **Banco**, E
..., pessoa coletiva n.º ..., com sede na ..., , , neste ato representado por ..., adiante designado por **Participante**,

É celebrado o presente contrato, nos termos das seguintes cláusulas:

1.ª

1. O presente contrato é celebrado nos termos e para os efeitos da Instrução n.º 5/2016, adiante designada por Instrução.
2. Fazem parte integrante do presente contrato os Anexos A – “Designação dos Interlocutores BPnet”, B – “Indicação das Modalidades de Ligação” (adiante **Anexos IA e IB**) e IC – “Autorização de Débito Direto”, se aplicável.

2.ª

1. O Participante designa desde já, no Anexo IA, os seus Interlocutores-BPnet (adiante **Interlocutor**).
2. A designação de novo Interlocutor, em substituição do indicado no Anexo IA, pode ser feita pelo Interlocutor que se encontrar designado à data da substituição.
3. De acordo com as condições estabelecidas na Instrução, o Banco compromete-se a disponibilizar ao Participante o acesso à infraestrutura do BPnet, na modalidade de ligação indicada no Anexo IB.
4. A adesão a serviços do BPnet é feita pelo Interlocutor, devendo este identificar os utilizadores e os serviços a que individualmente cada um deverá aceder, mediante a subscrição no portal do BPnet.

3.ª

1. Como contrapartida da utilização da infraestrutura do BPnet, o Participante obriga-se a proceder ao pagamento de um valor estabelecido de acordo com o *Preçário* em vigor.
2. O Participante obriga-se ainda a proceder ao pagamento dos montantes devidos pelos serviços não gratuitos a que o Interlocutor aderir, nos termos das respetivas condições de adesão.
3. O Banco fica desde já autorizado a proceder ao débito trimestral da conta do Participante no Banco de Portugal pela totalidade dos valores por este devidos no final do respetivo trimestre. Se o Participante não tiver conta no Banco de Portugal, deve autorizar o Débito Direto trimestral na conta indicada na declaração prévia de Autorização de Débito em Conta apresentada em anexo.
4. A cobrança de cada trimestre far-se-á no mês subsequente, ocorrendo sempre nos meses de janeiro (referente ao último trimestre do ano anterior), abril, julho e outubro.

4.ª

1. O Participante obriga-se, designadamente, a:
 - a) Impedir o acesso ao BPnet a utilizadores não autorizados;
 - b) Observar os procedimentos e elementos de segurança e de controlo definidos nos Anexos da Instrução e nos manuais de procedimentos aplicáveis.
 - c) Manter rigorosa confidencialidade sobre os procedimentos e elementos de segurança que lhe digam respeito e a informar prontamente o Banco, sempre que ocorra quebra nessa confidencialidade.
2. Consideram-se realizadas pelo Participante todas as comunicações eletrónicas efetuadas com recurso aos elementos de autenticação que lhes tenham sido atribuídos pelo Banco, assim como pelos Interlocutores designados.
3. Sem prejuízo da sua responsabilidade como comitente, o Participante responde pelos danos causados ao Banco por pessoas não autorizadas, que acedam ao BPnet com recurso à infraestrutura ou a elementos de autenticação que lhes tenham sido atribuídos pelo Banco, exceto se provar que não houve culpa da sua parte.

5.ª

1. O Banco e o Participante acordam que, no âmbito do BPnet, quer o registo eletrónico, quer as notificações de receção, constituem prova suficiente da realização das correspondentes comunicações.
2. O Banco e o Participante acordam ainda que os meios de prova referidos no número anterior não comprovam o conteúdo das comunicações eletrónicas correspondentes.
3. Nos casos em que as comunicações a efetuar através do BPnet contenham documentos que devam ser assinados por representante do Participante devidamente habilitado para o efeito ou devam ser assinados por pessoa singular relacionada, ou ainda nos casos em que sejam entregues cópias eletrónicas de documentos oficiais, o Participante conservará nos seus arquivos os documentos originais por um período de 5 anos após a cessação da situação em causa, podendo a apresentação física de tais documentos, quando existam nesse formato, ser solicitada no período em causa por parte do Banco.

6.ª

O Banco não responde por deficiências na transmissão de que resulte a não receção ou divergência entre as comunicações eletrónicas emitidas e recebidas, decorrentes de avarias no equipamento ou nos sistemas informáticos disponibilizados, bem como de intervenções de terceiros sobre a infraestrutura de rede.

7.ª

1. O Banco compromete-se a implementar regras de transparência e auditabilidade na gestão dos seus sistemas, disponibilizando ao Participante, sempre que justificável, os dados por essa via obtidos.
2. O Participante autoriza desde já o Banco, sempre que este considerar necessário, a:

- a) Recorrer ao equipamento técnico necessário para garantir a auditabilidade do sistema e geri-lo de forma eficaz, incluindo os aspetos relacionados com a segurança;
- b) Recorrer a equipamento informático para gravar em suporte digital quaisquer transmissões de dados mantidas entre o Participante e o Banco.

8.ª

- 1. Se o Participante detetar qualquer anomalia no funcionamento do equipamento ou do sistema, deve avisar imediatamente o Banco, ficando este desde já autorizado, a partir desse momento, e até à reparação dessas situações, a bloquear e impedir a realização de quaisquer comunicações eletrónicas através do BPnet.
- 2. Igual autorização é desde já concedida ao Banco, caso este detete qualquer anomalia no funcionamento do equipamento ou do sistema.

9.ª

- 1. Todos os conflitos decorrentes do presente contrato serão decididos, em única instância, por um tribunal arbitral composto por um membro indicado pelo Banco, outro pelo Participante e outro escolhido, de comum acordo, por estes dois árbitros.
- 2. O tribunal arbitral tem sede em Lisboa, aplica o Direito Português e regula-se pelas normas da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, incluindo o disposto no n.º 3 do artigo 4.º deste diploma legal.

O presente contrato foi feito em duplicado, destinando-se um exemplar a cada uma das partes.

Lisboa, XX de XXXXXXX de 20XX

Banco de Portugal
Por Delegação

O Participante

(Nome)
(Função)

Representante legal

Anexo IA – Designação dos Interlocutores

BPnet – Anexo IA ao Contrato de Participação

Identificação da Instituição

Designação :

NIPC :

Cód. IF :

Sigla :

Endereço :

Localidade :

Cód. Postal : -

País :

Telefone :

Fax :

Email :

Identificação dos Interlocutores

Interlocutor 1

Nome :

Departamento/Serviço :

Função :

Telefone :

Extensão :

Fax :

Email :

O endereço de email referenciado é : Único e não partilhado na Instituição Partilhado por vários utilizadores

Caso o email seja partilhado, indicar email alternativo não partilhado (*) Email individual :

Já é utilizador BPnet? Não

Sim User_id atribuído :

Interlocutor 2

Nome :

Departamento/Serviço :

Função :

Telefone :

Extensão :

Fax :

Email :

O endereço de email referenciado é : Único e não partilhado na Instituição Partilhado por vários utilizadores

Caso o email seja partilhado, indicar email alternativo não partilhado (*) Email individual :

Já é utilizador BPnet? Não

Sim User_id atribuído :

Dados para Faturação (**)

Endereço :

Localidade :

Cód. Postal : -

País :

Destinatário :

Email :

Área de Negócio :

Contacto Técnico

Nome :

Telefone :

Email :

Este documento deve ser preenchido eletronicamente e assinado pelos Subscritores do Contrato de Adesão ou, na sua falta, pelos legais representantes.

Assinaturas

(Nomes:)

(*) – O email alternativo único e não partilhado servirá apenas para processos de gestão de credenciais e acessos. Pode ser criado e gerido em plataforma externas à Instituição, mas **apenas o utilizador BPnet deverá a ele ter acesso.**

(**) Endereço para o qual deve ser enviada a faturação, e dados de contacto do interlocutor de faturação

Anexo IB – Identificação da Mobilidade de Ligação

BPnet – Anexo IB ao Contrato de Participação

Tipos de Ligações	Opção (ões) Selecionada (s)
Ligação Primária (1ª)	
LDS - Ligação Dedicada Simples :	
4 Mbps	<input type="checkbox"/>
10 Mbps	<input type="checkbox"/>
100 Mbps	<input type="checkbox"/>
Ligação Dedicada via outra Entidade do Grupo :	<input type="checkbox"/>
LND - Ligação Não Dedicada :	
Internet, IP fixo	<input type="checkbox"/>
Ligação Secundária (Opcional)	
Ligações secundárias (Custo a acrescentar à 1ª ligação) :	
Em <i>“Hot Standby”</i> (no mesmo site) ou <i>“Disaster Recovery”</i> (site distinto)	
4 Mbps	<input type="checkbox"/>
10 Mbps	<input type="checkbox"/>
100 Mbps	<input type="checkbox"/>
2ª LND - Ligação Não Dedicada :	
Internet, IP fixo	<input type="checkbox"/>

Identificação da Instituição :

Este documento deve ser preenchido eletronicamente e assinado pelos Subscritores do Contrato de Adesão ou, na sua falta, pelos legais representantes.

Assinaturas : _____
(Nomes: _____)

Anexo II – Descrição do Sistema

O QUE É O SISTEMA BPnet?

O BPnet é um sistema de comunicação eletrónica seguro que tem por objetivo interligar o Banco de Portugal com outras entidades, no âmbito das respetivas atribuições legais.

Este sistema visa a disponibilização de um conjunto de serviços de interesse comum ou que constituam responsabilidade para as partes.

OBJETO DO SISTEMA

Constituem objeto do sistema BPnet:

- Uma rede segura para interligação entre o Banco de Portugal e as Instituições aderentes, designadas por Participantes.
- Um ponto central de acesso a conteúdos informativos e aos serviços disponibilizados através desta rede – **Portal BPnet**.
- Utilizadores específicos, nomeados pelas entidades aderentes, e designados por Interlocutores, a quem é atribuída responsabilidade para subscrição e alteração, por via eletrónica, de utilizadores e respetivos perfis de acesso.
- Serviço de “*Webmail*” para os utilizadores e contextualizado aos serviços subscritos.
- Facilidades de “*File Transfer*”, para transferência eletrónica de dados e ficheiros, no contexto de áreas de negócio específicas.
- Mecanismos para a implementação de soluções baseadas na comunicação inter aplicações.
- Serviços de apoio ao cliente
- Serviço de Suporte Técnico, com capacidade de registo e acompanhamento “*on-line*” de incidentes.
- Mecanismos de notificação enquadrados aos serviços subscritos.
- Manuais de segurança e de procedimentos dos diversos serviços.

CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO

O conjunto de meios e funcionalidades infraestruturais integrados no sistema BPnet estarão disponíveis nas seguintes condições e formas:

1. Infraestrutura de Rede

O acesso à BPnet poderá ser feito segundo duas modalidades:

- **Ligação Dedicada**, através de uma rede privada com circuitos dedicados contratados a um operador e com acessos a partir de 4Mbps.

Nesta modalidade é instalado um equipamento *router* nas instalações do participante que implementa um circuito permanente entre a instituição e o Banco de Portugal (BdP).

Toda a comunicação entre o *router* na instituição e o BdP é cifrada.

O equipamento *router* é fornecido pelo Banco de Portugal, que mantém a sua propriedade, assim como a responsabilidade pela sua gestão e administração.

- **Ligação Não Dedicada**, através da Internet.

Nesta modalidade a ligação é estabelecida pelo utilizador na instituição participante a partir da sua estação de trabalho.

Toda a comunicação entre o *browser* e o BdP é cifrada por túneis SSL.

Esta solução requer a utilização de um endereço IP fixo no acesso à Internet por parte da entidade participante.

Alta-disponibilidade – É possível implementar soluções de alta-disponibilidade através da contratação de Ligações adicionais.

2. Portal

O acesso ao Portal é feito via Browser Internet Explorer 11 para o seguinte endereço:

www.bportugal.net

3. Subscrição e alteração de Utilizadores

- Permite às entidades participantes a autonomia de subscrição e alteração por via eletrónica de utilizadores e respetivos perfis de acesso.
- Esta funcionalidade, acessível via portal, será disponibilizada a utilizadores específicos, designados por Interlocutores, nomeados pelas entidades subscritoras para as representarem no âmbito da sua interação com o BPnet

4. Webmail

O serviço de “*Webmail*” de um utilizador compreende:

- A facilidade de receção de mensagens dos serviços subscritos.
- A facilidade de envio de mensagens para os serviços subscritos.
- Facilidades de notificação de receção de mensagens.
- O tamanho das caixas postais e das mensagens é limitado de acordo com os valores definidos no respetivo manual de operação.

5. Transferência de Ficheiros (File Transfer)

As funcionalidades de Transferência de Ficheiros encontram-se disponíveis no contexto das necessidades específicas de cada serviço, apresentando-se em duas modalidades:

- Transferência Interativa de Ficheiros - *Download / Upload* via portal.
- Transferência Automática de Ficheiros – baseado no protocolo FTP (*File Transfer Protocol*).

Apenas disponível na modalidade de Ligações Dedicadas.

- O acesso ao serviço de “*File Transfer*”, na modalidade Transferência Automática de Ficheiros - fora do portal, requer um cliente *FTP* ou um Servidor *FTP*.

6. Application-to-Application (Comunicação inter-aplicações)

- Estas soluções serão objeto de acordos bilaterais entre o Banco de Portugal (BdP) e os Participantes do sistema *BPnet*, visando a sua implementação nos sistemas aplicativos em que seja aconselhável este tipo de solução.
- Nesses casos, torna-se necessário o desenvolvimento, por ambas as partes (BdP e Participantes), das respetivas componentes aplicativas que implementem o protocolo definido para o respetivo sistema.

SERVIÇO APOIO CLIENTES

Este serviço cobre as vertentes de gestão contratual e processo de adesão.

Horário : Dias úteis das 8:30h às 12:00h e das 13:00h às 16:30h.

Contactos : Telefone: **213 130 150**; Email: bpnet@bportugal.pt

SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO

Este serviço cobre o reporte e acompanhamento de problemas no âmbito do BPnet, sendo disponibilizado na modalidade de **registo “online” de incidentes** (submissão através do Portal BPnet de problemas e respetivo controlo através do “ticket” atribuído) e de **contacto telefónico (21 3130160)**.

Horário : **Suporte Técnico**: Dias úteis das 8:30h às 16:30h.

Atendimento telefónico: Da 1,30h de 2ªfeira à 1,30h de sábado; Sábados, das 7:30h às 19:30h.

Registo “on-line” de Incidentes: Disponível 24h x 7d.

Incidentes registados fora do horário de suporte serão objeto de tratamento no dia útil imediato.

Contactos : Telefone: 213 130 150; Email: Apoio.bpnet@bportugal.pt

DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA E RESPONSABILIDADES

Horário : 24h x7 dias; Prevista uma paragem por trimestre para manutenção

Descrição geral :

- A infraestrutura do BPnet está disponível, em situação de normal funcionamento, no horário indicado.
- No caso de avaria no circuito de comunicações, e não havendo “*backup*” de conexão, o tempo de recuperação depende do operador.
- As atividades de manutenção a realizar serão devidamente calendarizadas e divulgadas aos participantes.
- O BdP não garante a resolução de incidentes fora do horário de suporte.

Responsabilidades :

Banco de Portugal :

- É objetivo do BdP assegurar a operacionalidade do serviço no horário indicado.
- O BdP responsabiliza-se, em caso de incidente ou problema, por:
 - Dentro do horário de suporte técnico, proceder de imediato ao diagnóstico e notificar os participantes do tempo de indisponibilidade requerido pela resolução do problema;
 - Fora do horário de suporte, mas dentro do horário de atendimento, proceder ao diagnóstico e notificação dos participantes, no período seguinte de suporte ativo.
- O BdP compromete-se a disponibilizar e manter atualizados os manuais técnicos que entender necessários ao bom funcionamento do BPnet.

Participante :

As entidades aderentes ao BPnet, bem como todos os utilizadores em nome delas indigitadas aceitam as responsabilidades inerentes às condições de serviço descritas e à observância das regras definidas nos manuais técnicos disponibilizados pelo BdP no âmbito do serviço BPnet.

PROCESSO E CONDIÇÕES DE ADESÃO

O acesso aos serviços disponibilizados via BPnet só é possível através do Portal BPnet.

Processo de Adesão

- A Entidade solicita a adesão indicando:
 - O tipo de ligação pretendida: Dedicada ou Não Dedicada,
 - A identificação de dois InterlocutoresPara o efeito deverá utilizar o formulário próprio, cujo modelo consta do Anexo B do contrato tipo de participação.
- Uma vez aceite o pedido, a Entidade passa a ter o estatuto de Participante, sendo atribuídos pelo Banco de Portugal:
 - Um identificador de utilizador (UserID) e a respetiva senha de acesso (password) por cada interlocutor designado pela Entidade, bem como os respetivos endereços de Webmail.
 - Um acesso ao serviço de Gestão de Perfis de Utilizadores por cada Interlocutor designado. A partir deste serviço, os Interlocutores poderão submeter pedidos de inscrição, alteração ou anulação de utilizadores ou serviços que façam parte do perfil individual de cada um deles. Poderão igualmente consultar os perfis dos diversos utilizadores do Participante bem como os serviços subscritos.
- Caso seja solicitada uma ligação Dedicada, o Banco de Portugal irá solicitar ao Operador de Comunicações a instalação de um circuito dedicado com as características definidas no processo de adesão. Após a disponibilização do circuito, o Banco de Portugal irá proceder à instalação do *router* nas instalações do Participante, formalizando deste modo o início do contrato de adesão à BPnet para efeitos de faturação.
- Numa ligação Não Dedicada o Banco de Portugal irá autorizar o acesso ao portal BPnet a partir do endereço IP (que deverá ser fixo) indicado pelo Participante no momento da adesão formalizando assim o início do contrato de adesão ao BPnet para efeitos de faturação.

Condições de Adesão

- Partilha de Ligações Dedicadas: Para entidades em relação de domínio ou de grupo, é possível a partilha da infraestrutura BPnet. Não obstante, cada Entidade deverá solicitar a adesão ao BPnet, utilizando os formulários já indicados anteriormente. No formulário correspondente deverá indicar que utilizará a infraestrutura já subscrita por outra Entidade do mesmo Grupo. Neste caso, o Banco de Portugal necessitará de um comprovante de aceitação por parte do respetivo Participante Titular da ligação dedicada ao BPnet.
- Responsabilidades: O Participante aderente à infraestrutura é responsável pela sua boa utilização bem como por todos os aspetos referentes ao pagamento dos encargos a ela associados, independentemente de a partilhar ou não com outras entidades com as quais tenha relações de domínio ou de grupo.
- Partilha de Identificadores / representatividade: As entidades que, comprovadamente, se encontrem em relação de domínio ou de grupo, e que partilhem ligações dedicadas poderão, caso assim o entendam, definir Interlocutores comuns. Essa opção permitir-lhes-á dar a um mesmo utilizador acesso a serviços em nome das referidas entidades.
- Os encargos de acesso e utilização do BPnet estão descritos em documentos no Portal e nos documentos iniciais de apresentação.