



Portal de Serviços

- Condições Gerais de Utilização do Serviço -

Versão 1.4

Outubro de 2007

© SIBS, S.A.

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS, S.A..

O seu conteúdo pode ser alterado pela SIBS, S.A. em qualquer momento e sempre que necessário.

SIBS, S.A. - Sociedade Interbancária de Serviços, Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote1, 1649-031 – Lisboa Portugal
Telefone: +351 217 813 000

A divulgação deste documento está limitada aos colaboradores do Grupo SIBS e às instituições clientes do Portal de Serviços SIBS.
Qualquer parte deste documento não pode ser distribuída, reproduzida ou transformada sem a aprovação prévia da SIBS, S.A..

Informação do documento

Autor:	GCA	Data de criação:	01-03-2007
Revisto por:	CE-ASS, DAF, DCN, DDE, DIT, DPR, DSQ, GAC, GAN	Data de revisão:	27-03-2007

Controlo de novas versões

VERSÃO	DATA	NOME	ALTERAÇÃO
1.1	02-04-2007	GCA	<ul style="list-style-type: none">Actualização da versão do documento (de 1.0 de Mar/2007 para 1.1 de Abr/2007).Capítulo 4 (Segurança) – Detalhe dos procedimentos de autenticação no Portal e da existência de outros ambientes para além do de Produção.
1.2	23-04-2007	GCA	<ul style="list-style-type: none">Actualização da versão do documento (de 1.1 de Abr/2007 para 1.2 de Abr/2007).Capítulo 8 (Contactos) – Simplificação do âmbito.
1.3	29-06-2007	GCA	<ul style="list-style-type: none">Actualização da versão do documento (de 1.2 de Abr/2007 para 1.3 de Jun/2007).Geral – Actualização de nomenclatura: “serviço de Administração Local” para “serviço de Gestão de Acessos”.Capítulo 3.4 (Configuração de utilizadores) – Inserção de referência à necessidade de segregação entre o responsável pelo envio do formulário de adesão ao Portal e o Administrador (“contacto técnico”).Capítulo 9 (Condições de facturação) – Inserção de referência à possibilidade de existência de uma autorização de débito em conta aquando do processo de adesão ao Portal; Inserção de referência à possibilidade de cessação do serviço por existência de facturação vencida.

1.4	08-10-2007	DGC	<ul style="list-style-type: none">• Actualização da versão do documento (de 1.3 de Jun/2007 para 1.4 de Out/2007).• Capítulo 1 (Objectivo do documento) – Clarificação das situações de alteração das Condições Gerais de Utilização do Portal de Serviços SIBS.• Capítulo 3.2 (Requisitos de software) – Eliminação da menção ao Sistema Operativo; Inserção de item sobre JVM (<i>Java Virtual Machine</i>).• Capítulo 4 (Segurança do Portal) – Actualização do período de <i>timeout</i> por inactividade: de 10 para 30 minutos.• Capítulo 8 (Contactos e apoio SIBS) – Actualização da nomenclatura das áreas SIBS; Inserção de referência a comprovativo de devolução.
-----	------------	-----	---



Índice

1. Objectivo do documento	5
2. Introdução.....	5
3. Adesão ao Portal	6
3.1 Requisitos de hardware.....	6
3.2 Requisitos de software	6
3.3 Requisitos de comunicações.....	7
3.4 Configuração de utilizadores	7
3.5 URL do Portal	8
4. Segurança do Portal.....	8
5. Serviços disponíveis no Portal.....	9
6. Outros requisitos legais e contratuais	10
7. Manutenção do Portal.....	12
8. Contactos e apoio SIBS	12
9. Condições de facturação	13



1. Objectivo do documento

A informação apresentada neste documento contém as Condições Gerais de Utilização do Portal de Serviços SIBS e destina-se:

- A informar os utilizadores dos direitos e responsabilidades decorrentes do uso do Portal de Serviços SIBS;
- A informar os utilizadores quanto aos requisitos necessários ou recomendáveis para a correcta utilização do Portal de Serviços SIBS;
- A informar os utilizadores quanto às condições de facturação associadas ao Portal de Serviços SIBS;
- A servir de manual do utilizador quanto ao modo genérico de funcionamento do Portal de Serviços SIBS.

Este documento não contempla o detalhe dos serviços (e respectivas funcionalidades) disponibilizados no âmbito do Portal de Serviços, os quais, se necessário, estarão particularizados em documentação independente¹.

A SIBS reserva-se o direito de alterar as Condições Gerais de Utilização do Portal de Serviços SIBS sempre que considerar necessário ou adequado, garantindo um aviso prévio de 60 dias aos clientes (salvo situações de urgência operacional, riscos de segurança do sistema ou indispensabilidade de clarificação imediata de informação, para as quais o conteúdo das Condições Gerais de Utilização do Portal de Serviços SIBS pode ser alterado em qualquer momento e sem aviso prévio).

2. Introdução

O Portal de Serviços SIBS é uma aplicação desenvolvida pela Sociedade Interbancária de Serviços, S.A. e constitui um canal de acesso a outros serviços disponibilizados pela SIBS.

Esta plataforma de interacção está disponível às instituições clientes SIBS, tendo por base o seu perfil de intervenção e os respectivos serviços que lhe estão associados. É constituída por uma aplicação *web-based*, acessível através de um *browser*, sendo necessária uma adesão prévia através de um impresso próprio e a posterior parametrização de utilizadores.

Cada utilizador, devidamente autenticado, comunica com a SIBS através da rede pública de comunicação de dados (sobre uma *extranet*) e acede aos serviços que lhe foram concedidos aquando da sua parametrização no sistema.

A SIBS detém os direitos de autor, e outros direitos de propriedade intelectual ou industrial, sobre o software e serviços aqui descritos.

¹ Esta documentação consta do Portal (nas áreas dos respectivos serviços) ou será disponibilizada directamente pela SIBS.

3. Adesão ao Portal

Podem utilizar os serviços disponibilizados no Portal de Serviços todas as instituições que cumpram os seguintes requisitos:

- Sejam instituições participantes no Sistema Multibanco ou Instituições de Crédito com interacção nos serviços interbancários do âmbito do Banco de Portugal ou Empresas cuja actividade necessite de um acesso ao sistema de dados da SIBS;
- Tenham contratualizado serviços disponibilizados pela SIBS, os quais necessitem de gestão através desta plataforma;
- Tenham cumprido os formalismos de adesão e aceite as Condições Gerais de Utilização deste serviço, devidamente validados por representante do cliente.

A adesão ao Portal é feita através do preenchimento e envio de um formulário próprio pela instituição cliente, o qual, após aceitação pela SIBS, constitui a formalização da relação contratual da utilização do Portal de Serviços entre as partes. Este impresso consta de documento autónomo às Condições Gerais de Utilização do Serviço.

A parametrização de dados no sistema da SIBS obedece a uma metodologia de caracterização da instituição cliente por “tipos de intervenção” (ex, emissor bancário, empresa), sobre os quais estão disponibilizados os serviços associados.

Após a parametrização dos dados no sistema, a SIBS responde ao cliente (por e-mail) informando-o de que o pedido foi processado e que deverá receber (na morada indicada) os elementos de segurança para o acesso ao Portal no prazo médio de 7 dias úteis.

3.1 Requisitos de hardware

A máquina (PC) através da qual se acede remotamente ao Portal deve possuir os seguintes requisitos mínimos:

- Disco de 20 MB (ou superior);
- Memória central a 256 MB (ou superior);
- Processador Pentium III (ou equivalente) a 1,6 GHz (ou superior).

3.2 Requisitos de software

A máquina (PC) através da qual se acede remotamente ao Portal deve possuir os seguintes requisitos mínimos:

- JVM (*Java Virtual Machine*) da Sun, versão 1.4 (ou superior)²;
- Browser Internet Explorer, versão 5.5 (ou superior)³.

O sistema informático atrás descrito deverá estar protegido por um sistema antivírus, com garantia de actualização periódica. É igualmente recomendável a instalação de software *antispyware* e a activação de uma *firewall*.

² A JVM (*Java Virtual Machine*) é utilizada em alguns serviços disponibilizados no Portal; www.java.sun.com

³ O Portal (site) está optimizado para a resolução 800*600.

3.3 Requisitos de comunicações

A infra-estrutura de comunicações para acesso ao Portal deve possuir os seguintes requisitos mínimos:

- Largura de banda mínima recomendada de 64 kb de CIR⁴.

É possível a instalação de:

- 1 Utilizador simples⁵;
- Múltiplos utilizadores em rede local⁶.

A selecção, dimensionamento e parametrização da infra-estrutura de comunicações é da responsabilidade de cada cliente, devendo ter em conta a intensidade de tráfego e o número de utilizadores em simultâneo que lhe são expectáveis.

O sistema não deverá estar configurado com mais do que uma interface de rede ligada em simultâneo. É especificamente proibida a ligação do sistema informático, em simultâneo, à Internet e à *extranet* da SIBS (VAN), sendo que a SIBS reserva-se o direito de cessar a disponibilização do Portal de Serviços quando tal situação se verifique.

3.4 Configuração de utilizadores

Existem duas tipologias de utilizadores:

- Administrador – Accede a todos os serviços associados ao(s) tipo(s) de intervenção atribuído(s) pela SIBS; Accede ao serviço de Gestão de Acessos, criando e gerindo Utilizadores (e respectivos perfis) directamente através do Portal.
- Utilizadores – Acedem aos serviços / funcionalidades definidas pelo Administrador (tendo em conta o perfil que lhe foi atribuído); Pode ter acesso ao serviço de Gestão de Acessos.

A parametrização do Administrador é feita em exclusivo pela SIBS e tendo por base o formulário próprio de adesão ao Portal (enviado pelo cliente).

Por motivos de segregação de funções, o responsável pelo envio do formulário de adesão ao Portal tem que ser distinto do Administrador.

A SIBS recomenda que, por questões de segurança e *back-up*, uma instituição possua sempre um Administrador e, pelo menos, um Utilizador com acesso ao serviço de Gestão de Acessos, podendo criar e gerir outros Utilizadores (e respectivos perfis).

A parametrização de Utilizadores é feita em exclusivo pelo próprio cliente e tendo por base o acesso a um serviço de Gestão de Acessos do Portal. Não existe limitação quanto ao número máximo de Utilizadores por cliente.

O conjunto de funcionalidades a que o Utilizador pode aceder tem por base a constituição de um "perfil". A atribuição de um "perfil" a um Utilizador é efectuada no momento da sua criação ou sempre que seja necessário qualquer actualização, através de um utilizador com acesso ao serviço de Gestão de Acessos do Portal.

Ao ser criado, um utilizador fica imediatamente na situação de "activo", ou seja, apto a realizar operações no Portal.

⁴ *Committed Information Rate* (largura de banda garantida pelo operador).

⁵ Ligação à *extranet* da SIBS por acesso comutado (linha analógica ou RDIS) ou circuito dedicado *frame-relay*.

⁶ Por exemplo, ligação de rede local tipo Ethernet (com protocolo TCP/IP) à *extranet* da SIBS, por acesso RDIS ou circuito dedicado *frame-relay*.

É da total responsabilidade do cliente a definição e configuração dos utilizadores que acedem ao Portal de Serviços. Sempre que possível, a definição de um utilizador deve ser personalizada (por pessoa). No entanto, o Portal aceita a nomeação de grupos como utilizadores tendo em conta que caberá sempre ao cliente a responsabilidade por eventuais incorrecções nas operações efectuadas (desde que precedidas por uma correcta autenticação).

3.5 URL do Portal

O URL do Portal é:

- Ambiente de Pré-Produção (SPP) - <https://sppportal.sibs.pt>
- Ambiente de Produção (PRD) - <https://portal.sibs.pt>

A SIBS reserva-se o direito de alterar o URL sempre que considerar necessário ou adequado, garantindo um aviso prévio de 60 dias aos clientes.

A SIBS reserva-se o direito de permitir a utilização de outros canais de acesso ao Portal (ex, Internet) sempre que considerar necessário ou adequado, garantindo um aviso prévio de 60 dias aos clientes.

4. Segurança do Portal

A segurança assenta na necessidade do acesso consecutivo à:

- *Extranet* (VAN) – Tem por base uma solução *single-factor* (*user* e *password*).
- Portal de Serviços - Tem por base uma solução *dual-factor* (cartão com chip, leitor/*token* e PIN)⁷.

O utilizador usa um equipamento de leitura de cartões (*token*) e um cartão pessoal com chip que, em conjunto e mediante a indicação do PIN do cartão, procede à geração de códigos OTP (*One Time Password*) que permitem, ao utilizador, realizar um processo de autenticação segura⁸.

Após uma correcta autenticação, cada utilizador possui o acesso aos serviços e/ou funcionalidades que lhe foram concedidos aquando da sua parametrização no sistema (privilégios operativos).

O acesso de um utilizador a ambientes adicionais para além do de Produção (ex, Pré-Produção) implica a utilização de um cartão pessoal com chip (e PIN) próprio para esse ambiente. O equipamento de leitura de cartões (*token*) pode ser usado independentemente do ambiente em causa, ou seja, é autónomo face ao ambiente de utilização do cartão pessoal com chip.

⁷ Tecnologia de autenticação forte.

⁸ Procedimentos para autenticação no Portal:

- a) Digitação da identificação do utilizador no Portal ("ID do Utilizador");
- b) Inserção do cartão com chip no leitor;
- c) Selecção da operação de identificação (tecla "I", se existente);
- d) Introdução do PIN com o teclado numérico;
- e) Obtenção, no visor, do resultado da operação
- f) Digitação, sem espaços, do resultado da operação no Portal ("Código de Acesso").

De modo a minimizar o risco de exposição de dados críticos, o Portal tem implementado um período de *timeout* por inactividade⁹.

O cliente tem a obrigação de comunicar à SIBS, assim que verificado, qualquer situação de extravio, perda, roubo ou furto de cartões ou PIN¹⁰. No entanto, e sempre que possível, deve ser o cliente – através de um utilizador com acesso ao serviço de Gestão de Acessos – a colocar o cartão no estado de “inibido” ou “abatido”.

A SIBS reserva-se o direito de alterar a solução de segurança sempre que considerar necessário ou adequado, garantindo um aviso prévio de 60 dias aos clientes.

A SIBS reserva-se o direito de introduzir funcionalidades adicionais de segurança sempre que considerar necessário ou adequado, garantindo um aviso prévio de 60 dias aos clientes (ex, necessidade de assinar digitalmente uma operação consoante o seu índice de sensibilidade).

A SIBS reserva-se o direito de recorrer a terceiras instituições para assegurar a produção, personalização e expedição de cartões com chip, leitores/*tokens* e PIN.

O cliente obriga-se a comunicar explicitamente à SIBS, assim que possível e através da Linha de Apoio do Portal, a realização de pedidos de cartões (para utilizadores) efectuados noutros ambientes para além do de Produção (ex, Pré-Produção), informando o número total e a data associada.

5. Serviços disponíveis no Portal

O Portal contém duas áreas que se complementam:

- Área de navegação e apoio – Espaço de informação genérica sobre o Portal (ex, mapa do site), sobre o utilizador (ex, registo da última entrada) e os serviços disponíveis para selecção (tipicamente disponibilizados em grupos de serviços).
- Área operacional – Espaço privilegiado para o acesso a cada serviço ou funcionalidade seleccionada (executando consultas, alterações, inserções, etc.).

A SIBS reserva-se o direito de disponibilizar novos serviços ou funcionalidades sempre que considerar necessário ou adequado, de índole genérica ou específica para determinados clientes.

⁹ *Timeout* por inactividade: 30 (trinta) minutos.

¹⁰ Informações adicionais no capítulo “Contactos”.

6. Outros requisitos legais e contratuais

Através do Portal de Serviços, a SIBS concede um direito não transmissível, não exclusivo e restrito para utilizar a aplicação em referência.

O Portal de Serviços deverá ser utilizado de acordo com as Condições Gerais de Utilização e instruções específicas e exclusivamente com o objectivo e para a utilização prevista.

A SIBS não faz, nem o cliente recebe, quaisquer garantias ou condições expressas, implícitas, estatutárias, ou quaisquer outras, que permitam a adequação a um determinado objectivo subentendido pelo cliente. O cliente é responsável pela selecção do serviço ou funcionalidade necessária para atingir os resultados pretendidos e respectiva utilização.

A SIBS não será, em nenhuma circunstância, responsável por quaisquer perdas ou danos indirectos ou consequenciais, seja de que natureza for, incluindo perda de dados, perda de negócio, perda de lucros ou interrupção de negócio resultantes da utilização ou impossibilidade de utilização do Portal de Serviços.

As partes (SIBS ou cliente) não podem ceder, em qualquer caso e a qualquer título, seja no todo seja em parte, nem as suas posições contratuais nem os seus direitos e obrigações emergentes das Condições Gerais de Utilização, sem o consentimento escrito da outra parte.

A SIBS e o cliente obrigam-se a comunicar ao outro, imediatamente, qualquer comportamento proibido pelas presentes Condições Gerais de Utilização, bem como prestar-lhe todo o auxílio para minorar as perdas e danos que tal possa provocar, e ainda colaborar judicialmente contra aqueles que o tenham causado, bem como para evitar que, no futuro, esses comportamentos possam ocorrer.

Qualquer das partes será responsável pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações que para si decorrem das Condições Gerais de Utilização, sem prejuízo do disposto nos parágrafos seguintes.

A SIBS não pode ser considerada responsável pelo não cumprimento de alguma das suas obrigações, nos termos das Condições Gerais de Utilização, quando tal resulte de circunstâncias a si alheias ou independentes da sua vontade, excepto se as puder razoavelmente prever e prevenir, tais como, mas sem se limitarem a estas, greves ou conflitos colectivos de trabalho, actos de violência, casos fortuitos ou eventos de força maior.

Cada uma das partes não será responsável pelos danos que para a outra parte possam resultar de erros, incorrecções, desconformidades ou falhas operativas ou outros factos que não lhe sejam exclusivamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

A indemnização exigível não excederá o limite máximo de 50% (cinquenta por cento) da facturação da SIBS respeitante às presentes Condições Gerais de Utilização, emitida e paga no semestre imediatamente anterior.

Cada uma das partes ressarcirá a outra relativamente à responsabilidade em que esta comprovadamente venha a incorrer perante qualquer terceiro ou por violação de normas legais ou regulamentares aplicáveis, emergente do incumprimento ou cumprimento defeituoso das presentes Condições Gerais de Utilização.

Ao cliente está vedada:

- A realização de cópias, tradução, reversão de engenharia, descompilação, decodificação ou alteração, de qualquer natureza, ao software do Portal.
- A alteração do conteúdo da documentação associada que não seja para uso exclusivo de formação interna dos seus colaboradores devidamente autorizados a utilizar o Portal.
- A realização de testes de carga e/ou penetração contra os sistemas da SIBS.
- A introdução, consciente, de informação ou tráfego na rede com vista a causar perturbação nos sistemas informáticos da SIBS ou afectar a confidencialidade, integridade ou disponibilidade da informação que circula no âmbito do Portal.
- A utilização do sistema de forma descuidada, afectando por desleixo, dolo ou incumprimento regulamentar ou legal os sistemas de informação da SIBS.
- A interceptação de tráfego que não lhe é dirigido.
- A publicitação e divulgação, sob qualquer forma, do modo de funcionamento e interface gráfica do Portal.

O cliente tem o direito:

- À realização de cópias da documentação associada que seja para uso exclusivo de formação interna dos seus colaboradores devidamente autorizados a utilizar o Portal. Nesta situação, o aviso de *copyright* tem que ser reproduzido e incluído numa etiqueta em qualquer cópia.
- À obtenção de uma disponibilidade média de 99% (noventa e nove por cento) no Portal, tendo em conta um objectivo de disponibilidade total (24 horas * 365 dias), excluindo os tempos individuais de disponibilização dos serviços ou funcionalidades associadas.
- A cessar definitivamente o acesso ao Portal, em qualquer altura, desde que garanta um prazo de pré-aviso de 60 dias à SIBS.

À SIBS está vedado:

- A transmissão de informações proprietárias do cliente a outras instituições (ex, número e tipologia de operações realizadas), salvo acordo expreso daquele ou obrigações regulamentares ou legais de que seja alvo.

A SIBS tem o direito:

- A cessar definitivamente o Portal, em qualquer altura, desde que garanta um prazo de pré-aviso de 180 dias aos clientes. O prazo de pré-aviso mencionado não tem aplicabilidade quando estejam em causa riscos de segurança do sistema.
- A cessar definitivamente um serviço ou funcionalidade do Portal, em qualquer altura, desde que garanta um prazo de pré-aviso de 60 dias aos clientes. O prazo de pré-aviso mencionado não tem aplicabilidade quando estejam em causa riscos de segurança do sistema.
- A alterar a imagem (e conteúdos associados) do Portal, em qualquer altura.
- A monitorar o funcionamento do Portal (comunicações, operações, etc.) tendo em conta o uso exclusivamente interno dessa informação.

Para a resolução de todos os litígios emergentes das Condições Gerais de Utilização será competente o Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, Portugal.

7. Manutenção do Portal

A SIBS assegura a manutenção do Portal de Serviços no sentido de garantir o acesso aos serviços previstos neste âmbito.

O Portal de Serviços será objecto de manutenção contínua pela SIBS, de acordo com requisitos de negócio, erros detectados ou pedidos de utilizador (se aceites pela SIBS). Sempre que possível, a informação sobre as alterações no funcionamento serão apresentadas na *homepage* do Portal.

8. Contactos e apoio SIBS

ÂMBITO	ÁREA	CONTACTO
Apoio operacional (anomalias)	Departamento de Gestão de Redes DGRAT – Área de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Telefone: 218 434 198 (Linha de Apoio do Portal)• E-mail: atendimento@sibs.pt
Apoio funcional (esclarecimentos, novos serviços, sugestões)	Departamento de Gestão de Clientes DGCGS – Área de Gestão de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Telefone: 217 918 777• E-mail: dcn.clientes@sibs.pt
Devolução de cartões, leitores ou PIN ¹¹	-	<ul style="list-style-type: none">• Apartado 50282 1707-001 Lisboa
Extravio de cartão para acesso ou PIN	Departamento de Gestão de Redes DGRAT – Área de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Telefone: 218 434 198 (Linha de Apoio do Portal)• Fax: 217 813 086
Testes	Departamento de Gestão de Redes DGRAT – Área de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Telefone: 218 434 189

¹¹ É da responsabilidade do cliente a apresentação de um comprovativo de devolução em caso de não recepção de qualquer uma destas componentes pela SIBS SA.

9. Condições de facturação

As condições de facturação constam de documento autónomo às Condições Gerais de Utilização do Serviço.

A SIBS reserva-se o direito de aplicar qualquer tipologia de tarifas aos clientes do Portal de Serviços (ex, acesso, realização de operações, fornecimento de componentes de segurança, etc.).

A SIBS reserva-se o direito de alterar o tarifário e condições de facturação sempre que considerar necessário ou adequado, garantindo um aviso prévio de 60 dias aos clientes.

A SIBS reserva-se o direito de solicitar o preenchimento e envio de uma autorização de débito em conta pelos clientes, o qual, aquando do processo de adesão ao Portal, configura um pré-requisito para utilização do sistema.

A SIBS reserva-se o direito de cessar a disponibilização do Portal de Serviços aos clientes sempre que se verificar a existência de facturação vencida com prazo superior a 60 dias.

