



CONSULTA PRÉVIA N. º 30/DCP/ECC/Serviços Especializados para o Desenvolvimento da Linha Única Cidadão

Caderno de Encargos





Cláusulas Jurídicas	3
<i>Cláusula 1.ª Objeto</i>	3
<i>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços</i>	3
<i>Cláusula 3.ª Duração</i>	3
<i>Cláusula 4.ª Preço contratual</i>	3
<i>Cláusula 5.ª Condições de pagamento</i>	4
<i>Cláusula 6.ª Propriedade intelectual</i>	5
<i>Cláusula 7.ª Sigilo</i>	5
<i>Cláusula 8.ª Cessão da posição contratual e subcontratação</i>	6
<i>Cláusula 9.ª Comunicações e notificações</i>	6
<i>Cláusula 10.ª Penalidades contratuais</i>	6
<i>Cláusula 11.ª Foro competente</i>	7
<i>Cláusula 12.ª Legislação aplicável</i>	7
Cláusulas Técnicas	8
<i>Cláusula 13.ª Descrição técnica do contrato</i>	8
<i>Cláusula 14.ª Caracterização dos serviços a prestar</i>	8
<i>Cláusula 15.ª Prazos e fases da prestação de serviços</i>	9
<i>Cláusula 16.ª Entregáveis e documentação</i>	9





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, I.P., (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços especializados e apoio técnico ao planeamento, implementação e desenvolvimento de um número de telefone único de acesso aos serviços da Administração Pública, previsto na medida #7 do Programa iSimplex 2019, “Linha iCidadão”, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços especializados ao Centro de Contacto serão prestados nas instalações da AMA em Lisboa, designadamente na sede, sita na Rua de Santa Marta, n.º 55, 1150-298 Lisboa, e no Centro de Contacto, sito na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3º piso, 1600-001 Lisboa, ou remotamente, se acordado entre as partes.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se na data da sua celebração e cessa no ato de entrega de todos os entregáveis designados na Cláusula 16.ª do presente caderno de encargos ou, no prazo máximo de dois meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço contratual

1. O preço base do presente procedimento é de 60.000,00 EUR (sessenta mil euros), a que acresce o valor do IVA à taxa legalmente em vigor.
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base indicado no número anterior.
3. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, como por exemplo:
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Encargos com telecomunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho.





Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada de forma gradual mediante a entrega dos documentos previstos em calendário conforme o faseamento do projeto e aos prazos que vierem a ser acordados em conformidade com o previsto na Cláusula 16.ª do presente caderno de encargos.
2. A cada entregável resultante da prestação de serviços corresponde um pagamento em percentagem do preço contratual, com a seguinte distribuição:

Entregáveis	Pagamento (em percentagem do preço contratual)
1. Planeamento do projeto	10%
2. Estudo de opinião junto de cidadãos e empresas;	10%
3. Estudo de <i>benchmarking</i> sobre número único de acesso aos serviços públicos.	10%
4. Relatório com avaliação de custos para operacionalização da linha iCidadão para os próximos 5 anos.	20%
5. Proposta à elaboração de requisitos técnicos do caderno de encargos para implementação da linha iCidadão.	20%
6. Relatório final	20%
7. Apresentação e documentos de suporte destinados a comunicar a visão evolutiva da linha iCidadão interna e externamente.	10%

3. O pagamento será efetuado no prazo de 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
4. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam e o número do contrato, bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
5. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.





6. As faturas poderão revestir-se da forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidas à AMA através de meio de transmissão escrito e eletrónica de dados para o endereço fornecedores@ama.pt.
7. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
8. O pagamento será realizado para o IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
9. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos e produtos deles resultantes como por exemplo documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e elementos desenvolvidos, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de





carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.

4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma quebra de segurança de informação ou violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de





concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;

- h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
 3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
 4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
 5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
 6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
 7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam informação confidencial ou tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pela confidencialidade da informação e tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª





Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
2. Pelo incumprimento dos prazos estipulados na Cláusula 17.ª do presente caderno de encargos e dos prazos acordados entre as partes no planeamento do projeto haverá lugar a uma penalização pecuniária específica de até 10% (dez por cento) do valor da faturação relativa à prestação de serviços em incumprimento;
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
4. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
5. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
6. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
7. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

Em tudo o omissso neste caderno de encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. A medida do Programa iSimplex 2019 “Linha iCidadão” visa a disponibilização, até ao quarto trimestre de 2020, de “um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública,” acrescentando que a linha “deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.”
2. Dada a relevância desta medida na simplificação do acesso dos cidadãos e das empresas a serviços e a informações relacionados com os serviços públicos e ao impacto estruturante que a sua implementação representa para o Centro de Informação e Atendimento da AMA, afigura-se necessária a aquisição de serviços especializados e apoio técnico ao planeamento, implementação e desenvolvimento da medida, em harmonia com as melhores práticas internacionais de números únicos de acesso à Administração Pública e com os critérios de qualidade em centro de contacto inscritos no Selo da Qualidade da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) e com a Norma Portuguesa EN ISO 9001:2015.

Cláusula 15.ª

Caracterização dos serviços a prestar

Dos serviços especializados a prestar pelo cocontratante devem resultar recomendações técnicas relativas ao planeamento, implementação e desenvolvimento da linha iCidadão, compreendendo as seguintes tarefas:

1. Apoiar a formulação da visão evolutiva para a linha iCidadão, que consiste na disponibilização de um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.
2. Elaborar materiais de apoio à comunicação da visão evolutiva da linha iCidadão e de componentes do projeto (e.g. apresentações, casos de estudo).
3. Elaborar estudo de benchmarking às linhas de número único de acesso aos serviços públicos a nível internacional.
4. Realizar estudo de opinião junto dos cidadãos e das empresas no acesso a serviços e informações do Estado através do canal telefónico, email, redes sociais, videochamada, etc (canais não presenciais);
5. Apoiar na definição de requisitos funcionais e técnicos à implementação e operacionalização da linha iCidadão;





6. Identificar riscos e oportunidades da linha iCidadão.
7. Proceder à avaliação e estimativa de custos de operacionalização da linha iCidadão nos próximos 5 anos.
8. Apoiar a elaboração de caderno de encargos para implementação técnica, funcional e operacional da linha iCidadão.

Cláusula 16.ª

Prazos da prestação de serviços

A reunião de *kickoff* deverá ter lugar até dois dias após a celebração do contrato, ou em data a acordar com a AMA, na qual o cocontratante deverá apresentar o Planeamento detalhado do projeto a executar no período máximo de dois meses, onde se definem os prazos e ordem para a entrega de cada um dos entregáveis.

Cláusula 17.ª

Entregáveis e documentação

O projeto resultará em documentação a ser apresentada pela ordem e nas datas definidas no planeamento acordado entre as partes e sujeito a aceitação por parte da AMA.

A seguinte documentação deve ser entregue em língua portuguesa e inglesa e em papel e formato digital.

1. Planeamento do projeto;
2. Estudo de opinião junto de cidadãos e empresas;
3. Estudo de *benchmarking* sobre número único de acesso aos serviços públicos;
4. Estudo de *benchmarking* tecnológico, comparando soluções de atendimento telefónico e de tratamento de e-mails disponíveis no mercado;
5. Estudo de opinião acerca das expectativas dos cidadãos e das empresas em relação ao atendimento telefónico no acesso a serviços e informações do Estado;
6. Relatório com avaliação de custos para operacionalização da linha iCidadão.
7. Proposta de caderno de encargos para implementação técnica e funcional da linha iCidadão.
8. No seguimento do número anterior o cocontratante não poderá concorrer ao procedimento que venha a ser realizado para a implementação técnica e funcional da linha iCidadão.
9. Relatório final, que integre:
 - a. Posicionamento no arranque da linha e visão evolutiva;
 - b. Definição de requisitos funcionais e técnicos para a linha;
 - c. Análise SWOT;
 - d. Business Model Canvas;
 - e. Conclusões do estudo de *benchmarking* à linha;
 - f. Conclusões do estudo de *benchmarking* tecnológico;





- g. Conclusões do estudo de opinião realizado junto de cidadãos e empresas;
 - h. Avaliação de custos para operacionalização da linha iCidadão.
10. Apresentação e documentos de suporte destinados a comunicar a visão evolutiva da linha iCidadão interna e externamente.
11. Apresentação destinada a comunicar o funcionamento e as vantagens da linha iCidadão a potenciais entidades parceiras dentro da Administração Pública.

Cláusula 18.ª

Requisitos específicos de implementação para o tratamento de dados pessoais

1. A arquitetura da solução deverá obrigatoriamente contemplar:
 - a) Gestão de permissões para os vários utilizadores que permita uma gestão ao nível de cada dado pessoal;
 - b) Funcionalidades que permitam:
 - i) Mascarar dados sensíveis de acordo com o nível de permissões do utilizador;
 - ii) Apagamento, consulta, alteração/atualização, exportação/portabilidade dos dados;
 - iii) Encriptação de dados sensíveis.
 - c) Estruturas de dados que permitam:
 - i) Implementação de um modelo de dados que contemple categoria, finalidade, consentimento, fundamento, bem como outros atributos relacionados, e permita estabelecer as relações necessárias;
 - ii) Registo dos tempos de retenção por finalidade.
 - d) Desenho de interface que permita:
 - i) Pesquisas por dados isolados assegurando a segregação por titular dos dados e/ou atributos;
 - ii) Informação e recolha de consentimento de forma contextualizada com a funcionalidade/página que procede à utilização dos dados pessoais.
 - e) Mecanismos de registo de utilizador/data/hora de atividades CRUD (*Create, Read, Update, Delete*) sobre dados pessoais;
 - f) Procedimentos automáticos para garantir que findo o período de retenção, os dados serão anonimizados, eliminados, encriptados ou renovado o período de retenção, e recolhido o consentimento caso seja aplicável, dependendo da finalidade ou fundamentação existente para a sua retenção;
 - g) Segurança de redes e sistemas de informação em conformidade com os requisitos obrigatórios previstos no anexo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, sempre que aplicáveis;
 - h) Uma estrutura multicamada, composta pelas camadas de Apresentação ou *Front-end* (FE), Aplicacional (APP) e Base de dados (BD).
2. A arquitetura da solução de acordo com estes e restantes requisitos deverá ser apresentada e detalhada nos entregáveis das várias fases que compõem o projeto, sujeitos à aprovação da AMA.





3. Nos entregáveis deverá estar incluído um documento de “Conformidade com o RGPD”, no qual o cocontratante deve incluir o inventário de dados pessoais sujeitos a tratamento pela solução e sua categorização, funcionalidades, estruturas de dados e mecanismos de segurança implementados, bem como, a forma de cumprimento dos requisitos estabelecidos como obrigatórios previstos na alínea g), justificando os casos de não aplicabilidade.
4. Os seguintes requisitos serão assegurados pela AMA:
 - a) Análise de vulnerabilidades no contexto da cibersegurança, sendo a sua correção da responsabilidade do cocontratante;
 - b) Implementação de protocolos de segurança TLS (*Transport Layer Security*) fornecendo os certificados digitais, desde que o alojamento do sistema/aplicação/portal seja em infraestrutura gerida pela entidade contratante;
 - c) Detecção de ameaças na defesa perimétrica do sistema (por exemplo, regras definidas nas firewall, *Intrusion Detection System* (IDS), *Intrusion Prevention System* (IPS), *Web Application Firewall* (WAF), etc.);
 - d) Fornecimento de VPN para acesso remoto aos sistemas;
 - e) Segurança de DNS e correio eletrónico;
 - f) *Backups* com redundância geográfica.

Cláusula 19.ª

Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação

1. No decorrer da execução do contrato o fornecedor obriga-se a cumprir as políticas e procedimentos do SGSI sempre que estes se apliquem.
2. Cumprir o Procedimentos de desenvolvimento seguro englobado no SGSI, incluindo:
 - a) Na definição de requisitos incluir os requisitos de segurança e privacidade;
 - b) Não utilização de bibliotecas de terceiros sem prévia validação da AMA;
 - c) Revisão de código por outro membro da equipa de desenvolvimento outra equipa do fornecedor, antes da passagem da aplicação para testes;
 - d) Executar análise dinâmica à aplicação para verificação de problemas relativos a segurança;
 - e) Relatório de PDS com informação sobre componentes de segurança e cumprimento do procedimento de desenvolvimento seguro;
 - f) Relatório de testes à aplicação com inclusão dos testes relativos à componente de segurança antes da passagem a qualidade/produção.
3. O equipamento usado pelos consultores externos tem o Sistema Operativo atualizado, estão protegidos com sistemas antivírus e são regularmente verificados pelo fornecedor quanto à presença de malware.
4. Os equipamentos dos fornecedores que contenham informação da AMA de nível superior a público devem estar encriptados para proteção da informação em caso de perda ou roubo do equipamento.





5. O fornecedor fica sujeito a política de Gestão de fornecedores.
6. Os fornecedores só terão acesso à informação necessária para execução do projeto após esta ser disponibilizada pela AMA. O acesso à informação, nomeadamente ao código fonte, será dado mediante abertura de acessos individuais ao consultor, após efetuado o respetivo pedido pelo GP junto da DSI.
7. Durante a execução do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
 - a) Critical: 5 dias seguidos;
 - b) High: 7 dias úteis;
 - c) Medium: 15 dias úteis
 - d) Low: 40 dias úteis
8. No período de garantia do contrato o fornecedor tem os seguintes prazos para resolução de vulnerabilidades encontradas nos sistemas de produção:
 - a) Critical: 10 dias seguidos;
 - b) High: 17 dias úteis;
 - c) Medium: 25 dias úteis
 - d) Low: 50 dias úteis
9. O fornecedor não pode negar uma auditoria relativamente às condições de desenvolvimento do projeto por parte dos seus consultores, caso esta seja requerida pela AMA.

Cláusula 20.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

