O VALOR DA SEGURANÇA

Procedimento n.º 037/2021

CADERNO DE ENCARGOS

CONSULTA PRÉVIA

Aquisição de licenciamento Audiocodes para o protocolo WebRTC, implementação e respetivos serviços de suporte

CONSULTA PRÉVIA

CADERNO DE ENCARGOS

Parte I

Cláusulas jurídicas

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A., adiante designada como INCM, com sede na Avenida de António José de Almeida, Edifício Casa da Moeda, em Lisboa, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de pessoa coletiva 500 792 887, com o capital social de 30.000.000€, na sequência do procedimento de Consulta Prévia n.º 037/2021, que tem por objeto a Aquisição de licenciamento Audiocodes para o protocolo WebRTC, implementação e respetivos serviços de suporte, com o *CPV 48000000-8 - Pacotes de software e sistemas de informação*.
2. As especificações técnicas detalhadas dos serviços descritos no número anterior encontram-se indicadas na Parte II do caderno de encargos.

Artigo 2.º

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
   c) O presente Caderno de Encargos;
   d) A proposta adjudicada;
   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 3.º

Obrigações do adjudicatário

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações, em caso de adjudicação:

a) Obrigação de prestar os serviços e fornecer os bens de acordo com o estabelecido no caderno de encargos e na proposta adjudicada;
b) Obrigação de garantia de boa prestação de todos os serviços contratados e bens fornecidos, com a diligência e qualidade requeridas para o tipo de serviços em causa;
c) Obrigação de recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
d) Obrigação de cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
e) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor, no que respeita a matéria de gestão ambiental;
f) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e a não recorrer, a:
    i. trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
    ii. qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
    iii. discriminação dos seus trabalhadores em função de sexo, religião, estado civil, situação familiar, idade, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.

g) Cumprir a legislação ambiental portuguesa e melhorar continuamente o seu desempenho e a utilização dos recursos naturais por forma a minimizar os impactos negativos da sua atividade no meio ambiente;

h) Caso a execução dos serviços implique o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se ao integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, conforme Anexo II ao caderno de encargos.

Artigo 4.º

Local da prestação dos serviços

Os serviços objeto do contrato serão prestados no edifício da Casa da Moeda, na Av. António José de Almeida, em Lisboa ou remotamente.

Artigo 5.º

Prazo de execução

1. Os serviços de implementação objeto do presente contrato serão realizados no prazo máximo de 2 (duas) semanas, a contar da data de notificação da adjudicação.
2. Os serviços de suporte serão prestados pelo prazo máximo de 2 (dois) anos após a disponibilização do licenciamento objeto do presente contrato.

Artigo 6.º

Preço base

O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pela prestação de todos os serviços objeto do presente procedimento é de € 9.970,00 (nove mil, novecentos e setenta euros), incluindo todos os custos, encargos e despesas que se revelem inerentes à prestação dos serviços.

Artigo 7.º

Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a INCM pagará ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à INCM, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e outros direitos de propriedade industrial.

Artigo 8.º

Condições de faturação e pagamento

1. Os pagamentos serão efetuados no prazo de 60 dias (sessenta) dias a contar da data da apresentação da fatura na INCM, que só poderá ocorrer após a execução dos serviços a que se refere.
2. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária.
3. Quaisquer pagamentos antecipados relativamente à entrega dos bens, pagamentos contra a entrega dos bens ou prévios à assinatura do correspondente protocolo de aceitação, só serão efetuados com a contrapartida de uma garantia bancária *on first demand*, conforme minuta em anexo I (GB), de igual montante, válida até 30 (trinta) dias depois da data de entrega, prestada e comprovada antes de se efetuar o respetivo adiantamento/pagamento.
4. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da INCM, o adjudicatário tem direito a juros de mora sobre o montante em dívida, de acordo com a legislação em vigor[1].

Artigo 9.º

Dever de Confidencialidade

1. O adjudicatário compromete-se a garantir a confidencialidade e proteção da informação identificada como protegida, confidencial ou com outra expressão de igual significado, que lhe seja revelada pela INCM, ao abrigo ou relacionado com a execução do contrato ou com a finalidade fixada no n.º 3 da presente cláusula.
2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada globalmente por "Informação", entende-se toda a informação, de qualquer natureza (quer seja oral, escrita, eletrónica ou sob qualquer outra forma), direta ou indiretamente relacionada com a INCM, ativos, passivos ou

[1] Nos termos do n.º 6 do art.º 26.º do Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho, o atraso de pagamentos está sujeito ao estabelecido na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril e no Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.

assuntos financeiros, disponibilizadas pela mesma ou em seu nome, juntamente com qualquer informação resultante e quaisquer análises, compilações, estudos ou outros materiais preparados pelo adjudicatário ou em seu nome, e que contenham ou reflitam de outro modo ou sejam geradas (na totalidade ou em parte) a partir de tal informação.

3. O adjudicatário obriga-se a garantir o sigilo relativamente a toda a informação referida no número anterior, obrigando-se a não usar, divulgar ou ceder a qualquer título a informação divulgada pela INCM para qualquer outra finalidade distinta da aqui estipulada, salvo autorização por escrito desta última.
4. O adjudicatário obriga-se (i) a adotar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela não tenha necessidade de ter acesso e (ii) a assegurar os meios adequados à prevenção do extravio ou perda da informação, comunicando sempre à INCM a ocorrência de incidentes desta natureza, ainda que esta comunicação não exclua a sua responsabilidade.
5. O adjudicatário obriga-se a restituir (i) qualquer cópia, excerto ou parte dos elementos da Informação referidos no n.º 2, no prazo de 8 (oito) dias, após solicitação escrita da INCM, bem como (ii) toda a informação divulgada pela INCM findo o contrato, após solicitação escrita deste.
6. A Informação é propriedade exclusiva da INCM ou de terceiras entidades, pessoas singulares ou coletivas que com esta mantenham relações comerciais ou outras.
7. A divulgação da Informação ao adjudicatário não lhe concede qualquer direito de propriedade intelectual, nem legitimidade para requerer proteção sobre quaisquer direitos ou licença sobre qualquer registo ou pedido de registo de direito de propriedade industrial relacionado com aquela informação.
8. A INCM não se responsabiliza, direta ou indiretamente, no âmbito do presente contrato, pela eventual violação de direitos de terceiros, designadamente, em sede de direitos de autor ou de propriedade industrial, por parte do adjudicatário.
9. O adjudicatário aceita e reconhece que o contrato a celebrar não limita o direito da INCM de modificar a respetiva informação, sem disso lhe dar prévio conhecimento.
10. Tais modificações não implicam qualquer responsabilidade para a INCM, nem a obrigam a desenvolver, anunciar, entregar, manter ou financiar quaisquer produtos ou planos de negócio baseados naquela Informação.

11. O adjudicatário deve limitar a divulgação da Informação aos seus trabalhadores, colaboradores ou entidades subcontratadas, no âmbito do estritamente necessário à finalidade prevista no contrato a celebrar, fornecendo-lhes as instruções adequadas a esse efeito e celebrando com estes equivalente compromisso escrito de confidencialidade, sendo integralmente responsável perante a INCM quanto ao cumprimento, por aqueles, dos compromissos ora fixados, podendo este, a todo o tempo, exigir ao adjudicatário a prova da celebração daqueles acordos.
12. O adjudicatário fica vinculado ao presente compromisso de confidencialidade por um período de 15 (quinze) anos, contados desde a data da última divulgação de Informação ao abrigo do presente contrato, com exceção da informação relativa a dados pessoais, cuja confidencialidade não tem termo.
13. Exclui-se do dever de confidencialidade previsto na presente cláusula qualquer elemento da Informação: (i) cuja divulgação tenha sido expressamente autorizada pela INCM; (ii) que até ao momento da divulgação tenha sido publicado, tornado público ou que, de outra forma não possa ignorar-se pertencer ao domínio público; (iii) tornado público após a divulgação ou pertencente ao domínio público por motivo não imputável ao adjudicatário, a título de dolo ou negligência; (iv) que O adjudicatário possa provar, por exibição de suporte escrito, ter na sua posse em momento prévio ao seu recebimento por parte da INCM; (v) recebida pelo adjudicatário de terceiros sem dever de confidencialidade, desde que estes tenham o direito de fornecer essa informação e que a mesma não tenha sido obtida por estes direta ou indiretamente da INCM sob condição de confidencialidade; (vi) que o adjudicatário seja obrigado, por lei ou decisão judicial, a divulgar, desde que este notifique imediatamente a INCM e coopere de forma razoável com os esforços empreendidos por este para contestar ou limitar o âmbito de tal divulgação; (vii) que seja desenvolvida de forma independente pelo adjudicatário.
14. O ónus da prova de todas as exceções à obrigação de confidencialidade previstas no número anterior recai sobre o adjudicatário.
15. O não-cumprimento da obrigação consagrada na presente cláusula constitui o adjudicatário na obrigação de indemnizar a INCM por todas e quaisquer perdas, danos, responsabilidades, reclamações e despesas daí decorrentes.

16. Sem prejuízo da obrigação de indemnizar acima mencionada, acrescerá, ainda, uma indemnização de 25% do valor do contrato, a qual será paga pelo adjudicatário à INCM ao primeiro pedido emitido por esta última ao primeiro.
17. O valor resultante das indemnizações aplicáveis ao adjudicatário, por força do disposto dos dois números antecedentes, não pode ser superior ao valor contratual.

Artigo 10.º

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou quaisquer direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia da INCM.
2. Na eventualidade de o Adjudicatário recorrer à subcontratação, este deve garantir a extensão das disposições de segurança de informação às entidades subcontratadas, bem como o cumprimento, por parte destas últimas, de todos os deveres e obrigações que são exigidas ao adjudicatário, incluindo a sujeição a auditorias pela INCM
3. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:

   a) Ser apresentada pelo cessionário ou pelo subcontratado toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;

   b) Ser apresentada pelo cessionário ou pelo subcontratado uma declaração, nos termos da qual este se obriga a cumprir as regras relativas ao dever de confidencialidade, que delimitam a partilha e o acesso a informação confidencial, previstas no presente caderno de encargos.

   c) A INCM apreciar, designadamente, se o cessionário ou o subcontratado não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do CCP.

Artigo 11.º

Utilização dos sistemas de informação

Uma vez que a execução do contrato implica o acesso às instalações e a utilização dos sistemas de informação da INCM por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na INCM.

Artigo 12.º

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a INCM venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Artigo 13.º

Valores éticos

O adjudicatário assume, ainda, o compromisso de observar os valores éticos consagrados no Código de Ética e de Conduta da INCM, que se encontra disponível no site https://www.incm.pt/portal/incm_codetica.jsp.

Artigo 14.º

Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho

Uma vez que a execução dos serviços implica o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, que constituem o anexo II, que podem ser consultadas em: https://www.incm.pt/portal/arquivo/sustentabilidade/boas_praticas.pdf.

Artigo 15.º

Privacidade de dados pessoais

No âmbito de execução do contrato a celebrar, caso se verifique o tratamento de dados pessoais, este deve ser regulado mediante acordo, nos termos do n.º 3 do artigo 28.º do Regulamento UE 2016/679, o qual vincula o subcontratante inicial ou ulterior, por conta do responsável pelo tratamento (Anexo n.º III- "Acordo de Subcontratação").

Artigo 16.º

Casos fortuitos ou de força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de

força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
    a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
    b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
    c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
    e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
    f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
    g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Artigo 17.º

Penalidades contratuais

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato, de acordo com os níveis de serviço definidos no artigo 25.º do presente caderno de encargos, e por causa imputável ao adjudicatário, aplicar-se-á a seguinte penalidade: 1% sobre o preço contratual global, por cada dia de atraso ao SLA incumprido, desde que não ultrapasse 20% do preço do contrato.
2. Findo o prazo estabelecido e excedido o limite descrito no número anterior a INCM reserva-se o direito de resolver o contrato.
3. Caso as partes acordem na alteração das datas de prestação dos serviços, os atrasos serão contados a partir das novas datas acordadas.

Artigo 18.º

Resolução do contrato

1. A resolução contratual por iniciativa do adjudicatário está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a INCM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pelo atraso na entrega dos bens e na prestação dos serviços e pelo incumprimento da qualidade exigível.
3. A faculdade de resolução prevista nos números anteriores só pode ser exercida se a parte faltosa, depois de interpelada por carta registada com aviso de receção, não cumprir a obrigação contratual no prazo que for fixado na interpelação.
4. O incumprimento culposo por qualquer das partes faz a mesma incorrer na obrigação de indemnizar a outra por todos os prejuízos causados, nos termos gerais de direito perdendo as garantias prestadas.

Artigo 19.º

Prazo de vigência

O contrato mantém-se em vigor pelo prazo de 2 (dois) anos sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 20.º

Gestão de contrato, comunicações e notificações

1. O adjudicatário deve nomear e identificar um gestor de contrato, cujos contactos devem ser facultados à INCM, bem como comunicar quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.
2. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Artigo 21.º

Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto e restante legislação em vigor, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Parte II

Especificações técnicas

Artigo 22.º

Âmbito da solução

1. Face à necessidade de upgrade da plataforma de call center do SAP (CDT), será necessário adquirir para 31 utilizadores (agentes em simultâneo), licenciamento específico Audiocodes para o protocolo WEBRTC.
2. Este licenciamento adicional permitirá que os agentes possam efetuar e receber chamadas da rede publica através do SBC utilizando a nova versão do CDT, a partir de um Web Browser

3. Adicionalmente será necessário alterar a configuração atual do SBC Audiocodes de modo às chamadas serem aceites e reencaminhadas, quando efetuadas a partir da nova interface do agente do CDT.

Artigo 23.º

Situação atual

1. Atualmente, ao abrigo de um contrato em vigor de uma solução integrada de voz e dados, contratada à Vodafone, a INCM dispõe um par de alta disponibilidade de Audiocodes Mediant 800B-ESBC.
2. O SBC tem por objetivo fazer o encaminhamento das chamadas telefónicas entre os vários elementos que fazem parte da infraestrutura de voz/fax da INCM:
    a) Microsoft Lync
    b) Fax
    c) Call Center (SAP / CDT)
    d) Microsoft Teams
    e) IP Strobes
    f) SIP Trunk Vodafone (rede publica)

Artigo 24.º

Situação pretendida

1. Com a atualização da plataforma de call center do SAP, os agentes passarão a utilizar uma nova interface de trabalho, baseada no protocolo WEBRTC, é imperativo adquirir licenciamento específico Audiocodes para este protocolo ser ativado no já instalado Mediant 800B-ESBC que pertence atualmente à Vodafone.
2. Este licenciamento irá permitir que os agentes possam efetuar e receber chamadas da rede publica através do SBC utilizando a nova versão do SAP, a partir de um Web Browser.
3. Adicionalmente será necessário alterar a configuração atual do SBC de modo às chamadas serem aceites e reencaminhadas, quando efetuados a partir da nova interface do agente do Call Center.

Artigo 25.º

Níveis de serviços e suporte

1. Os serviços de manutenção e suporte deverão ser prestados para uma duração de 2 anos, com uma cobertura 24x7 e com 4 horas de tempo de resposta.
2. Os serviços de suporte Software com uma cobertura de 24x7 deverão ser disponibilizados sempre em português e através do mesmo ponto de contacto para todo o tipo de incidentes de Hardware e Software.

Anexos

Fazem parte integrante do presente caderno de encargos e, para os devidos efeitos, os seguintes documentos:

a) Anexo I (GB) – Garantia bancária a que se refere o artigo 8.º;
b) Anexo II – Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho – a que se refere o artigo 14.º;
c) Anexo n.º III - "Acordo de Subcontratação" a que se refere o artigo 15.º.

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

A Direção de Compras,

Assinado por : **MARIA DO ROSÁRIO CAETANO PARDAL**
Num. de Identificação: BI08771158
Data: 2021.01.29 12:25:25+00'00'

CHAVE MÓVEL