CADERNO DE ENCARGOS

Parte I

Cláusulas jurídicas

Artigo 1.º

Objeto

1. 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€, pretende celebrar um contrato, pelo presente procedimento de Consulta Prévia n.º 018/2021 para Aquisição de serviços de outsourcing para Service Desk, com o *CPV 72253000-3 - Serviços de apoio e de help-desk* .
2. As especificações técnicas detalhadas dos bens e serviços descritos no número anterior encontram-se indicadas na Parte II do presente 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 documentos:
   a) Os suprimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que estes 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 nº 2 e o clausulado do contrato prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto

no art. 99º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do art. 101º do CCP.

Artigo 3.º

Obrigações principais do adjudicatário

1. 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:
   b) Prestar os serviços de acordo com o estabelecido no caderno e encargos e na proposta adjudicada;
   c) Garantir a boa prestação de todos os serviços contratados;
   d) 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;
   e) Cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
   f) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor, no que respeita a matéria de gestão ambiental;
   g) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e 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.
   h) 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;
   i) 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 presente documento.

3. Qualquer alteração ou substituição dos elementos da equipa carece de expresso e prévio consentimento da INCM.

Artigo 4.º

Obrigações principais da INCM

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a INCM as seguintes obrigações principais:

a) Pagamento dos serviços prestados de acordo com as condições acordadas;

b) Colaboração e informações necessárias para a boa execução do contrato pelo adjudicatário.

Artigo 5.º

Local de prestação dos serviços

1. Os recursos a alocar à prestação do serviço objeto do presente contrato, prestarão serviço nas instalações na sede da INCM, situada na Av. António José de Almeida, em Lisboa, conforme previsto no artigo 23.º
2. A área de suporte está localizada na sede da INCM, podendo ser necessário dar suporte nas seguintes instalações da INCM:
   a) Contrastaria do Porto, sita na Rua Visconde de Bóbeda - 4000-109 Porto;
   b) Edifício Gold Park - Rua Parque Tecnológico, 4420-000 Gondomar;
   c) Loja do Porto, sita na Praça Gomes Teixeira (Leões), 1 a 7 - 4050-290 Porto;
   d) Loja de Coimbra, sita na Rua Visconde da Luz 94, 96 e 98, 3000-414 Coimbra;
   e) Lojas de Lisboa, sitas na Rua D. Filipa de Vilhena 12, 12ª - 1000-136 Lisboa e na Rua da Escola Politécnica, 137 - 1250-100 Lisboa;
   f) Armazéns, sito na Rua Vasco da Gama, n.º 7-B, 2685-244 Portela LRS;
   g) Edifício da Imprensa Nacional, sito na Rua da Escola Politécnica, 135 - 1250-100 Lisboa;
   h) Biblioteca Nacional - Campo Grande, 83 1749-081 Lisboa;
   i) Armazéns Vialonga Rua do Aqueduto, nº 8 2625-577 Vialonga;
   j) Feiras sazonais.

3. O suporte pode implicar intervenção presencial nas localizações indicadas no número anterior, devendo o tempo de resposta presencial ser igual ou inferior ao estipulado na tabela do artigo 28.º - níveis de serviço, do presente caderno de encargos.
4. Os recursos envolvidos no suporte nas instalações indicadas no n.º 2 devem estar identificados na lista apresentada na proposta e não poderão ser os mesmos que darão suporte na região de Lisboa.
5. Os custos com a deslocação dos recursos para quaisquer edifícios e equipamentos da INCM são assumidos pelo adjudicatário.
6. O número de edifícios e equipamentos, bem como o local das instalações indicados nos n.ºs 1 e 2 da presente cláusula podem sofrer alterações, aumentando, diminuindo ou suspendendo-se temporariamente, no período de vigência do contrato, com a consequente e proporcional alteração do respetivo preço, salvaguardando os limites decorrentes da legislação em vigor.

Artigo 6.º

Prazo de execução dos serviços

1. Os serviços objeto do presente contrato serão prestados pelo prazo de 2 (dois) meses, com possibilidade de renovações mensais, até ao limite máximo de 5 (cinco) meses, com inicio a 1 de março de 2021.
2. O não cumprimento destes prazos por razões imputáveis ao adjudicatário poderá conduzir à aplicação de penalidades contratuais ou à resolução do contrato.

Artigo 7.º

Preço base

O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pela totalidade das prestações objeto do contrato, as quais devem incluir todos os custos a considerar para o fornecimento das prestações indicadas neste caderno de encargos, para o prazo máximo de 5 (cinco) meses, é de € 64.166,70 (sessenta e quatro mil, cento e sessenta e seis euros e setenta cêntimos), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Artigo 8.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.
3. Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização do preço contratado.

Artigo 9.º

Condições de pagamento

1. Os pagamentos serão efetuados no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas na INCM, as quais só podem ser emitidas mensalmente, após a execução dos serviços a que se refere.
2. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes, deverá constar a periodicidade de faturação.
3. Quaisquer pagamentos antecipados relativamente à prestação de serviços, pagamentos contra a prestação de serviços ~~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 dias após da data de entrega, prestada e comprovada antes de se efetuar o respetivo adiantamento e pagamento.
4. O pagamento será efetuado por transferência bancária para a conta a indicar pelo adjudicatário.
5. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária.

6. 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 10.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 presente contrato ou com a finalidade fixada no n.º 3 do presente artigo.
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 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. A Informação divulgada pela INCM tem como finalidade exclusiva a serviços de aquisição de serviços de outsourcing para Service Desk,, pelo que o adjudicatário deverá 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.

[1] Nos termos do n.º 6 do art.º 23.º do Decreto-Lei n.º 25/2017, de 03 de março, 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.

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 presente acordo, 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 acordo, 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 presente acordo 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 presente acordo, 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 prova da celebração daqueles acordos.
12. O presente acordo entra em vigor na data da sua assinatura por ambas as partes, ficando o adjudicatário 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 acordo, 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 11.º

Certificações e auditorias

Caso o adjudicatário não seja detentor de certificação em alguma das normas ISO 34001, ISO 14298 ou na CWA 15374, bem como na ISO 270001 ou equivalentes, aceita sujeitar-se à realização de auditorias, por parte da INCM, ao abrigo dos requisitos destes normativos.

Artigo 12.º

Formação e Sensibilização

O adjudicatário compromete-se a participar ou fazer participar os seus trabalhadores, colaboradores e entidades subcontratadas nas ações de formação que sejam promovidas pela INCM com vista a acautelar a segurança da Informação.

Artigo 13.º

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O adjudicatário não pode 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 um, 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 14.º

Utilização dos sistemas de informação

Caso a execução do contrato implique o acesso às instalações e a eventual 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 15.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 16.º

Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho

A execução dos serviços implica o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, assim, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, bem como em devolver a declaração assinada, caso ainda não o tenha feito, as referidas regras e a declaração podem ser consultadas conforme Anexo II ao presente documento.

Artigo 17.º

Penalidades

1. No caso de incumprimento das obrigações contratuais e dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, poderão ser aplicadas penalidades, nos seguintes termos:
   a) Em caso de incumprimento da constituição da equipa (n.º mínimo de FTE) e condições de substituição dos respetivos elementos, a INCM aplicará uma redução de 1% por cada dia em incumprimento no valor global da fatura do mês seguinte ou na factura referente ao último mês;

b) Em caso de incumprimento continuado a INCM poderá denunciar o contrato a qualquer momento;

c) Em caso de incumprimento do nível de disponibilidade dos sistemas ou dos níveis de serviço, excepto o caso indicado na alínea seguinte, por causas imputáveis ao adjudicatário, a INCM aplicará uma redução de 2% no valor global da fatura do mês seguinte ou na factura referente ao último mês;

d) Em situação de incumprimentos do nível de serviço mensal de Resolução > 95% será cobrada uma penalidade de 2% no valor global da fatura do mês seguinte;

e) Em situação de incumprimento da entrega do relatório mensal, será cobrada uma penalidade de 1% por cada dia em atraso no valor global da fatura do mês seguinte.

2. Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, considera-se «incumprimento continuado» o não cumprimento das obrigações emergentes do contrato perpetrado 3 (três) vezes durante a respetiva vigência.
3. As penalidades indicadas no presente artigo são cumuláveis.

Artigo 18.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, pandemias, 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 fornecedor, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do fornecedor 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 fornecedor de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo fornecedor de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do fornecedor 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 fornecedor 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 19.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 20.º

Resolução do contrato

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere à outra, nos termos gerais de direito, o direito a resolver o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
2. No caso de alguma das partes não cumprir qualquer das obrigações do presente contrato, será notificada por escrito, pela parte não faltosa, para proceder ao respetivo cumprimento no prazo de 3 semanas após a receção da referida notificação.
3. Caso a situação de incumprimento se mantenha, decorrido o prazo indicado no número anterior, pode a parte não faltosa resolver o presente contrato, com efeitos imediatos, através de carta registada com aviso de receção, indicando os respetivos fundamentos.
4. O disposto nos números anteriores é, igualmente, aplicável em caso de incumprimento pelo adjudicatário da qualidade do serviço exigida.
5. 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 21.º

Prazo de vigência do contrato

O contrato terá início em 01 de março de 2021, mantendo-se em vigor pelo prazo de 2 (dois) meses, com possibilidade de renovações mensais, até ao limite máximo de 5 (cinco) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 22.º

Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime constante do CCP, 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.

Parte II

Especificações técnicas

Artigo 23.º

Âmbito dos serviços

1. Os serviços consistirão na gestão da área de serviço ao cliente constituído por uma equipa onsite como mínimo de 5 FTE's (Lisboa) e 1 FTE Porto, devido a existirem áreas de suporte sem acesso à rede corporativa.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a localização da equipa e a respectiva prestação de serviços podem sofrer alterações face à situação de pandemia, que podem impor certas medidas e condicionamentos aos edifícios da INCM e acesso aos mesmos que serão devidamente comunicados pela INCM ao adjudicatário.
3. O Software de gestão instalado para gerir o serviço será o MS SCSM (estando prevista a implementação de outra ferramenta).
4. O hardware será fornecido pela INCM, cabendo ao adjudicatário recomendar configurações e upgrades dos postos de trabalho.
5. Compete ao adjudicatário prestar atendimento telefónico e proceder ao tratamento dos tickets (pedidos de serviço e incidentes) via portal SCSM ou email, incluindo as seguintes tarefas:
   a) Registo e acompanhamento dos incidentes;
   b) Informar o Cliente do status e progresso do pedido de serviço;
   c) Avaliar e classificar o pedido de serviço quanto à sua priorizarão e tecnologia;
   d) Monitorizar e proceder ao escalamento dos pedidos de serviço, de acordo com os níveis de serviços acordado;
   e) Coordenar a intervenção de outras linhas de resolução do pedido de serviço (acesso remoto, deslocação ao local, etc.);
   f) Acompanhar todo o ciclo de vida do pedido de serviço, incluindo a verificação da sua resolução e fecho, bem como o registo em biblioteca de conhecimento, como foi tratado o pedido (causa, medida corretiva).
6. Compete ainda ao adjudicatário a execução das seguintes tarefas:

a) Criação e gestão de imagens a aplicar nos PC's, após a aprovação da INCM do software a instalar;
b) Gestão da atualização do software instalado no PC (processo centralizado);
c) Gestão do software e respetivo licenciamento;
d) Atualização e manutenção do sistema de inventário;
e) Criação e gestão de backups de postos de trabalho críticos (backup local para área de rede com ferramentas da INCM);
f) Instalação, movimentação, desinstalação, alteração e suporte aplicacional ao nível do posto de trabalho;
g) Instalação, movimentação e configuração de impressoras ou outros periféricos ligados aos postos de trabalho (leitor código barras, scanner, etc).

Artigo 24.º

Bolsa de horas extraordinárias

1. O adjudicatário deve garantir a existência de uma bolsa de horas para trabalho extraordinário, fora dos períodos normais da prestação de serviço, incluindo feriados e fins de semana, as quais serão faturadas apenas quando solicitadas pela INCM.
2. A unidade de consumo de horas será de 1 (uma), independentemente de ser em horário útil, feriado ou fim de semana.
3. As tarefas relacionadas com a manutenção evolutiva deverão ser previamente aprovadas pela INCM e serão prestadas ao abrigo da referida bolsa de horas.
4. As horas incluídas nesta bolsa de horas serão faturadas à medida que forem consumidas.

Artigo 25.º

Período de prestação dos serviços

1. O horário de trabalho para os recursos do adjudicatário, que prestam serviço no local definido no artigo 4.º do presente caderno de encargos, é das 08h00 às 20h00 durante todos os dias úteis..
2. No período das 09h00 às 18h00, deve ser garantida a presença de 5 recursos nas instalações da INCM, em Lisboa.

3. No período da hora de almoço, das 13h00 às 14h00, pode ser reduzido o número de recursos de 5 para 2 recurso, desde que se cumpram os níveis de serviço acordados.
4. Das 18h00 às 20h00 poderá ser reduzido o número de recursos de 5 para 2 recursos, desde que se cumpram os níveis de serviço acordados.
5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o horário de trabalho e o número de recursos afetos à prestação de serviços objeto do contrato não sofre qualquer alteração, mesmo que se verifique a alteração do local e modo de prestação de serviços indicados no artigo 4.º do presente documento, devidos a medidas e restrições impostas pela atual pandemia Covid 19.
6. O serviço é prestado pelo prazo de 2 (dois) meses, com possibilidade de renovações mensais, até ao limite máximo de 5 (cinco) meses, sem interrupção.

Artigo 26.ª

Caracterização dos recursos

1. O(s) recurso(s) a envolver devem ter 2 (dois) ou mais anos de experiência comprovada na prestação do tipo de serviços objeto do presente procedimento, perfil com bom relacionamento interpessoal e orientação para o cliente.
2. O adjudicatário obriga-se a apresentar os registos criminais dos trabalhadores ao serviço nas instalações da INCM, sempre que lhe for solicitado.
3. As pessoas a afetar a esta prestação de serviço deverão ser funcionários do adjudicatário há mais de 2 (dois) anos.
4. No inicio da prestação dos serviços será definida uma equipa de substituição em caso de ausência para as diversas funções, cujas alterações estarão sujeitas a aprovação prévia da INCM.

Artigo 27.º

Responsabilidades específicas do adjudicatário

1. O adjudicatário compromete-se a utilizar, em número e qualificações, as pessoas necessárias à realização dos trabalhos em tempo útil e em ótimas condições,

comprometendo-se a substituir qualquer falta de pessoas até ao prazo limite de 24 horas, sendo necessária a prévia aprovação da INCM.

2. O adjudicatário não poderá alterar os elementos da equipa contratados que constam da sua proposta, salvo autorização expressa da INCM.
3. No momento de adjudicação será apresentada pelo adjudicatário uma listagem total dos elementos contratados, incluindo os substitutos em caso de ausência, e de prevenção. Esta *pool* de recursos não poderá ser alterada sem prévia autorização expressa da INCM.
4. O adjudicatário responderá pelos atos do seu pessoal, que integra a equipa afecta à prestação de serviços objecto do contrato, nomeadamente em questões de disciplina, cumprimento de horários de trabalho, apresentação, furto ou qualquer ação ou ato negligente que ponha em risco os interesses da INCM, cabendo-lhe repor ou indemnizar patrimonialmente qualquer dano causado pelos seus funcionários.
5. O adjudicatário fica obrigado a substituir qualquer dos elementos da equipa afetos à prestação de serviços que seja considerado prejudicial ao normal funcionamento dos serviços ou que disponibilize um trabalho com uma qualidade inferior face aos requisitos identificados, no prazo de 24 horas, após pedido fundamentado por escrito da INCM.
6. O plano de férias dos seus recursos deve ser apresentado com 2 meses de antecedência, sendo necessária a presença do recurso substituto na véspera em que o recurso a substituir inicia a respetiva ausência para garantir a correta passagem de tarefas.
7. O adjudicatário compromete-se ao pagamento dos salários, horas extraordinárias e outras retribuições devidas, de acordo com as leis laborais em vigor, de forma a garantir inequivocamente uma total estabilidade da equipa adstrita à execução da prestação de serviços.
8. São da responsabilidade do adjudicatário o destino do pessoal e as consequências emergentes dos contratos de trabalho em vigor, quando ocorra a cessação do contrato.
9. Caso alguns dos trabalhadores adstrito à prestação de serviços na INCM cesse o contrato de trabalho com o adjudicatário, este deve informar imediatamente a INCM.

Artigo 28.º

Gestão do Contrato

Deverá ser indicado um interlocutor privilegiado por parte do adjudicatário, a quem competirá toda a articulação com a INCM, para quaisquer esclarecimentos e resolução de situações urgentes.

Artigo 29.º

Níveis de serviço

1. No Software de gestão instalado para gerir o serviço, o MS SCSM (estando prevista a implementação de outra ferramenta) são registados, em média, cerca de 500 tickets mensais.
2. Objetivo do nível de serviço: Resolução > 95% (medido mensalmente):

Nível de Serviço	Descrição	SLA	
		Resposta	Resolução
Alto	Perda total do serviço com impactos na capacidade da INCM em assegurar a prestação do serviço e sem solução alternativa	1h	3h
Médio	Serviço degradado ou perda parcial do serviço com impacto na capacidade de assegurar a prestação do serviço	1h	8h
Baixo	Sem perda de serviço devido a ativação de redundância ou soluções alternativas, ou degradação de serviços com impacto reduzido	2h	16h

3. Apresentação de um Relatório Mensal, em suporte informático (microsoft excel ou compatível), aprovado pelo Gestor do Contrato indicado no artigo anterior, enviado para a Direção de Sistemas de Informação até ao dia 08 do mês seguinte ao da prestação do serviço, com a informação seguinte:
   a) Número de trabalhadores;
   b) Número de horas da bolsa consumidos e saldo final;
   c) Níveis de serviço mensal e histórico desde o inicio do contrato;
   d) Nº de pedidos de serviço;

e) Nº de incidentes;

f) Causa e ação corretiva para incidentes;

g) Propostas de melhoria com esforço estimado.

4. No 5.º e ultimo mês de execução do contrato, o relatório indicado no número anterior será apresentado no penúltimo dia útil do contrato.

Artigo 30.º

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 número 2 do artigo 9.º;

b) Anexo II – Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho – a que se refere os artigos 3.º/h) e 16.º.

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,

Assinado por : **MARIA DO ROSÁRIO CAETANO PARDAL**
Num. de Identificação: BI08771158
Data: 2021.02.10 16:31:39+00'00'

CHAVE MÓVEL