



Procedimento n.º 061/2021
Procedure n. 061/2021

CADERNO DE ENCARGOS
BILL OF CHARGES

CONCURSO PÚBLICO
PUBLIC TENDER

Aquisição de serviços de emissão, renovação e gestão
de certificados web TLS

Purchasing services for issuance, renewal and
management of TLS web certificates

CADERNO DE ENCARGOS

BILL OF CHARGES

Parte I

Part I

Cláusulas jurídicas

Legal Clauses

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, para prestação de serviços de emissão, renovação e gestão de certificados web TLS.
2. As especificações técnicas detalhadas destes serviços e certificados (bens) encontram-se indicadas na Parte II do presente caderno de encargos.

Article 1

Object

1. Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A., hereinafter INCM, with its registered office at Av. António José Almeida, in Lisbon, a corporate entity registered at the Lisbon Commercial Registry Office as entity number 500 792 887, with share capital of 30.000.000€, in the capacity of contracting party, intends to celebrate a contract for the services of issuance, renewal and management of TLS web certificates.
2. The technical specifications of these services and certificates (goods) are indicated in Part II of the present bill of charges.

Artigo 2.º

Contrato

1. O Contrato a celebrar integra ainda os seguintes documentos:
 - a) O presente caderno de encargos;
 - b) A proposta adjudicada.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
3. Em caso de divergência entre os referidos documentos no n.º 2 e o clausulado do contrato prevalecem os primeiros, salvo quando aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Códigos dos Contratos Públicos (CCP) e aceites nos termos do artigo 101.º do mesmo Código.

Article 2.º

Contract

1. The Contract to enter into, further integrates the following documents:
 - a) This bill of charges;
 - b) The awarded proposal.
2. In the event of discrepancy between the documents mentioned in the previous item, their respective prevalence is determined by the order in which they appear above.
3. In the event of discrepancy between the documents mentioned in item no. 2 and the clauses of the contract, the former shall prevail, except for when adjustments are proposed in accordance with the provisions of art. 99 of the Public Contracts Code (CCP) and accepted by the contractor under the terms of art. 101 of the CCP.

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 de acordo com o estabelecido no caderno e encargos e na proposta adjudicada;
 - b) Obrigação de garantia de boa prestação de todos os serviços contratados, com a diligência e qualidade requeridas para o tipo de serviços em causa;
 - c) Obrigação de recorrer a todos os meios humanos e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à completa execução das tarefas a seu cargo;
 - d) Executar as instruções da INCM, assim como submeter-se à sua fiscalização e prestar-lhe qualquer informação solicitada;
 - e) Dar conhecimento à INCM de todo e qualquer evento que possa vir a prejudicar ou impedir o cumprimento pontual e atempado de qualquer das suas obrigações, ou que possa constituir causa de cessação do contrato;
 - f) Obrigação de cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
 - g) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor, no que respeita a matéria de gestão ambiental;
 - h) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e a não recorrer, a:
 - 1. Trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
 - 2. Qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
 - 3. 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.
 - i) 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;
 - j) 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 I ao caderno de encargos.

Article 3

Obligations of the contractor

Without prejudice to any other obligations provided for in the applicable legislation and in these tender specifications, concluding the contract gives the contractor the following obligations, if awarded:

- a) Obligation to provide services in accordance with the stipulations of the tender specifications and the awarded proposal;
- b) Obligation to guarantee the good performance of all contracted services, with the diligence and quality required for the type of services in question;
- c) Obligation to make use of all human and computer resources necessary and suitable for the provision of the services, as well as to establish the organisation system necessary for the full execution of the tasks for which it is responsible.
- d) Execute the instructions of INCM, as well as to submit to its supervision and to provide any requested information;
- e) Inform INCM of any and all events that may hinder or impede the timely and punctual compliance with any of its obligations, or that may constitute grounds for termination of the contract;
- f) Obligation to comply with the security rules imposed by INCM;
- g) Ensure compliance with current legal provisions regarding environmental management;
- h) Comply with the Portuguese labour legislation on health, hygiene and safety at work and not to use:
 - 1. Child labour as defined by the International Labour Organisation;
 - 2. Any form of forced labour as enshrined in the Universal Declaration of Human Rights;
 - 3. Discrimination against their workers on the basis of gender, religion, marital status, family situation, age, nationality, ethnic origin, disability, political or ideological beliefs, trade union membership or any other criterion.
- i) Comply with Portuguese environmental legislation and continuously improve its performance and the use of natural resources in order to minimise the negative impacts of its activity on the environment;

- j) Should the execution of the services involve access to the facilities by the contractor's employees or subcontractors, they undertake to comply fully with the rules of good health and safety at work and environmental practices, in accordance with Annex I to the tender specifications.

Artigo 4.º

Prazos de entrega dos bens

1. Os serviços objeto do contrato deverão ser prestados no prazo de 3 (três) dias úteis após o momento de pedido sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Os certificados pedidos com carácter urgente terão que ser entregues no prazo de 24 horas úteis após momento do pedido.

Article 4

Term of goods provision

1. The goods that are the object of the contract must be delivered within 3 (three) working days after the time of request without prejudice to the ancillary obligations that must last beyond the termination of the contract.
2. Certificates requested under urgency must be delivered within 24 business hours after the time of request.

Artigo 5.º

Local de entrega dos bens

Os serviços objeto do contrato serão prestados remotamente, para o endereço eletrónico indicado na solicitação de cada certificado, ou por via de plataforma online segura de gestão de certificados.

Article 5

Place of delivery of goods

The goods object of the contract will be delivered remotely to the electronic address indicated in the request of each certificate, or via secure online certificate management platform.

Artigo 6.º

Preço contratual

1. Pelo fornecimento da prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente documento, 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 relativas à prestação dos serviços objeto do contrato, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3. Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização do preço contratado.

Article 6

Contract price

1. For supplying the provision of the services subject to the contract, as well as for compliance with all other obligations set out herein, INCM shall pay to the contractor the price stated in the successful bid, plus VAT at the legal rate in force.
2. The price referred to in the preceding paragraph includes all costs, charges and expenses related to the provision of the services subject to the contract, as well as any charges arising from the use of trademarks, patents or licenses.
3. While the contract remains in force there shall be no revision/update of the contracted price.

Artigo 7.º

Preço base

1. O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pela aquisição dos bens objeto do contrato e da execução de todas as prestações que constituem o fornecimento nos termos do presente caderno de encargos é de € 210.000,00 (duzentos e dez mil euros), decomposto nos seguintes termos:
 - a) O valor máximo anual de € 60.000,00 (sessenta mil euros) referente ao pacote base de certificados definido no artigo 26.º, e que perfaz o valor de € 180.000,00 (cento e oitenta mil euros) para o período de três anos;

- b) O valor máximo anual de € 10.000,00 (dez mil euros) referente à aquisição de certificados individuais adicionais, nos termos do definido no artigo 27.º, o que perfaz um valor de € 30.000,00 (trinta mil euros) para o período de três anos.
2. Os preços incluem todos os custos, encargos e despesas incorridas pelo contratante inerente ao fornecimento de bens ou serviços prestados, para os quais Incoterm 2010 - DP, Lisboa INCM deve ser considerada.

Article 7

Base price

1. The maximum price that INCM is willing to pay for the acquisition of the goods covered by the contract and the performance of all the services that constitute the supply under the terms of the present specifications is € 210,000.00 (two hundred and ten thousand euros), broken down into the following terms:
- a) The maximum annual value of € 60,000.00 (sixty thousand euros) referring to the base certificate package defined in article 25, which reveals the value of € 180,000.00 (one hundred and eighty thousand euros) for the three-year period.
- b) The maximum annual value of € 10,000.00 (ten thousand euros) related to the acquisition of additional individual certificates, under the terms defined in article 26, which reveals an amount of € 30,000.00 (thirty thousand euros) for the three-year period.
2. Prices include all costs, charges and expenses incurred by the contractor inherent in the supply of goods or services provided, for which Incoterm 2010 - DP, Lisboa INCM must be considered.

Artigo 8.º

Condições de pagamento

1. O pagamento será efetuado no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data da apresentação da fatura na INCM, que ocorrerá trimestralmente, e após confirmação pela INCM de que o contrato foi executado de forma satisfatória no período correspondente.
2. O pagamento será efetuado por transferência bancária para a conta a indicar pelo adjudicatário.
3. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária.

4. 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 dias depois da data de entrega, prestada e comprovada antes de se efetuar o respetivo adiantamento/pagamento.
5. 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 vigor¹.

Article 8

Invoice payment terms

1. Payment will be made within 60 (sixty) days from the date of presentation of the invoice at INCM, which will occur quarterly, and after confirmation by INCM that the contract was executed satisfactorily in the corresponding period.
2. Payment will be made by bank transfer to the account specified by the contractor.
3. Date of payment shall be the date in which INCM requests bank transfer.
4. Any advance payments in relation to the delivery of the goods, payments against delivery of the goods or prior to the signature of the corresponding acceptance protocol, will only be made with the counterpart of a bank guarantee on first demand, according to the draft in annex I (GB), of the same amount, valid up to 30 days after the delivery date, provided and confirmed before making the respective advance / payment.
5. In case of delay in the fulfilment of financial obligations by the INCM, the contractor is entitled to interest on the amount owed, according to the legal rate.²

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.

² Under the provisions of article 26, n.º6.º Decree-Law No. 84/2019, of June 28th on budget execution for 2019 and other applicable legislation

Artigo 9.º

Conformidade e operacionalidade dos bens e serviços

1. O adjudicatário tem obrigação de entregar à INCM os bens e serviços objeto do contrato, com as características técnicas, as especificações e os requisitos previstos no presente caderno de encargos.
2. O adjudicatário é responsável perante a INCM por qualquer falha ou discrepância que exista nos bens e serviços objeto do contrato aquando da respetiva entrega e durante a validade dos certificados.

Article 9

Compliance and operational conditions of goods and services

1. The contractor must deliver to INCM the goods and services covered by the contract, with the technical characteristics, specifications and requirements set out in this Bill of Charges.
2. The contractor shall be liable to INCM for any fault or inconsistency of the goods and services covered by the contract, at the time of delivery and during the certificate's validity.

Artigo 10.º

Garantia técnica

1. O adjudicatário garante os bens e serviços fornecidos, sem qualquer custo para a INCM, durante um período mínimo de 12 (doze) meses após o seu fornecimento, contra quaisquer falhas ou discrepâncias relativas aos requisitos legais e às características técnicas, às especificações e aos requisitos definidos nas presentes Disposições Contratuais.
2. O período de garantia constante do número anterior é contado a partir da data de entrega de cada bem ou serviço, nos termos do artigo anterior.
3. Todas as falhas que resultem claramente de utilização incorreta ou abusiva ou de negligência por parte da INCM estão excluídas da garantia, bem como todas as falhas resultantes de fraude, de atos de terceiros, de desastres naturais ou de força maior.
4. Caso seja detetada uma anomalia, após notificação pela INCM e dentro do prazo razoavelmente estabelecido para o efeito, o adjudicatário deve comprometer-se a reparar ou substituir os bens

ou serviços em que foi detetada a falha ou discrepância, responsabilizando-se por todos os custos necessários.

Article 10

Technical warranty

1. The awardee guarantees the goods and services supplied, without any cost to INCM, for a minimum period of 12 (twelve) months, against any faults or discrepancies regarding the legal requirements and the technical characteristics, specifications and requirements defined in the present contract provisions.
2. The guarantee period referred to in the previous number is counted from the date of delivery of each good or service pursuant to the terms of the previous clause.
3. All faults that patently result from bad use, abusive use or negligence by INCM are excluded from the guarantee, together with all faults resulting from fraud, the action of third parties, acts of God or force majeure.
4. Where an anomaly is detected in a supplied good or service, subsequent to notification by INCM and within the deadline that is reasonably established for this, the awardee shall commit to repairing or replacing the faulty or discrepant good or service, covering all the necessary costs.

Artigo 11.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 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 aquisição objeto do presente procedimento, 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.
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 20% 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.

Article 11

Duty of Confidentiality

1. The Contractor undertakes to preserve the confidentiality of all the information it receives from INCM by means, or in the execution, of the contract, or that has the purpose stipulated in point 3 of this article, where such information is flagged as protected or confidential or with some other expression of a similar meaning.
2. Protected or confidential information, hereinafter referred to generally as ‘Information’, is taken to mean all information, of any nature (whether in oral, written, electronic or some other form), that is directly or indirectly related to INCM, assets, liabilities or financial matters, where this information has been provided by INCM or in its name, together with any information that results from any analyses, compilations, studies or other materials prepared by the Contractor, or in its name, where these contain or in some other way reflect or are (partially or wholly) generated from such information.
3. The information disclosed by INCM has the sole purpose of acquiring the object of this procedure, so the Contractor must guarantee confidentiality in relation to all the information referred to in the previous paragraph, being obliged not to use, disclose, or assign in any way to information disclosed by the INCM for any purpose other than the one stipulated herein, except in writing from the latter.
4. The Contractor undertakes (i) to take all necessary measures to prevent the improper use of the information by any person that has not needed to access it and (ii) ensure that suitable measures are put in place to prevent the loss or theft of the information. Any incidents of this nature should be reported to INCM, although doing so will not discharge the Contractor from any attendant liability.

5. The Contractor undertakes to return (i) any copy, excerpt or part of the information referred to in point no. 2, within 8 (eight) days of being asked to do so by INCM and (ii) all the information disclosed by INCM when this agreement lapses and INCM requests such return in writing.
6. The Information is wholly owned by INCM or by third-party natural or legal persons with whom INCM has established commercial or other relations.
7. The disclosure of the Information to the Contractor does not impart any intellectual property rights, or any entitlement to request protection under such rights, or licence over any registration or filing for registration of intellectual property rights with regard to the information in question.
8. INCM cannot be directly or indirectly held liable under this agreement for any breach by the Contractor of any third-party rights, specifically as regards copyright or intellectual property rights.
9. The Contractor recognises and accepts that this agreement does not limit INCM's right to modify the information in question and to do so without giving prior notice.
10. Any such modifications will not imply any liability for INCM nor will they oblige it to develop, announce, deliver, maintain or finance any products or business plans based on the said Information.
11. The Contractor must limit disclosure of the Information to its own employees, staff or subcontractors and do so to the extent that is strictly necessary for the purposes set out in this agreement. Any such disclosure must be accompanied by instructions appropriate to this purpose. The Contractor must also enter into a similar written confidentiality agreement with any such persons or entities. The Contractor will be solely and wholly responsible to INCM for compliance by such persons or entities with the commitments stipulated herein. At any time, INCM may ask the Contractor to provide proof of such written confidentiality agreements.
12. This agreement will take effect from the date on which it is signed by both parties. The Contractor will remain bound to the confidentiality agreement for a period of 15 (fifteen) years from the date on which the last item of Information is disclosed under this agreement. This does not apply to personal data as there is no time limit on the obligation to preserve the confidentiality of such data.
13. The duty of confidentiality set out in this clause does not apply to Information: (i) for which INCM has expressly authorised disclosure; (ii) that, at the time of disclosure, had already been published,

had been made public, or had in some other form already been in the public domain; (iii) that became public or came into the public domain after disclosure through no intentional or negligent fault of the Contractor's; (iv) that the Contractor can show, in writing, was already in its possession before it received it from INCM; (v) that was received by the Contractor from a third party not bound by any confidentiality agreement, provided that such third party had the right to disclose the information and that it had not directly or indirectly obtained said information from INCM whilst bound by a confidentiality agreement; (vi) that the Contractor is obliged to disclose by law, or by means of a legal ruling, provided that it immediately contacts INCM and cooperates in a reasonable manner with INCM in its efforts to contest or limit the scope of such disclosure; (vii) that is developed independently by the Contractor.

14. The Contractor must be able to prove the validity of any exceptions to the confidentiality conditions set out in the previous point.
15. If the Contractor fails to comply with the obligation stipulated in this clause, it undertakes to compensate INCM for any losses, damage, liabilities, claims or related costs resulting from such non-compliance.
16. Without prejudice to the abovementioned compensation obligation, the Contractor will also make a further compensatory payment to INCM, on first request by INCM, equivalent to 20% of the contract price.
17. The total value of compensation payable by the Contractor under the previous two points cannot exceed the contract price.

Artigo 12.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 27001 ou equivalentes, aceita sujeitar-se à realização de auditorias, por parte da INCM, ao abrigo dos requisitos destes normativos.

Article 12

Certifications and audits

If the Contractor is not already certified under any one of the ISO 34001, ISO 14298 or CWA 15374 standards and under ISO 27001 or equivalent, accepts to be subject to audits by INCM, within the scope of these same standards.

Artigo 13.^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.

Article 13

Training and Awareness Raising

The Contractor undertakes to participate in, or have its employees, staff and subcontractors participate in the training courses on information security organised by INCM.

Artigo 14.^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”).

Article 14

Privacy of personal data

In the context of executing the contract to be concluded, if any personal data is processed this must be regulated by means of an agreement, under the terms of article 28(3) of EU Regulation 2016/679, which binds the initial or subsequent contractor on behalf of the data controller (Annex no. III- “Subcontracting Agreement”).

Artigo 15.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 55.º do CCP.

Article 15

Transfer of the contractual position and subcontracting

1. The Contractor may not transfer its contractual position or any of the rights or obligations arising from the contract, without prior consent from INCM.
2. If the Contractor decides to employ subcontractors, it must ensure that all the information security arrangements apply equally to such subcontractors and that such subcontractors comply with the duties and obligations that are required of the Contractor, including that of being subject to INCM audits.
3. For the purposes of the prior permission referred to in the previous point:
 - a) The assignee or subcontractor should furnish all the documentation that is required of the contractor under the current procedure;

- b) The assignee or subcontractor should furnish a document stating that it agrees to comply with the rules of confidentiality, designed to control the sharing of, and access to, confidential information, as set out in these specifications.
- c) INCM will assess whether or not the assignee or subcontractor is in any of the situations described in article 55 of the CCP.

Artigo 16.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.

Article 16

Using of information system

Any contractor or subcontractor employee that requires, either to access INCM facilities, or to use any INCM Information System, when fulfilling this contract, accepts and will fully comply with the Acceptable Use Policy in force in INCM.

Artigo 17.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.

Article 17

Ethical Values

The contractor also undertakes to observe the ethical values established in the INCM's Code of Ethics and Conduct, which is available on the website https://www.incm.pt/portal/incm_codetica.jsp?lang=en.

Artigo 18.º

Penalidades

1. No caso de incumprimento dos prazos de entrega estabelecidos no contrato por parte do adjudicatário, aplicar-se-á a seguinte penalidade: 0,5% sobre o valor total do contrato, por cada certificado e semana de atraso, desde que não ultrapasse o limite de 20% do preço do contrato.
2. 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 entrega, os atrasos serão contados a partir das novas datas acordadas.

Article 18

Delay e Penalties

1. In case of non-compliance of the delivery terms hereunder agreed by contractor, penalties shall be applied according to the following formula: 0,5% over the contractual value, per certificate and week of delay, up to a limited of 20% of the contractual price.
2. Once exceeded the limited indicated in previous number INCM reserves the right to terminate the present Agreement.
3. In case the delivery dates are changed upon agreement by both parties, the delay shall be counted upon the new deadline.

Artigo 19.º

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 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.

Article 19

Force Majeure

- 1. Penalties cannot be imposed on the contractor, nor can non-compliance be considered, if the failure to carry out an occasional contractual obligation which is the responsibility of either of the parties, is the result of a case of force majeure, which is understood to be circumstances, beyond the will of the affected party, that prevent that obligation from being carried out, of which it could not have had knowledge or foresee at the time of entering into the contract and whose effects it could not be reasonably required to circumvent or avoid.

2. If the requirements of the previous paragraph, namely, earthquakes, floods, fires, epidemics, sabotage, strikes, embargoes or international blockades, acts of war or terrorism, riots or governmental or injunctive administrative decisions are determined, they may constitute force majeure.
3. The following do not constitute force majeure:
 - a) Circumstances that do not constitute force majeure for the supplier's sub-contractors, in the part in which they participate;
 - b) Strikes or labour disputes limited to the supplier's companies or groups of companies of which it is a part, as well as companies or groups of companies of its sub-contractors;
 - c) Governmental, administrative or judicial decisions of a sanctioning nature or in another way resulting from the supplier's failure to comply with duties or an onus on their part;
 - d) Popular demonstrations due to the supplier failing to comply with legal regulations;
 - e) Fires or floods originating in the supplier's facilities, whose cause, propagation or proportions are due to the fault or negligence of the supplier or failure to comply with safety regulations;
 - f) Faults in the supplier's IT or mechanical systems that are not due to sabotage;
 - g) Events that are or should be covered by insurance.
4. The occurrence of circumstances that might constitute cases of force majeure must be immediately communicated to the other party.
5. Force majeure shall determine the extension of the periods for complying with the affected contractual obligations for the period of time proven to correspond to the impediment resulting from force majeure.

Artigo 20.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.

Article 20

Patents, licences and registered trademarks

1. During provision, contractor is solely responsible for any expenses of the use of registered trademarks, patents or licences.
2. In case INCM is prosecuted for infringement, during contract term, of any of the aforementioned rights, contractor shall compensate INCM for all consequential paid and due charges, for whichever title.

Artigo 21.º

Resolução do contrato

1. 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 prestação dos serviços e pelo incumprimento da qualidade exigível dos serviços.
2. 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.
3. O adjudicatário tem o direito de resolver o contrato nas situações previstas na lei, sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pela INCM especialmente previstas no contrato.
4. O incumprimento culposos 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.

Article 21

Termination of the contract

1. Without prejudice to other grounds for termination provided for by law, INCM may terminate the contract, as a penalty, in the event that the contractor breaches any of the obligations

- incumbent on it, specifically due to a delay in the provision of the services and due to a failure to meet the required quality of the services.
2. The power to terminate provided for in the previous paragraphs may only be exercised if the defaulting party, after being demanded to do so by registered letter with notification of receipt, fails to comply with the contractual obligation within the period established in the demand.
 3. The contractor is entitled to terminate the contract in the situations provided for by law, without prejudice to other situations of a serious breach of the obligations assumed by INCM, specifically provided for in the contract.
 4. Negligent non-compliance by either of the parties shall lead to its obligation to compensate the other party for all damages caused, within the general terms of the law, thereby losing the guarantees provided.

Artigo 22.º

Execução da caução

1. A caução prestada para o bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, nos termos do Programa de Concurso, pode ser executada pela INCM, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo pelo prestador de serviços das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
2. A resolução do contrato pela INCM não impede a execução da caução, contanto que para isso haja fundamento.
3. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o prestador de serviços na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 10 dias após a notificação da INCM para esse efeito.
4. A caução a que se referem os números anteriores é liberada nos termos do artigo 295.º do Código dos Contratos Públicos e restante legislação em vigor.

Article 22

Execution of the deposit

1. The security provided for the good and punctual fulfillment of the obligations arising from the contract, under the terms of the Tender Program, may be executed by the INCM, without the need for a previous judicial or arbitration decision, for the satisfaction of any credits resulting from arrears, defective compliance, definitive non-compliance by the service provider with contractual or legal obligations, including the payment of penalties, or for any other purposes specifically provided for in the contract or the law.
2. The termination of the contract by the INCM does not prevent the execution of the bond, if there is a basis for that.
3. The partial or total execution of the security referred to in the preceding paragraphs constitutes the service provider in the obligation to proceed with its replacement at the value existing before that same execution, within 10 days after the INCM's notification for that purpose.
4. The security referred to in the previous numbers is released under the terms of Article 295 of the Public Contracts Code and other legislation in force.

Artigo 23.^o

Prazo de vigência do contrato

1. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, com possibilidade de duas renovações com a mesma duração, até ao prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Qualquer das partes pode denunciar o contrato no final cada período anual, mediante comunicação ao adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do período em curso.

Article 23

Contract validity term

1. The contract has a duration of 1 (one) year, with the possibility of two renewals with the same duration, up to a maximum term of 3 (three) years, without prejudice to the ancillary obligations that must last beyond the termination of the contract.

2. Either party may terminate the contract at the end of each annual period, by communicating to the contractor, by registered letter with acknowledgment of receipt, at least 30 (thirty) days prior to the end of the current period.

Artigo 24.º

Legislação e foro competente

1. Ao presente procedimento aplica-se o disposto no CCP, aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as sucessivas alterações.
2. Para todas as questões emergentes do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, Portugal.

Article 24

Law and court

1. The agreement shall be governed and construed in accordance with Portuguese laws, of CCP, approved by Decree N. 18/2008 of 29 January, as subsequently amended and all judicial proceedings arising from or in connection with respect to the interpretation.
2. All contract issues will be settled by the competent Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, Portugal.

Parte II

Especificações técnicas

Part II

Technical specifications

Artigo 25.º

Bens

1. Esta aquisição inclui o fornecimento de certificados de autenticação de sítios *web* OV (*organization validation*) (certificados TLS), dos seguintes tipos:

- a. Certificados para um domínio *web*;
 - b. Certificados multidomínio até 4 domínios *web* (4 SAN);
 - c. Certificados multidomínio até 7 domínios *web* (7 SAN)
 - d. Certificados multidomínio até 99 domínios *web* (99 SAN)
 - e. Certificados “*wildcard*” (sub-domínios ilimitados para um domínio *web*).
2. Os certificados a emitir deverão respeitar as normas e melhores práticas relevantes para certificados de autenticação de sítios *web*, nomeadamente:
 - a. A norma X.509 v3;
 - b. Dimensão mínima de 2048 bits com cifra RSA;
 - c. Utilização do algoritmo *hash* SHA-256;
 - d. Suportados por serviços CRL (*certificate revocation list*) e OCSP (*online certificate status protocol*), com alta disponibilidade;
 - e. Emissão por Entidade Certificadora que cumpra de forma demonstrável os requisitos do Certification Authority Browser Forum (CA/B Forum);
 - f. Reconhecimento nativo pelos principais *browsers web* utilizados - à data, esta lista inclui Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Apple Safari - nos sistemas operativos e dispositivos onde estes sejam suportados;
 - g. Realização regular das auditorias externas necessárias ao cumprimento dos requisitos anteriores (incluindo reconhecimento como Entidade Certificadora e reconhecimento nos programas de reconhecimento dos fabricantes de *browsers web*).
3. Durante a vigência do contrato, caso solicitado pela INCM, o adjudicatário terá de alterar os algoritmos utilizados para emissão de certificados, nomeadamente suportar algoritmos ECC, a fim de emitir novos certificados a par das melhores práticas e recomendações, nomeadamente a publicação NIST Cybersecurity Practice Guide Special Publication 1800-16 ou os *baseline requirements* do CA/B Forum.
4. A lista de *browsers web* referida na alínea f) do n.º 2 poderá ser revista durante o contrato mediante aprovação prévia da INCM, em função da evolução das quotas de mercado dos *browsers web*.

Article 25

Goods

1. This acquisition includes the provision of OV (organization validation) website authentication certificates (TLS certificates), with the following types:
 - a. Certificates for a single web domain;
 - b. Multi-domain certificates up to 4 web domains (4 SAN);
 - c. Multi-domain certificates up to 7 web domains (7 SAN)
 - d. Multi-domain certificates up to 99 web domains (99 SAN)
 - e. Wildcard certificates (unlimited sub-domains for a web domain).
2. The certificates to be issued must respect the standards and best practices relevant to website authentication certificates, namely:
 - a. The X.509 v3 standard;
 - b. Minimum size of 2048 bits with RSA cipher;
 - c. Use of the SHA-256 hash algorithm;
 - d. Supported by CRL (certificate revocation list) and OCSP (online certificate status protocol) services, with high availability;
 - e. Issuance by a Certification Authority that demonstrably fulfills the requirements of the Certification Authority Browser Forum (CA / B Forum);
 - f. Native recognition by the main web browsers used - to date, this list includes Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Apple Safari - in the operating systems and devices where they are supported;
 - g. Regular performance of external audits necessary to comply with previous requirements (including recognition as a Certification Authority in the recognition programs of the manufacturers of web browsers).
3. During the term of the contract, if requested by INCM, the contractor will have to change the algorithms used for issuing certificates, namely supporting ECC algorithms, to issue new certificates alongside the best practices and recommendations, namely the publication NIST Cybersecurity Practice Guide Special Publication 1800-16 or the baseline requirements of the CA / B Forum.

4. The list of web browsers referred to in paragraph f) of paragraph 2 may be revised during the contract upon prior approval by the INCM, depending on the evolution of the market shares of web browsers.

Artigo 26.º

Quantidades e prazo de validade

1. Como parte do preço do pacote base anual, os certificados referidos no artigo anterior serão fornecidos, nas seguintes quantidades mínimas:

Tipo de certificado	Quantidade anual	Quantidade global para 3 anos
Certificado para um domínio	300	900
Certificado multi-domínio (até 4 domínios web)	330	990
Certificado multi-domínio (até 7 domínios web)	100	300
Certificado multi-domínio (até 99 domínios web)	10	30
Certificados “Wildcard”	50	150

2. Os certificados a emitir terão validade de um ano ou a validade máxima permitida pelas regras definidas pelo CA/B Fórum, case esta venha a ser inferior a um ano.

Article 26

Quantity and validity

1. As part of the price of the base annual package, the certificates referred to in the previous article will be provided, in the following minimum quantities:

Certificate type	Annual Quantity	Global quantity for 3 years
Certificate for a single domain	300	900
Multi-domain certificate (up to 4 web domains)	330	990
Multi-domain certificate (up to 7 web domains)	100	300
Multi-domain certificate (up to 99 web domains)	10	30
“Wildcard” certificates	50	150

2. The certificates to be issued will be valid for one year or the maximum validity allowed by the rules defined by the CA / B Forum, in case it is less than one year.

Artigo 27.º

Quantidades adicionais

1. O adjudicatário compromete-se a emitir certificados adicionais para cada um dos tipos de certificados indicados no número 1 do artigo 25 (quantidade e prazo de validade), mediante custos adicionais definidos por tipo de certificado, conforme proposta do adjudicatário.
2. A INCM terá reservado um plafond de € 30.000,00 para os três anos de contrato, que corresponde, previsivelmente, a um valor anual máximo de € 10.000,00 para aquisição de certificados individuais adicionais, apenas e no caso de surgir a necessidade de emitir ou renovar certificados de um dado tipo, após ter sido atingido o total anual incluído no pacote base anual de certificados desse tipo.
3. Os certificados individuais adicionais serão faturados com base no valor unitário adjudicado e apenas para as quantidades extra consumidas no trimestre a que se refere a faturação.
4. Se não for consumido qualquer certificado individual adicional às quantidades incluídas no pacote base anual, este valor não será devido pela INCM nem pode ser exigido pelo adjudicatário.

Article 27

Additional quantities

1. The contractor undertakes to issue additional certificates for each of the types of certificates indicated in number 1 of article 25 (quantity and validity), at additional costs defined per type of certificate, according to the bidder's proposal.
2. The INCM will have a reserved ceiling of € 30,000.00 for the three years of the contract, which corresponds, predictably, to a maximum annual value of € 10,000.00 for the acquisition of additional individual certificates, only in case the need arises to issue or renew certificates of a certain type, after the total annual quantity of certificates of that type included in the annual base package was reached.
3. These additional individual certificates will be invoiced based on the unit value awarded and only for the extra quantities consumed in the quarter to which the invoicing refers.

4. If no certificate additional to the quantities included in the annual base package is consumed, this amount will not be due by INCM or may be required by the contractor.

Artigo 28.^o

Relatórios

1. Trimestralmente, indexado à faturação, o adjudicatário, emitirá um relatório onde constem as quantidades de certificados consumidos no período a que se refere, detalhado por tipo de certificado.
2. A fatura apenas será contabilizada para pagamento após validação pela INCM do referido relatório, no prazo máximo de cinco dias úteis.
3. O relatório poderá ser enviado em formato .pdf, mas terá que ser enviado, obrigatoriamente, em formato compatível com MS Excel.

Article 28

Reporting

1. On a quarterly basis, indexed to invoicing, the contractor will issue a report containing the quantities of certificates consumed in the period to which it refers, detailed per type of certificate.
2. The invoice will only be accounted for payment after validation by the INCM of the referred report, within a maximum period of five working days.
3. The report can be sent in .pdf format, but it must be sent, in a format compatible with MS Excel.

Artigo 29.^o

Autoridade de registo e utilizadores finais

1. As funções de autoridade de registo serão desempenhadas pelo CEGER - Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (<https://www.ceger.gov.pt/>).
2. O CEGER receberá pedidos de emissão de certificados para serviços, organismos e entidades da Administração Direta, Indireta e Autónoma do Estado, procedendo às validações e demais procedimentos necessários enquanto Autoridade de Registo, seguindo as Políticas e práticas da Entidade Certificadora, conforme definidas na proposta adjudicada.

3. O CEGER solicitará, através de acesso à plataforma online segura do adjudicatário, a emissão, renovação ou alteração de estado de certificados.
4. O adjudicatário dará acesso ao backoffice desta plataforma a operadores do CEGER, desde o primeiro dia do contrato.
5. A plataforma online segura do adjudicatário deverá ser configurável (por exemplo: permitir guardar informação e contactos do responsável técnico de cada certificado; enviar alertas/comunicações em paralelo para as entidades detentoras de certificados e a autoridade de registo).
6. O CEGER poderá cobrar os serviços prestados às entidades indicadas no número 2, nas condições previstas na lei.
7. O CEGER será responsável por assegurar, de forma demonstrável, que a sua infraestrutura, processos e pessoal cumprem os requisitos necessários para garantir conformidade com os requisitos da Entidade Certificadora definidos na proposta adjudicada, no âmbito do papel de Autoridade de Registo.

Article 29

Registration authority and final users

1. The functions of registration authority will be performed by CEGER - Center for the Management of the Government Informatics Network (<https://www.ceger.gov.pt/>).
2. CEGER will receive requests for the issuance of certificates for services, bodies and entities of the Direct, Indirect and Autonomous Administration of the State, proceeding with the validations and other necessary procedures as a Registration Authority, following the Policies and practices of the Certifying Entity, as defined in the awarded proposal.
3. CEGER will request, through access to the contractor's secure online platform, the issue, renewal or change of status of certificates.
4. The contractor will give CEGER operators access to the backoffice of this platform, from the first day of the contract.
5. The secure online platform of the contractor must be configurable (for example: allowing to store information and contacts of the technician in charge of each certificate; sending alerts / communications in parallel to the entities holding certificates and the registration authority).

6. CEGER may charge the services provided to the entities indicated in number 2, under the conditions provided for by law.
7. CEGER will be responsible for demonstrably ensuring that its infrastructure, processes and personnel comply with the necessary requirements to ensure compliance with the requirements of the Certification Authority, defined in the awarded proposal, within the scope of the role of Registration Authority.

Artigo 30.^º

Suporte técnico

1. O adjudicatário disponibilizará um serviço de suporte técnico, acessível nos dias úteis de Portugal continental, entre as 9h00 e as 18h00 (hora de Portugal continental).
2. Este serviço estará disponível por meio de telefone, e-mail e, opcionalmente, por outros meios eletrónicos.
3. O tempo de resposta a pedidos de suporte será inferior a 4 horas úteis.

Article 30

Technical support

1. The contractor shall provide a technical support service, available on business days (Continental Portugal), between 9h00 and 18h00, Portuguese continental time.
2. This service shall be available via telephone, e-mail and, optionally, by other electronic channels.
3. The response time to support requests shall be less than 4 business hours.

Anexos

Anexo I – Garantia Bancária conforme artigo 7.^º

Attachments

Annex I - Bank Guarantee according to article 7



IMPRESA NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.
AVENIDA DE ANTÓNIO JOSÉ DE ALMEIDA
1000-042 LISBOA | PORTUGAL

T + 351 217 810 700
WWW.INCM.PT

CAPITAL SOCIAL € 30 000 000
NIPC 500 792 887
CRC LISBOA



A Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,