CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I
Cláusulas Jurídicas

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto

1. A Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A., 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€, adiante designada como INCM, no âmbito do procedimento de Concurso Público n.º 192/2021, pretende celebrar um contrato para aquisição de serviços de suporte e manutenção do novo frontoffice do DRE, com o CPV n.º 72000000-5 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio.
2. As especificações e características técnicas dos bens e serviços descritos no número anterior, encontram-se estabelecidas 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 esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
   b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O presente caderno de encargos;
d) A proposta adjudicada;
e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

Artigo 3.º

Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou no caderno de encargos, do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
   a) A prestação dos serviços e o fornecimento dos bens, objeto do presente contrato;
   b) Comunicar de imediato à INCM quaisquer aspetos que possam comprometer ou afetar o cumprimento integral do Contrato.
2. A título acessório, o adjudicatário fica, ainda, obrigado, designadamente, a:
   a) Recorrer a todos os meios necessários e adequados à prestação do serviço;
   b) Estabelecer o sistema de organização adequado e necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
   c) Disponibilizar todos os materiais informáticos que sejam necessários e adequados para a execução perfeita e completa do objeto do contrato;
   d) Cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
   e) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor em matéria de gestão ambiental e melhorar continuamente o seu desempenho e a utilização dos recursos naturais de forma a minimizar os impactos negativos da sua atividade no meio ambiente;

f) 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.

3. O adjudicatário é responsável pela obtenção de todas as autorizações institucionais necessárias à prestação do serviço, nomeadamente as que respeitam a proteção de dados pessoais.
4. O adjudicatário é o único responsável pelos prejuízos causados à INCM, seus colaboradores e terceiros, decorrentes direta ou indiretamente da presente prestação de serviços;
5. Caso a execução dos serviços implique o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, acessíveis em https://www.incm.pt/portal/sustentabilidade_qahs.jsp.

Artigo 4.º

Local da prestação dos serviços

1. Os serviços objeto do contrato serão prestados quer no edifício da Casa da Moeda, na Av. António José de Almeida, em Lisboa, quer em regime de teletrabalho.
2. O regime a adotar (presencial, teletrabalho ou misto) será definido pela INCM em sede de execução do contrato.

Artigo 5.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 a adequada execução das mesmas, é de € 213.000,00 (duzentos e treze mil euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, decomposto da seguinte forma:

a) Serviços de suporte e de manutenção corretiva: Com um valor máximo de 131.000,00€ (cento e trinta e um mil euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor;
b) Serviços de manutenção evolutiva, em regime de bolsa de horas: 2700 horas com um valor máximo de 82.000,00€ (oitenta e dois mil euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor. O preço/ hora será igual para todos os perfis objeto do contrato.

Artigo 6.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 inerentes à prestação de serviços, 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.

Artigo 7.º

Condições de pagamento

1. Os pagamentos dos serviços de suporte e de manutenção corretiva serão efetuados mensalmente, a 60 (sessenta) dias da apresentação da fatura na INCM, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.

2. Os serviços de manutenção evolutiva são pagos com base no mapa de preços adjudicado, na proporção das horas a alocar em função das necessidades específicas a definir no decurso do contrato, e efetivamente despendidas.
3. A quantidade de horas prevista para os serviços de manutenção evolutiva tem natureza meramente indicativa das necessidades estimadas pela INCM, para o período máximo de duração do contrato, não consubstanciando qualquer obrigação de aquisição de quantidades mínimas por parte da INCM, não podendo a prestação de horas em número inferior ao estimado constituir fundamento de pedido de compensação por parte do Adjudicatário.
4. As faturas respeitantes às horas consumidas serão apresentadas apenas após o consumo das mesmas, de acordo com o definido entre as partes.
5. No caso de serem consumidas horas a mais ou a menos relativamente ao programado, a fatura refletirá apenas as horas efetivamente consumidas.
6. 5. Os pagamentos das horas consumidas serão efetuados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data da apresentação das faturas na INCM, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
7. O pagamento será efetuado por transferência bancária para a conta a indicar pelo adjudicatário.
8. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária. 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 taxa em vigor[1].

[1] Nos termos do n.º 6 do art.º 24.º do Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio, 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.

Artigo 8.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 a prestação de serviços de suporte e manutenção do novo frontoffice do DRE, 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 no presente artigo 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.

Artigo 9.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.

Artigo 10.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 11.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. 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;

   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.

Artigo 12º

Privacidade

No âmbito de execução do presente contrato, 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 I "Acordo de Subcontratação").

Artigo 13.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, este compromete-se a garantir que os mesmos cumpram as regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na empresa.

Artigo 14.º

Patentes, licenças e marcas registadas

1. Serão da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, quaisquer dos direitos mencionados no n.º 1, fica o adjudicatário obrigado a indemnizar aquela por todas as despesas que venham a resultar da referida demanda.

Artigo 15.º

Valores éticos

O adjudicatário assume 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

Caso a execução dos serviços implique o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, este compromete-se a exigir-lhes o integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, em vigor na INCM, que podem ser consultadas em *https://www.incm.pt/portal/sustentabilidade_qahs.jsp*.

Artigo 17.º

Penalidades

1. Pelo incumprimento dos níveis de serviços indicados no artigo 30.º, por motivos direta e exclusivamente imputáveis ao adjudicatário, a INCM aplicará, as seguintes penalidades:
   a) Incidência de nível de serviço critico - 1.000,00 € por cada 4 horas de atraso;
   b) Incidência de nível de serviço elevado - 500,00 € por cada 8 horas de atraso;
   c) Incidência de nível de serviço alto - 250,00 € por cada 12 horas de atraso;
   d) Incidência de nível de serviço normal - 250,00 € por cada 24 horas de atraso;
2. Pelo incumprimento dos prazos acordados entre o adjudicante e adjudicatário para a execução de serviços de manutenção evolutiva, a INCM aplicará uma penalidade correspondente a 0,2% do total do preço contratual por cada dia de atraso.
3. O valor acumulado das penalidades aplicáveis não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato pela INCM.
4. Findo o prazo estabelecido e excedido o limite descrito no número anterior a INCM reserva-se o direito de resolver o contrato.
5. Caso as partes acordem na alteração das datas de prestação dos serviços, aos atrasos serão contados a partir das novas datas acordadas.
6. A INCM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias previstas nos termos do presente artigo, descontando as mesmas na fatura imediatamente seguinte ao facto que as originou através da emissão de nota de crédito pelo adjudicatário ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de débito pela INCM.
7. As penas pecuniárias previstas no presente artigo não obstam a que a INCM exija uma indemnização pelo dano excedente.

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, desde que se verifiquem 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. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
4. 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

Resolução do contrato

1. A resolução contratual por iniciativa do adjudicatário está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a INCM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pelo atraso na prestação dos serviços e pelo incumprimento da qualidade exigível na prestação dos mesmos.
3. A faculdade de resolução prevista nos números anteriores só pode ser exercida se a parte faltosa, depois de interpelada por carta registada com aviso de receção, não cumprir a obrigação contratual no prazo que for fixado na interpelação.

4. O incumprimento culposo por qualquer das partes faz a mesma incorrer na obrigação de indemnizar a outra por todos os prejuízos causados, nos termos gerais de direito perdendo as garantias prestadas.

Artigo 20.º

Prazos de execução dos serviços e de vigência do contrato

1. Os serviços objeto do procedimento são prestados pelo prazo máximo de 3 (três) anos. a contar da data de assinatura de contrato.
2. O contrato mantém-se em vigor pelo prazo máximo de 3 (três) anos, com início na data de assinatura do contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato como as de confidencialidade.
3. A INCM pode, a todo o tempo, e com efeitos imediatos, pôr termo ao contrato, no caso de a disponibilização do Diário da República Eletrónico deixar de ser da sua exclusiva competência, por decisão do Governo ou através da publicação de um ato legislativo, devendo, para o efeito, comunicar a cessação ao adjudicatário, através de carta registada com aviso de receção, suportando os custos de manutenção até à data da comunicação da cessação ao adjudicatário.

Artigo 21.º

Gestão do Contrato

O adjudicatário deve nomear e identificar um gestor de contrato, cujos contactos devem ser facultados à INCM.

Artigo 22.º

Comunicações e notificações

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

Artigo 23.º

Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código da Contratação Pública aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação em vigor e restante legislação em vigor, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE II

Especificações técnicas

Artigo 24.º

Enquadramento dos Serviços

O sistema de frontoffice DRE é o portal de disponibilização do Diário da República Eletrónico para o público em geral, composto pelos seguintes módulos:

1. Portal DRE: Portal desenvolvido em Outsystems para disponibilização do Diário da República Eletrónico;
2. AWS S3 e Cloudfront: Serviço de disponibilização dos:
    a. Ficheiros PDF dos Diários da República, diplomas publicados no Diário de República, diplomas publicados por entidades externas através do Diário da República Electrónico.
    b. Documentos e imagens resultantes das páginas estáticas do DRE, incluindo noticias e newsletters de entidades externas.
3. Elastic Cloud: Serviço de indexação e pesquisa que suporta o motor de pesquisa do frontoffice DRE.

Artigo 25.º

Âmbito dos serviços de suporte e de manutenção

Os serviços de suporte e de manutenção ao sistema descrito no artigo 22.º, incluem os seguintes serviços:

a) Serviços de manutenção corretiva do Produto Final, que é o conjunto de módulos da aplicação de front office DRE, atualizado com os desenvolvimentos necessários para a personalização de acordo com os requisitos da INCM;
b) Serviços de manutenção evolutiva;
c) Serviços de manutenção da integração com serviços de Terceiros, que inclui o conjunto de serviços fornecidos pela Amazon, denominados AWS S3 e AWS Cloudfront, e os serviços fornecidos pela Elastic através da Elastic Cloud, utilizados pela INCM.

Artigo 26.º

Manutenção corretiva

1. A manutenção corretiva compreende a prestação de todos os serviços necessários à correção de erros, incidentes e respetivas adaptações ao portal de frontoffice DRE, conforme foi fornecido e instalado.

2. A manutenção corretiva é identificada pela existência de incidente e tem como objetivo a correção das incidências aplicacionais originadas por erros de software, contemplando as seguintes tarefas: (1) Diagnóstico e determinação de correção (parcial, temporal ou definitiva); (2) Correção do incidente; (3) Testes; (4) Passagem a Produção; e (5) Atualização da documentação aplicacional.

3. A assistência técnica no âmbito da manutenção corretiva, assim como a assistência técnica remota, será prestada por uma equipa disponível via telefone, email e ferramentas colaborativas, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4. Consideram-se erros todas e quaisquer discrepâncias existentes relativamente à Análise Funcional do Produto Final, bem como às alterações posteriormente aprovadas entre as partes.

5. Para agilizar o processo de resolução de incidentes, o adjudicatário terá acesso às plataformas cloud utilizadas pelo DRE (Outsystems Cloud, AWS e Elastic Cloud) e terá a responsabilidade de iniciar os pedidos de suporte e fazer o respetivo acompanhamento sempre que necessário à resolução do incidente.

Artigo 27.º

Manutenção evolutiva

1. A manutenção evolutiva é identificada pela existência de um RFC (Request For Change) de desenvolvimento. Deverá contemplar as seguintes tarefas: (1) Aprovação; (2) Análise; (3) Desenho; (4) Desenvolvimento; (5) Testes; (6) Passagem a produção; e (7) Atualização da documentação aplicacional.
2. manutenção evolutiva é prestada com recurso à bolsa de 2700 horas, para todo o período de vigência do contrato.
3. A execução dos serviços de manutenção evolutiva pode ser prestada por qualquer um dos perfis contratados, de acordo com o que for solicitado em sede de execução de contrato pela INCM:
4. Será estimado o esforço necessário para o seu desenvolvimento e implementação, esforço esse que deverá ser aprovado pela INCM e consumida a respetiva bolsa de horas.

Artigo 28.º

Requisitos mínimos da equipa do adjudicatário

1. Para a execução dos serviços objeto do contrato tem de ser apresentado o modelo de *Governance* do âmbito deste procedimento.
2. Constitui requisito mínimo a alocação de 10% de um Gestor de Projeto Sénior (Coordenador) com experiência superior a 4 anos, que coordenará os trabalhos a desenvolver pela equipa e que será o principal interlocutor com a estrutura de coordenação a designar pela INCM, o qual tem de reunir os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:
    i. Licenciatura nas áreas de Engenharia, Gestão, Tecnologias de Informação ou equivalente;

ii. Experiência comprovada em gestão de pelo menos 2 projetos utilizando a tecnologia Outsystems e React idênticos aos previstos no âmbito do presente procedimento;

iii. Certificação "Professional Scrum Master I".

3. As horas correspondentes à alocação de 10% do Gestor de Projeto Sénior não estão incluídas na bolsa de horas para os serviços de manutenção evolutiva.

4. A equipa proposta tem de integrar obrigatoriamente os seguintes perfis:

i. 1 perfil de Arquiteto Aplicacional Outsystems que analisa os requisitos, propõem e desenham a arquitetura a Solução. Pode acumular esta função enquanto Gestor de Projeto Sénior. Tem de ter experiência superior a 3 anos e reunir os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

a) Experiência comprovada em desenvolvimento de projetos;

b) Experiência em análise e arquitetura Outsystems superior a 2 anos, com participação, desempenhando funções similares, em pelo menos 5 projetos;

c) Experiência comprovada na análise e arquitetura de projetos utilizando Outsystems Reactive, com ElasticSearch como motor de pesquisa e mais de 10 milhões de registos;

d) Certificação Outsystems "Professional Traditional Web Developer";

e) Certificação Outsystems "Mobile Developer Specialist";

f) Certificação Outsystems "Associate Reactive Developer".

ii. 1 perfil de Analista Programador Sénior Outsystems. Requisitos mínimos obrigatórios:

a) Experiência comprovada no apoio ao desenvolvimento de projetos utilizando Outsystems Reactive, com ElasticSearch como motor de pesquisa e mais de 10 milhões de registos;

b) Certificação Outsystems "Associate Web Developer";

c) Certificação Outsystems "Associate Mobile Developer";

d) Experiência mínima de 3 anos em funções similares com participação, desempenhando funções similares, em pelo menos 3 projetos.

iii. 1 perfil de Analista Programador Júnior Outsystems. Requisitos mínimos obrigatórios:

a) Certificação Outsystems "Associate Traditional Web Developer";
b) Experiência mínima de 6 meses em funções similares com participação, desempenhando funções similares, em pelo menos 2 projetos.

iv. 2 perfis de *Designer UX/UI,* que têm de reunir os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

a) Experiência comprovada no desenvolvimento de pelo menos 5 projetos com componente de desenvolvimento de interfaces gráficas desempenhando as funções de Lead Designer UX/UI;
b) Experiência mínima de 4 anos em funções similares.

5. Os recursos humanos do adjudicatário serão integrados na estrutura da INCM, podendo vir a integrar na equipa os perfis em falta para garantir o sucesso do projeto, nomeadamente arquitetos de sistemas e analista funcional.
6. Após a adjudicação, o adjudicatário deverá identificar todos os colaboradores que irão integrar a sua equipa de trabalho enviando os respetivos curricula e demais documentos de habilitação que se revelem necessários pela entidade adjudicante nos termos do artigo 81.º do CCP.
7. Entre a data de identificação dos elementos da equipa referida no número anterior e o termo da execução contratual, os elementos que integrarem a equipa proposta pelo adjudicatário só poderão ser substituídos com o expresso e prévio consentimento da entidade adjudicante, após verificação de que essa substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.
8. Na impossibilidade de manter algum dos elementos da equipa, a entidade adjudicatária informará a INCM desse facto, invocando o motivo e informando sobre a solução adotada, observando o disposto no número seguinte, sujeita à aprovação expressa da INCM.
9. Os novos elementos da equipa técnica, em caso de substituição, têm de reunir os requisitos mínimos respeitantes às competências e qualificações exigidos no presente artigo.
10. A entidade adjudicatária obriga-se a substituir qualquer dos elementos alocados à prestação de serviços que seja considerado prejudicial à boa prestação dos serviços, designadamente quando infrinja padrões de celeridade, zelo ou qualidade dos serviços prestados, no prazo de 8 dias úteis, após a receção de pedido fundamentado por escrito da INCM.

Artigo 29.º

Assistência técnica

O adjudicatário prestará à INCM, para qualquer nível de manutenção e suporte relativo ao sistema instalado, os serviços de assistência técnica, telefónica, remota, desde a deteção das incidências até à sua resolução ou encerramento.

Artigo 30.º

Níveis de serviços da manutenção corretiva

1. No âmbito da manutenção corretiva, será atribuído pela INCM um grau de criticidade correspondente ao seu impacto na utilização do sistema, considerando-se para o efeito, três níveis que correspondem a determinados tempos de resposta:

a) Crítica – quando é impossível a execução completa de um ou mais processos base suportados pela aplicação, não existindo forma identificada de contornar funcionalmente o problema. Impossibilita a disponibilização e/ou acesso ao site ou informação do Diário da República – prazo máximo de resolução de 2 (duas) horas;

b) Elevada – Erro que bloqueia um processo secundário; ocorrência crítica para a qual está identificada forma de contornar funcionalmente o problema; inoperacionalidade de uma funcionalidade descrita como requisito base. Afeta a utilização de parte do sistema, mas não impede a disponibilização e/ou acesso ao site ou informação do Diário da República - prazo máximo de resolução de 4 (quatro) horas;

c) Alta – Erro não bloqueante, mas que causa atrasos no trabalho ou retira funcionalidade/operacionalidade à utilização da aplicação - prazo máximo de resolução de 10 (dez) horas;

d) Normal – Erro cosmético, mas não impede a utilização do sistema, nem causa erro nessa utilização - prazo máximo de resolução de 24 (vinte e quatro) horas.

2. O adjudicatário fica obrigado a cumprir os níveis de serviço previstos no número anterior imediatamente a partir da data de início do contrato, não existindo período de transição para o respetivo, sob pena de aplicação das penalidades previstas no artigo 17.º.

Artigo 31.º

Reporte de incidências

1. O adjudicatário colocará à disposição da INCM uma ferramenta para reporte e acompanhamento de incidências, disponível online, via telefone e via ferramentas colaborativas (Microsoft Teams).
2. O adjudicatário elaborará um relatório de acompanhamento indicando o estado de funcionamento do sistema e propondo as ações corretivas adequadas.

Artigo 32.º

Acessibilidade e usabilidade

No âmbito dos trabalhos a desenvolver, o cocontratante obriga-se a garantir que os entregáveis objeto deste procedimento cumprem as obrigações legais, os requisitos e as melhores práticas no que se refere às áreas da Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização dos sítios Web e das aplicações móveis, nomeadamente os seguintes fatores essenciais:

a) Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/2102, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 02 de dezembro de 2016, relativa à Acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, nomeadamente o nível de conformidade "AA" das WCAG 2.1 do W3C, que equivale à norma europeia EN 301 549 harmonizada;
b) Elaboração da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade prevista nos Artigos 8.º e n.º 5 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 83/2018, bem como as respetivas evidências, nos termos estipulados no referido diploma legal e nos sítios Web https://selo.usabilidade.gov.pt/index.html e http://www.acessibilidade.gov.pt;
c) Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), estabelecido nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, e aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 08 de novembro, alterado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2018, de 5 de janeiro, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018,

nomeadamente quanto à alteração da Tabela III "Tecnologias de interface Web, incluindo acessibilidade, ergonomia, compatibilidade e integração de serviços";

d) Cumprimento dos requisitos do Selo de Usabilidade e Acessibilidade e respetiva aposição, de acordo os parâmetros definidos no sítio Web https://selo.usabilidade.gov.pt/, devendo garantir, em conjunto com a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, o nível mínimo de Bronze;

e) Cumprimento das melhores práticas de Acessibilidade, Usabilidade e Experiência de Utilização coligidas nos sítios Web http://www.acessibilidade.gov.pt/, https://usabilidade.gov.pt/menu-interior e https://selo.usabilidade.gov.pt/bronze.html.

Artigo 33.º

Anexos ao Caderno de Encargos

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

a) Anexo I – Acordo de Subcontratação;

b) Anexo II - Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho;

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,

Assinado por : **Pedro Alexandre Miranda Cardoso**
Num. de Identificação: 09521630
Data: 2021.08.18 14:45:59+01'00'

CHAVE MÓVEL