INCM
O VALOR DA SEGURANÇA

Procedimento n.º 229/2022

CADERNO DE ENCARGOS

Consulta Prévia

Aquisição de hardware, software e serviços conexos no âmbito do Centro de Digitalização e Indexação em Cabo Verde

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

Cláusulas Jurídicas

Artigo 1.º

Objeto e definições

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, pretende estabelecer as condições jurídicas, técnicas e económicas a incluir no contrato a celebrar na sequência da Consulta Prévia n.º 229/2022, que tem por objeto o Aquisição de hardware, software e serviços conexos no âmbito do Centro de Digitalização e Indexação em Cabo Verde, com os *CPV´s 38520000-6 – Scanners e 48318000-0 – Pacote de software para digitalizador (scanner).*
2. Definições:
    a. Entidade adjudicante: INCM, definida no número anterior;
    b. Entidade Beneficiária (ou "Cliente"): Direção-Geral dos Registos, Notariado e Identificação de Cabo Verde (DGRNI);
3. As especificações e características técnicas dos bens descritos no número anterior, encontram-se estabelecidas na Parte II do presente caderno de encargos.

Artigo 2.º

Contrato e Prevalência

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes documentos:
    a) Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes, desde que estes erros e omissões tenham sido, expressamente, aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
    b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O presente caderno de encargos e respetivos anexos;
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 prevalece os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do artigo 101.º do 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

a) Obrigação de garantia de boa prestação de todos os serviços e dos bens fornecidos, com a diligência e qualidade requeridas;
b) Obrigação de cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
c) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor, no que respeita a matéria de gestão ambiental;
d) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho e a não recorrer, a:
    i. trabalho infantil, tal como definido pela Organização Internacional do Trabalho;
    ii. qualquer forma de trabalho forçado, conforme consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem;
    iii. discriminação dos seus trabalhadores em função de sexo, religião, estado civil, situação familiar, idade, nacionalidade, origem étnica, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outro critério.
e) 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;

f) 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 III ao caderno de encargos.

Artigo 4.º

Local de entrega dos bens e execução dos serviços

1. Os bens objeto do presente contrato deverão ser entregues nas instalações da Cooperação Portuguesa - Embaixada de Portugal, Praia - Santiago, Cabo Verde, mais concretamente na Avenida OUA, CP 160, Achada de Santo António, Cidade da Praia, Santiago, Cabo Verde.
2. Os serviços objeto do presente contrato deverão ser executados no edifício da DGRNI, CP 286/A, Rua Cidade do Funchal, Achada de Santo António, Cidade da Praia, Santiago, Cabo Verde.

Artigo 5.º

Prazo de entrega dos bens

A entrega dos bens objeto do presente procedimento, deve ser efetuada no prazo máximo de 6 (seis) semanas a contar da data da notificação da adjudicação.

Artigo 6.º

Preço base

1. O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do presente procedimento é de € 63.000,00 (sessenta e três mil euros), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço inclui todos os custos, designadamente de transporte de pessoas e bens, deslocações, estadias, sanitários e outros indispensáveis à deslocação para prestação de serviços e formação ministrada em Cabo Verde.

Artigo 7.º

Preço contratual

1. Para o fornecimento dos bens objeto do contrato, juntamente com o cumprimento de quaisquer outras obrigações definidas no presente documento, a INCM deverá pagar ao adjudicatário o preço estipulado na proposta adjudicada, ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas de deslocação dos meios humanos e de transporte dos bens objeto do contrato até ao local de entrega indicado, juntamente com quaisquer custos resultantes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Artigo 8.º

Condições de pagamento

1. Os pagamentos serão efetuados a 60 (sessenta) dias após a apresentação da fatura na INCM, que só poderá ocorrer após o fornecimento dos bens e/ou a prestação dos serviços a que se refere.
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. Não são efetuados quaisquer pagamentos antecipados relativamente à entrega dos bens e/ou à prestação de serviços.
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 taxa legal 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 9.º

Conformidade e operacionalidade dos bens

1. O adjudicatário obriga-se a entregar à INCM na morada indicada no artigo 4.º, os bens objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos na Parte II do presente Caderno de Encargos.
2. Os bens objeto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. O adjudicatário é responsável perante a INCM por qualquer defeito ou discrepância dos bens objeto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.
4. Após a realização das correções, reposições ou substituições necessárias pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a INCM procede à realização de novos testes de aceitação.
5. Caso os segundos testes, indicados no número anterior, não comprovem a total operacionalidade dos bens objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais e com as características, quantidades, especificações e requisitos técnicos definidos no presente Caderno de Encargos, a INCM reserva-se o direito de resolver o contrato, procedendo à devolução dos bens, suportando o adjudicatário todas as despesas e riscos inerentes, sem direito a qualquer pagamento ou indemnização e perdendo as garantias que tenha prestado, as quais revertem a favor da INCM sem quaisquer formalidades

Artigo 10.º

Aceitação dos bens

1. Com a entrega e aceitação dos equipamentos, é emitida uma declaração de aceitação, assinada pelos representantes do adjudicatário e da INCM ou da Entidade beneficiária.
2. No caso da aceitação ser efetuada pela entidade beneficiária, os documentos comprovativos de entrega e os autos de aceitação devem ser remetidos pelo adjudicatário à INCM antes de qualquer faturação.

Artigo 11.º

Garantia técnica

1. O adjudicatário garantirá sem qualquer encargo para a INCM, os bens fornecidos durante o período de 24 meses, contra quaisquer falhas ou discrepâncias relativas aos requisitos legais e às suas características técnicas, às especificações e aos requisitos definidos no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.
2. O período de garantia constante no número anterior deve ser contado a partir da data de assinatura da declaração de aceitação, nos termos do artigo anterior.
3. São excluídos da garantia todos os defeitos que notoriamente sejam resultantes de má utilização, de utilização abusiva ou de negligência do utilizador (INCM ou Entidade Beneficiária), bem como todos os defeitos resultantes de fraude, ação de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.
4. Em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos se a anomalia resultar de facto não imputável ao adjudicatário.
5. Os serviços de garantia incluem todas as peças e mão-de-obra, bem como a substituição de equipamentos nos casos em que não seja viável a sua reparação desde que garanta que as especificações e requisitos dos novos bens sejam idênticos, ou superiores, aos substituídos e sem acréscimo de valor face ao contratado.

Artigo 12.º

Sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à INCM e/ou Entidade Beneficiária, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto no presente artigo a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. O dever de sigilo previsto no presente artigo mantém-se em vigor durante o período de cinco (anos) anos após a cessação do contrato, com exceção da informação relativa a dados pessoais, cuja confidencialidade não tem termo.

Artigo 13.º

Valores éticos

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

Artigo 14.º

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 e/ou Entidade Beneficiária venham a ser demandadas por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Artigo 15.º

Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho

1. Considerando que a execução dos serviços implica o acesso às instalações por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, que podem ser consultadas em https://www.incm.pt/portal/arquivo/sustentabilidade/boas_praticas_2021.pdf.

2. As regras referidas no número anterior, aplicam-se às instalações da Entidade beneficiária mencionada no artigo 1.º

Artigo 16.º

Penalidades contratuais

3. No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula: 1% (um por cento) sobre o valor total da fatura por cada semana de atraso na entrega dos equipamentos ou execução da garantia técnica, até ao limite de seis semanas, prazo a partir do qual a INCM se reserva o direito de resolver o contrato.
4. Caso as partes acordem na alteração dos prazos de entrega e prestação dos serviços, os atrasos e a aplicação das respetivas penalidades, serão contados a partir das novas datas acordadas.

Artigo 17.º

Casos fortuitos ou de força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
    a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

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

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Artigo 18.º

Resolução do Contrato

1. A resolução contratual por iniciativa do adjudicatário está sujeita aos termos previstos no artigo 332.º do Código dos Contratos Públicos.
2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, em caso de atraso superior ao limite de 8 (oito) semanas, a INCM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave e/ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pelo atraso na entrega dos bens ou pelo incumprimento da qualidade dos bens exigida.

3. A faculdade de resolução prevista no número anterior só poderá 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 pelo adjudicatário faz o mesmo incorrer na obrigação de indemnizar a INCM por todos os prejuízos causados, nos termos gerais de direito.

Artigo 19.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 um deve:
   a) Ser apresentada pelo cessionário ou pelo subcontratado toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
   b) Ser apresentada pelo cessionário ou pelo subcontratado uma declaração, nos termos da qual este se obriga a cumprir as regras relativas ao dever de confidencialidade, que delimitam a partilha e o acesso a informação confidencial, previstas no presente caderno de encargos;
   c) A INCM apreciar, designadamente, se o cessionário ou o subcontratado não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Artigo 20.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 21.º

Prazo de vigência do contrato

O contrato, para fornecimento/prestação dos bens e serviços objeto do presente procedimento, terá início na respetiva data de assinatura e vigorará pelo período de 24 meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que tenham sido estabelecidas inequivocamente em favor da entidade adjudicante, incluindo as de confidencialidade e de garantia que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 22.º

Legislação e foro competente

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto (retificado pelas declarações de retificação n.º 36-A/2017, de 30 de outubro e n.º 42/2017, de 30 de novembro), pelo Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 170/2019, de 4 de dezembro, pela Resolução da Assembleia da República n.º 16/2020, de 19 de março e pela Lei n.º 30/2021 de 21 de maio, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE II

Cláusulas Técnicas

Artigo 23.º

Enquadramento

Enquadrado no contrato assinado entre a INCM e o Instituto Camões no âmbito do processo GestDoc – Modernização e reforço da cadeia de identificação e segurança documental em Cabo Verde e na Guiné-Bissau, relativamente à Atividade A.1.7 é necessário proceder à aquisição de hardware, software e serviços conexos no âmbito da criação do Centro de Digitalização e Indexação.

Artigo 24.º

Objetivo

1. Este procedimento tem como objetivo adquirir o conjunto de hardware, software e serviços conexos de instalação e implementação que responda às necessidades identificadas no contrato referido no número artigo anterior.
2. Pretende-se que este projeto permita capacitar a DGRNI de Cabo Verde (Entidade Beneficiária) para a execução das atividades de desmaterialização e indexação de processos físicos de documentos de identificação, quer na vertente de equipamentos quer na vertente de conhecimento de processos que permitam a correta execução destas atividades.

Artigo 25.º

Especificações técnicas e quantidades dos bens e serviços

Os bens e serviços objeto do presente contrato, a prestar pelo adjudicatário, são:

1. Scanners e consumíveis:
    a. 4 x Scanner Duplex (ADF + FB) Paper Stream Capture (p/ Captura, Separação de documentos no mesmo lote e envio para pasta em rede);

b. 20 x Kits de manutenção - inclui 2x Pick Rollers e 2x Brake Rollers. Estimativa: Superior a 500K scans (consumíveis para scanners);
c. 24 x Kits de limpeza inclui 1 x Rubber liquid + 1 Glass Cleaner + 20 special cloths + 6 x Cotton swap + Compress air (consumíveis para scanners).

2. Software principal, módulos operacionais complementares:
    a. SW de digitalização para 5 Workflows + 5 Clientes (Import from Folder and Export to Folder &FTP included);
    b. Support for 3 additional cores to speed up extraction;
    c. Incluindo Barcode Reader;
    d. Funcionalidade Text Extraction (Extraction from image-based PDF, text-based PDF or email);
    e. Funcionalidade Export to Database;
    f. 1 year Software Upgrade Assurance (SUA).

3. Suporte local Formação:
    a. Implementação e instalação no local;
    b. Formação de utilizadores no local;

4. As tarefas mencionadas no número anterior, importam a deslocação da equipa mencionada no artigo 28.º às instalações da Entidade beneficiária, cumprindo essas deslocações os seguintes condicionalismos:
    a. A duração máxima será de duas semanas, com a equipa do adjudicatário nas instalações mencionadas no n.º 4;
    b. Justificadamente, caso não seja necessário a estadia pelo prazo mencionado no número anterior, poderá ser o prazo encurtado até o limite mínimo de uma semana.

Artigo 26.ª

Embalagens

1. Os bens a fornecer são entregues devidamente acondicionados em embalagens com características de solidez adequadas ao completo e perfeito resguardo do material, para evitar a sua inutilização ou deterioração no transporte.
2. As embalagens exteriores deverão ter as seguintes indicações: a legenda "Cooperação Portuguesa - Embaixada de Portugal, Praia - Santiago, Cabo Verde" o nome do fornecedor; a identificação do material; o número da encomenda da INCM.

Artigo 27.ª

Serviços a implementar pela INCM

Os serviços a implementar pela INCM no âmbito deste projeto são:

1. Aquisição e envio do hardware, software e respetivos serviços de instalação e implementação nas instalações da DGRNI, Cidade da Praia, Cabo Verde
2. Ação de formação a efetuar por elemento sénior da SDA à equipa local da DGRNI, para capacitação da mesma na operação da solução desenhada para os serviços previstos para o Centro de Desmaterialização e Indexação.
3. Acompanhamento presencial não permanente para ações de refrescamento da formação e apoio na resolução de eventuais problemas, durante a duração do projeto GestDoc.
4. Acompanhamento remoto a pedido para apoio na resolução de eventuais problemas, durante a duração do projeto GestDoc.

Artigo 28.ª

Requisitos da equipa

1. Para a realização do projeto, o adjudicatário deve constituir uma equipa com experiência adequada e competências nas várias áreas de intervenção para o projeto.
2. A equipa de projeto sugerida deverá ser composta por:
    a. Gestor de projeto;
    b. Especialista em instalação e implementação da solução composta pelo HW e SW indicados.

Artigo 29.ª

Testes

1. Serão executados testes e entrega de relatório dos cenários realizados e respetivas conclusões.
2. Para os testes de aceitação da solução, deverá ser seguido o seguinte processo:
    a) Os requisitos e especificações exigidas neste documento são aferidos através da realização de testes de aceitação, após os quais pode ser dado início ao funcionamento da solução, caso não existam falhas/anomalias essenciais a corrigir.
    b) Antes da entrada em produtivo, todos os processos serão alvo de testes juntamente com os *key-users*, no sistema de qualidade.
    c) Caso resulte da realização dos testes a deteção de falhas/anomalias graves, o adjudicatário é obrigado à sua correção, devendo garantir o prazo previsto de entrega da solução.

Artigo 30.º

Direitos de propriedade

1. Serão inteiramente de conta do Adjudicatário, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução da prestação de serviços, de *hardware*, de *software* ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Nos termos e para os efeitos legais vigentes, todo e qualquer trabalho executado no âmbito do objeto do contrato, será considerado propriedade da entidade beneficiária.
3. A INCM reserva-se no direito de solicitar ao adjudicatário toda a informação produzida e armazenada na plataforma tecnológica, em que conste informação dos seus colaboradores, da empresa, dos seus produtos e serviços, devendo o adjudicatário assegurar a disponibilização dessa informação, em formatos *standard* passíveis de importação e leitura por parte da INCM, até um período máximo de 60 dias após a comunicação inicial da INCM.
4. A INCM reserva-se no direito de solicitar ao adjudicatário a eliminação de dados que esta obteve para o exercício dos serviços para os quais for contratada, devendo o adjudicatário assegurar a eliminação dos mesmos até um período máximo de 60 dias após a comunicação inicial da INCM.

Artigo 31.º

Formação

1. O adjudicatário ministrará ações de formação aos *Key-users* do projeto, em data a indicar pela INCM, com duração de acordo com o seguinte plano:
   a) 1 semana de formação (fixa);
   b) 1 semana opcional em caso de necessidade e a ser confirmada posteriormente pela INCM.

Artigo 32.º

Níveis de serviço

O suporte, a efetuar nas instalações do beneficiário, em período normal de trabalho para manutenção corretiva, terá o seguinte nível de serviço (*SLA*):

1. Indicação de um número de telefone e contacto de *email* para abertura e registo de incidentes.
2. Serviços de manutenção corretiva e suporte:
    a) O apoio de primeira linha será garantido pela equipa da SDA da INCM;
    b) Para qualquer necessidade de suporte, os *key-users* do processo poderão contactar o adjudicatário através de telefone e/ou *email*, para uma primeira análise e filtragem da situação em concreto.
    c) Após o contacto e caso sejam identificadas atividades adicionais de alterações/correção em sistema, as mesmas serão devidamente combinadas com o interlocutor/gestor da INCM, podendo ser realizadas pela equipa do adjudicatário.

Artigo 33.º

Contagem dos prazos

À contagem dos prazos, durante a execução do Contrato, serão aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Artigo 34.º

Anexos

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

a) Anexo I – Modelo Garantia Bancária
b) Anexo II – Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho

IMPRENSA 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

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,

Rosário Pardal

Digitally signed by Rosário Pardal
Date: 2022.06.23 17:04:27 +01'00'