



Procedimento n.º 179/2022

CADERNO ENCARGOS

Concurso Público

Aquisição de licenciamento para sistema
SAP-CRM e Sales, ou equivalente

PARTE I

Cláusulas Jurídicas

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Enquadramento e 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 n.º 179/2022, pretende celebrar um contrato para aquisição de licenciamento para sistema SAP-CRM e Sales, ou equivalente, com o CPV 48000000-8 - *Pacotes de software e sistemas de informação*, nos termos e condições definidos no presente caderno de encargos e respetivos anexos.
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 elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativas ao Caderno de Encargos;
 - c) O presente Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto

no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Artigo 3.º

Obrigações do adjudicatário

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

- a) Obrigação de fornecer o software de acordo com o estabelecido no caderno de encargos e na proposta adjudicada;
- b) Obrigação de garantia de boa prestação de todos os serviços contratados e bens fornecidos, com a diligência e qualidade requeridas para o tipo de serviços em causa;
- c) Obrigação de recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- d) Obrigação de cumprir as regras de segurança impostas pela INCM;
- e) 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.
 - iv) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor no que respeita a matéria de gestão ambiental e melhorar continuamente o seu desempenho, na utilização de recursos naturais, por forma a minimizar os impactos negativos da sua atividade no 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 I ao caderno de encargos.

Artigo 4.º

Preço base

O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pela totalidade das prestações objeto do contrato, as quais devem incluir todos os custos a considerar para o fornecimento de licenciamento CRM e Sales, SAP Sales/Service Cloud, test tenant e SAP CP Integration for SAP cloud app é de 157 087,50 EUR (cento e cinquenta e sete mil e oitenta e sete euros e cinquenta cêntimos), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, decomposto nos seguintes termos:

- a) Preço base unitário anual, para 110 licenças utilizadores – CRM, para o prazo máximo de três anos: 280,15 EUR (duzentos e oitenta euros e quinze cêntimos);
- b) Preço base unitário anual, para 12 licenças utilizadores – Sales, para o prazo máximo de três anos: 306,00 EUR (trezentos e seis euros);
- c) Preço unitário anual em EUROS, para SAP Sales/Service Cloud, test tenant, para o prazo máximo de três anos: 8 504,00 (oito mil, quinhentos e quatro euros);
- d) Preço unitário anual em EUROS, para SAP CP Integration for SAP cloud app, para o prazo máximo de três anos: 9 370,00 EUR (nove mil, trezentos e setenta euros).

Artigo 5.º

Preço contratual

1. Pelo fornecimento do software, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a INCM pagará ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à INCM, incluindo despesas de aquisição, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e outros direitos de propriedade industrial.
3. Durante a vigência do contrato não haverá lugar a revisão/atualização do preço contratado.

Artigo 6.º

Condições de pagamento

1. Os pagamentos serão efetuados no prazo de 60 dias (sessenta) dias a contar da data da apresentação da fatura na INCM, anualmente, com o início da disponibilização dos bens/serviços relativos a cada ano de contrato.
2. Considera-se como data de pagamento a data em que a INCM ordenar a transferência bancária.

3. Quaisquer pagamentos antecipados relativamente à entrega dos bens, pagamentos contra a entrega dos bens ou prévios à assinatura do correspondente protocolo de aceitação, só serão efetuados com a contrapartida de uma garantia bancária *on first demand*, conforme minuta em anexo II (GB), de igual montante, válida até 30 (trinta) dias depois da data de entrega, prestada e comprovada antes de se efetuar o respetivo adiantamento/pagamento.
4. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da INCM, o adjudicatário tem direito a juros de mora sobre o montante em dívida, de acordo com a legislação em vigor¹.

Artigo 7.º

Dever de Confidencialidade

1. O Adjudicatário compromete-se a garantir a confidencialidade e proteção da informação identificada como protegida, confidencial ou com outra expressão de igual significado, que lhe seja revelada pela INCM, ao abrigo ou relacionado com a execução do presente contrato ou com a finalidade fixada no n.º 3 do presente artigo.
2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada globalmente por “Informação”, entende-se toda a informação, de qualquer natureza (quer seja oral, escrita, eletrónica ou sob qualquer outra forma), direta ou indiretamente relacionada com a INCM, ativos, passivos ou assuntos financeiros, disponibilizadas pela mesma ou em seu nome, juntamente com qualquer informação resultante e quaisquer análises, compilações, estudos ou outros materiais preparados pelo Adjudicatário ou em seu nome, e que contenham ou reflitam de outro modo ou sejam geradas (na totalidade ou em parte) a partir de tal informação.
3. A Informação divulgada pela INCM tem como finalidade exclusiva o objeto do presente contrato, pelo que o Adjudicatário deverá garantir o sigilo relativamente a toda a informação referida no número anterior, obrigando-se a não usar, divulgar ou ceder a qualquer título a informação divulgada pela INCM para qualquer outra finalidade distinta da aqui estipulada, salvo autorização por escrito desta última.
4. O Adjudicatário obriga-se (i) a adotar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela não tenha necessidade de ter acesso e (ii) a assegurar os meios adequados à prevenção do extravio ou perda da informação, comunicando sempre à INCM a ocorrência de incidentes desta natureza, ainda que esta comunicação não exclua a sua responsabilidade.

¹ Nos termos do n.º 6 do art.º 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.

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.

Artigo 8.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 9.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 10.º

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O Adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou quaisquer direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia da INCM.

2. Na eventualidade de o Adjudicatário recorrer à subcontratação, este deve garantir a extensão das disposições de segurança de informação às entidades subcontratadas, bem como o cumprimento, por parte destas últimas, de todos os deveres e obrigações que são exigidas ao Adjudicatário, incluindo a sujeição a auditorias pela INCM
3. Para efeitos da autorização prevista no número um, deve:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário ou pelo subcontratado toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) Ser apresentada pelo cessionário ou pelo subcontratado uma declaração, nos termos da qual este se obriga a cumprir as regras relativas ao dever de confidencialidade, que delimitam a partilha e o acesso a informação confidencial, previstas no presente caderno de encargos.
 - c) A INCM apreciar, designadamente, se o cessionário ou o subcontratado não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do CCP.

Artigo 11.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 12.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 13.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 https://www.incm.pt/porta/arquivo/incm/Codigo_Etica_e_Conduta.pdf.

Artigo 14.º

Penalidades

No caso de incumprimento das obrigações contratuais pelo Adjudicatário, podem ser aplicadas as penalidades conforme se segue:

- a) Os prazos para os SLA mencionados no n.º 2, do artigo 23.º do presente caderno de encargos considerar-se-ão cumpridos quando o adjudicatário reaja dentro do tempo de reação acordado e de acordo com o SLA respetivo, em pelo menos noventa e cinco por cento (95%) do total dos casos de cada trimestre. No caso de a INCM enviar menos de vinte (20) mensagens (no conjunto do cômputo de todos os SLA's) num determinado trimestre, consideram-se cumpridas as suas obrigações no que respeita aos SLA's acima mencionados, se não tiver excedido o tempo limite do SLA aplicável em mais do que 1 (uma) mensagem, durante o trimestre em causa.
- b) Sem prejuízo do disposto no número seguinte, no caso de incumprimento dos Níveis de Suporte Técnico (SLA) mencionados no artigo 24º, e que os mesmos sejam provados, a SAP aplicará, na próxima factura referente à Taxa do SAP Enterprise Support do adjudicatário, um Crédito de Nível de Serviço (SLC) igual a um quarto de ponto percentual (0,25%) da Taxa do SAP Enterprise Support do adjudicatário, para o respetivo trimestre do ano, estando esse crédito sujeito a um limite superior máximo de SLC por trimestre do ano de cinco por cento (5%) da Taxa do SAP Enterprise Support do adjudicatário para esse trimestre do ano.

Artigo 15.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) 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;
 - b) 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;
 - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
 - d) 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;
 - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
 - f) 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 16.º

Resolução do contrato

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
2. Sem prejuízo do disposto em sede de penalidades, caso alguma das partes não cumpra qualquer das obrigações para si emergentes do presente contrato, será notificada por escrito, pela parte não faltosa, para proceder ao respetivo cumprimento no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a receção da referida notificação.

Artigo 17.º

Prazo de vigência do contrato

O contrato a celebrar tem início na data da sua assinatura por ambas as partes e vigorará pelo período de três anos, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 18.º

Gestão do Contrato

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

Artigo 19.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 20.º

Legislação e foro competente

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

PARTE II

Especificações técnicas

Artigo 21.º

Âmbito dos serviços

1. A aplicação objeto do contrato permite gerir toda a parte de clientes, tanto na componente do atendimento telefónico como na receção dos emails. Aliada a esta aquisição está também a aquisição do módulo adicional de Sales que permite à INCM gerir as suas Leads e Oportunidades.
2. Todo o software deve obedecer ao Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), estabelecido na Lei n.º 36/2011, de 21 de junho.

Artigo 22.º

Produtos

O objeto do presente contrato é o do fornecimento de:

- a) 110 licenças utilizadores – CRM;
- b) 12 licenças utilizadores – Sales;
- c) SAP Sales/Service Cloud, test tenant;
- d) SAP CP Integration for SAP cloud app.

Artigo 23.º

Níveis de suporte técnico

Os serviços de suporte técnico ao software SAP, ou equivalente, deverão prover as seguintes atividades/características:

- 1. Resolução de problemas através de notas OSS, pelos serviços de suporte que operem 7 dias por semana, 24 horas por dia;
- 2. Compromisso com tempos de resposta e resolução nas notas definidas com prioridade alta (tempo de reação inicial de quatro horas) e Muito Alta (tempo de reação inicial de uma hora);
- 3. Acesso às Notas SAP – base de dados de informação da SAP, que documenta erros do software e contém informação sobre a forma de remediar, evitar e prevenir tais erros;
- 4. Continuous Quality Check – sessões de serviço remoto manual ou automático com o objetivo, entre outros, de identificar riscos técnicos e possíveis melhoramentos, proteger a passagem a produtivo dos projetos ou otimizar o rendimento dos seus sistemas;
- 5. Disponibilização de novas versões das Soluções Enterprise Support licenciadas, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades;
- 6. Support Packages – correções agrupadas para reduzir o esforço de implementar correções únicas, que também podem incluir correções destinadas a adaptar a funcionalidade existente às alterações legais e regulamentos vigentes;
- 7. Enhancement packages – desenvolvimento de funcionalidades e inovações;
- 8. Até 5 (cinco) dias de serviços de suporte remoto por ano, levados a cabo por arquitetos de solução, por forma a proporcionar uma maior orientação ao cliente, avaliando as capacidades de inovação dos últimos pacotes de desenvolvimento da SAP e indicando a melhor forma de os aplicar.



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



Anexos ao Caderno de Encargos

Faz parte integrante do presente caderno de encargos para todos os devidos efeitos o Anexo I – Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, indicado no artigo 3.º;

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,