

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

Cláusulas Jurídicas

Disposições Gerais

Cláusula 1.^a

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 concurso público com publicação no JOUE, procedimento n.º **487/2022**, pretende celebrar um contrato para aquisição de serviços de manutenção ao Software SAP, com o CPV 72261000-2 - Serviços de assistência em matéria de software, nos termos e condições definidos no presente caderno de encargos e respetivos anexos.
2. As especificações e características técnicas dos serviços descritos no número anterior, encontram-se estabelecidas na Parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.^a

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 suprimimentos 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 CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do art.º 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável e no presente caderno de encargos, da celebração do contrato, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações:
 - a) Prestar os serviços de acordo com o estabelecido no caderno de encargos e na proposta adjudicada, com garantia de boa prestação de todos os serviços contratados;
 - b) Comunicar de imediato à INCM quaisquer aspetos que possam comprometer ou afetar o cumprimento integral do Contrato;
 - c) 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) Cumprir as regras de segurança impostas pela INCM, caso seja necessário o acesso de trabalhadores ou prestadores de serviços às instalações da entidade adjudicante;
 - e) Cumprir a legislação 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.
2. 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.
3. O adjudicatário é o único responsável pelos prejuízos causados à INCM, seus colaboradores e terceiros, decorrentes direta ou indiretamente da presente prestação de serviços.

Cláusula 4.^a

Preço base

O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pela totalidade das prestações objeto do contrato é de 333 180,43 EUR (trezentos e trinta e três mil, cento e oitenta euros e quarenta e três cêntimos), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 5.^a

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 de transporte dos bens objeto do contrato para o respetivo local de entrega do bem, assim 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.

Cláusula 6.^a

Condições de pagamento

1. Os pagamentos serão efetuados a 60 (sessenta) dias da apresentação da fatura na INCM.
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. 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.

¹ Nos termos do n.º 6 do art.º 26.º do Decreto-Lei n.º 53/2022, de 12 de agosto, 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.

Cláusula 7.^a

Dever de Confidencialidade

1. O Adjudicatário compromete-se a garantir a confidencialidade e proteção da informação identificada como protegida, confidencial ou com outra expressão de igual significado, que lhe seja revelada pela INCM, ao abrigo ou relacionado com a execução do presente contrato ou com a finalidade fixada no n.º 3 do presente artigo.
2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada globalmente por “Informação”, entende-se toda a informação, de qualquer natureza (quer seja oral, escrita, eletrónica ou sob qualquer outra forma), direta ou indiretamente relacionada com a INCM, ativos, passivos ou assuntos financeiros, disponibilizadas pela mesma ou em seu nome, juntamente com qualquer informação resultante e quaisquer análises, compilações, estudos ou outros materiais preparados pelo Adjudicatário ou em seu nome, e que contenham ou reflitam de outro modo ou sejam geradas (na totalidade ou em parte) a partir de tal informação.
3. A Informação divulgada pela INCM tem como finalidade exclusiva a aquisição de serviços de manutenção ao Software SAP 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.



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



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. O valor resultante das indemnizações aplicáveis ao Adjudicatário, por força do disposto dos dois números antecedentes, não pode ser superior ao valor contratual.

Cláusula 8.ª

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.

Cláusula 9.ª

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.

Cláusula 10.ª

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 55º do CCP.

Cláusula 11.^a

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.

Cláusula 12.^a

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://arquivo.incm.pt/portal/arquivo/incm/Codigo_Etica_e_Conduta.pdf

Cláusula 13.^a

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.

Cláusula 14.^a

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 (anexo I), em vigor na INCM, que podem ser consultadas em https://arquivo.incm.pt/portal/arquivo/sustentabilidade/boas_praticas_2021.pdf

Cláusula 15.^a

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a INCM pode exigir do Adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, nos seguintes termos:

- a) Sem prejuízo do disposto no número seguinte, no caso de incumprimento dos SLA mencionados no artigo 24.º, será aplicada uma penalidade de 0,25% do valor aplicável ao trimestre em que a falha ocorreu, com o limite anual de 5% do valor do contrato.
2. Os prazos para os SLA mencionados no n.º 2 do artigo 24.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.

Cláusula 16.ª

Resolução

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, sendo que relativamente à delimitação de responsabilidade em caso de incumprimentos contratual, será considerada válida a proposta do concorrente, na qual se determine que, salvo nas situações de dolo e negligência grosseira, em caso de incumprimento contratual as partes serão responsáveis pelos danos causados até ao máximo de 100% do valor contratual.
2. 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 dias úteis após a receção da referida notificação.
3. Caso a situação de incumprimento se mantenha, decorrido o prazo indicado no número anterior, poderá a parte não faltosa resolver o presente contrato, com efeitos imediatos, através de carta registada com aviso de receção, indicando os respetivos fundamentos.

Cláusula 17.ª

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 parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte no prazo máximo de 3 dias a contar da data da ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 18.^a

Prazo de vigência do contrato

O contrato mantém-se em vigor até ao dia 31.12.2023, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 19.^a

Gestão do Contrato

O adjudicatário deve nomear e identificar um gestor de contrato, cujos contactos devem ser facultados à INCM, bem como comunicar quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

Cláusula 20.^a

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.

Cláusula 21.^a

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

Cláusula 22.^a

Serviços de suporte ao software SAP

O adjudicatário garantirá o suporte técnico ao *software* SAP, propriedade da INCM, designadamente para os seguintes produtos:

Cód. Art.º	Descrição	Qt	Unidade
1	10162358 7001125 SAP Business Suite Professional 24.05.2001	200	UN
2	10162358 7001131 mySAP CRM Field Sales/Services User 24.05.2001	50	UN
3	10162358 7001176 mySAP.com B2B Procurement 24.05.2001	250	UN
4	10162358 7001132 SAP Payroll Processing 24.05.2001	1,000	UN
5	10205605 7001125 SAP Business Suite Professional 28.06.2002	50	UN
6	10205605 7001126 SAP Business Suite Employee 28.06.2002	50	UN



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



7	10365348 7002721 SAP NetWeaver PI Base Engine 31.07.2006	1	UN
8	10365348 7002786 Interactive Forms based on Adobe Softwar 31.07.2006	1	UN
9	10643637 7002721 SAP NetWeaver PI Base Engine 01.07.2009	100	UN
10	10686313 7009650 SAP BusObj Access Control 03.12.2009	1	UN
11	10686313 7003017 SAP Business Suite ESS User 03.12.2009	313	UN
12	10686313 7009732 SAP BS Bus. Exp. Usr 03.12.2009	2	UN
13	1000120413 7009536 SAP Business Comm. Mgmt, IVR 28.12.2011	3	UN
14	1000120413 7009533 SAP Business Comm. Mgmt, voice-only 28.12.2011	30	UN
15	1000120413 7009535 SAP Business Comm. Mgmt, reporting 28.12.2011	4	UN
16	1000108499 7010221 SAP BS BI Upgr. User (from Empl. User) 29.12.2012	30	UN
17	1000108499 7010222 SAP BS Employee Upgr. Usr (from ESS Usr) 29.12.2012	30	UN
18	1000108499 7010220 SAP BS Ltd.Prof. Upgr. Usr (from BI Usr) 29.12.2012	30	UN
19	1000108172 7010222 SAP BS Employee Upgr. Usr (from ESS Usr) 31.12.2013	30	UN
20	1000108172 7010221 SAP BS BI Upgr. User (from Empl. User) 31.12.2013	30	UN
21	1000108172 7010220 SAP BS Ltd.Prof. Upgr. Usr (from BI Usr) 31.12.2013	30	UN
22	1000109684 7002721 SAP NetWeaver PI Base Engine 30.06.2015	50	UN
23	1000109684 7009533 SAP Business Comm. Mgmt, voice-only 30.06.2015	15	UN
24	1000109684 7001127 SAP Business Suite Ltd Professional 30.06.2015	70	UN
26	1000119972 7017299 SAP Single Sig-On - Bloco 50 users	16	UN
27	1000119972 7017378 SAP Worker User	40	UN
28	1000119972 7011618 SAP Logistic User	20	UN
29	1000119972 7009533 SAP Business Communications Management Voice Only	6	UN
30	1000119972 7009535 SAP Business Communications Management Reporting	1	UN
31	1000110922 7001125 SAP Business Suite Professional User	7	UN
32	1000110922 7009533 SAP Business Communications Management, voice-only User	4	UN
33	1000110922 709535 SAP Business Communications Management, reporting User	1	UN
34	1000110922 7009536 SAP Business Communications Management, IVR User	1	UN
35	10000110642 7002721 SAPEXchange Infrastructure (SAP XI)	1	UN
36	10000110642 7017378 SAP Worker User	25	UN



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



37	10000110642 7011618 SAP Logistics User	25	UN
38	1000001520 7011618 SAP Logistics User	40	UN
39	1000029697 7011618 SAP Logistic User	80	UN
40	1000095905 7002721 SAP NetWeaver PI Base Engine	100	UN
41	SAP Exchange Infraestruture (SAP XI)	200	UN

Cláusula 23.^a

Níveis de suporte técnico

Os serviços de suporte técnico ao software SAP 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.



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



Anexos ao Caderno de Encargos

Anexo I – Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho, nos termos do artigo 14.º

Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,