



Procedimento n.º 290/2022

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO

Aquisição de serviços de suporte e
manutenção para bases de dados Oracle



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



Índice

Objeto	3
Contrato	3
Obrigações do adjudicatário	4
Local da prestação dos serviços	5
Prazo de prestação de serviços	5
Preço base	6
Preço contratual	6
Condições de faturação e pagamento	7
Dever de confidencialidade	7
Certificações e auditorias	10
Formação e Sensibilização	10
Cessão da posição contratual e subcontratação	10
Privacidade	11
Utilização dos sistemas de informação	11
Patentes, licenças e marcas registadas	11
Valores éticos	12
Penalidades	12
Casos fortuitos ou de força maior	13
Resolução do contrato	14
Prazo de vigência do contrato	15
Comunicações e notificações	15
Legislação e foro competente	15
Serviços	16
Níveis de serviço - suporte técnico	16



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



CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de serviços de suporte e manutenção para bases de dados Oracle

Concurso Público n.º 290/2022

Parte I

Cláusulas jurídicas

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A., adiante designada como **INCM**, com sede na Avenida de António José de Almeida, Edifício Casa da Moeda, em Lisboa, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de pessoa coletiva 500 792 887, com o capital social de 30.000.000€, na sequência do procedimento de Concurso Público, que tem por objeto a aquisição de **Aquisição de serviços de suporte e manutenção para bases de dados Oracle**, com o CPV 72267100-0 - *Manutenção de software para as tecnologias da informação* e a referência interna n.º 290/2022.
2. As especificações técnicas detalhadas dos serviços descritos no número anterior encontram-se indicadas na Parte II do 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 elementos:
 - a) Os suprimimentos 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 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 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.

Cláusula 3.ª

Obrigações do adjudicatário

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

- a) Obrigação de prestar os serviços e fornecer os bens 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) Assegurar o cumprimento das disposições legais em vigor, no que respeita a matéria de gestão ambiental;
- f) Cumprir a legislação laboral portuguesa sobre Saúde 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.
- g) 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;
- h) 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.

Cláusula 4.^a

Local da prestação dos serviços

1. Os serviços objeto do contrato são prestados remotamente.
2. A pedido da INCM, poderão ocorrer reuniões entre as Partes, que possam impor deslocações de um representante da Adjudicatária às instalações mencionadas no n.º 1 da Cláusula 1.^a, sem custos acrescidos para a entidade adjudicante.

Cláusula 5.^a

Prazo de prestação de serviços

1. A execução dos serviços objeto do contrato terá a duração de 12 (doze) meses.
2. O início da prestação de serviços deverá iniciar-se preferencialmente no dia 23 de novembro de 2022.
3. Por motivos procedimentais, caso não se torne possível a adjudicação em data prévia à data prevista no número anterior, considerar-se-á o início da prestação de serviços na data da outorga.
4. O contrato extingue-se com a conclusão integral dos serviços objeto deste procedimento;
5. No caso de algum dos serviços estiver em curso, e ainda não estiver concluída e validada a sua execução na data prevista no n.º 1, o prazo de execução daqueles serviços específicos será excecionalmente prolongado para além do limite do seu termo.

6. A extinção do procedimento previsto no n.º 4 não prejudica a manutenção de obrigações acessórias que tenham sido estabelecidas inequivocamente a favor da entidade adjudicante, incluindo as de confidencialidade e de garantia.

Cláusula 6.ª

Preço base

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a INCM deve pagar à cocontratante o preço constante da proposta adjudicada.
2. O preço máximo que a INCM se dispõe a pagar pela prestação dos serviços objeto do contrato é de **256 947,92 EUR (duzentos e cinquenta e seis mil novecentos e quarenta e sete euros e noventa e dois cêntimos)**, o qual deve incluir todos os custos, encargos e despesas que se revelem necessários à prestação dos serviços.

Cláusula 7.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 os preços constantes da proposta adjudicada.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à INCM, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, quer durante a execução dos serviços, quer após a entrega dos mesmos, sempre que estes meios sejam necessários para garantir o bom funcionamento do produto entregue.
3. A todos os valores mencionados no presente caderno de encargos acresce o IVA à taxa legal.

Cláusula 8.^a

Condições de faturação e pagamento

1. Os pagamentos 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.
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.

Cláusula 9.^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 contrato a celebrar.
2. Por informação protegida ou confidencial, adiante designada 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 sua totalidade ou em parte) a partir de tal informação.
3. O Adjudicatário deverá garantir o sigilo relativamente a toda a informação, obrigando-se a não usar, divulgar ou ceder a qualquer título a informação divulgada pela INCM para qualquer outra finalidade da aqui estipulada, salvo autorização escrita desta última.
4. O Adjudicatário obriga-se a:

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.

-
- a) Adotar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela tenha necessidade de ter acesso;
 - b) 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:
 - a) Qualquer cópia, excerto ou parte dos elementos da informação referidos no número 2 deste artigo, no prazo de 8 (oito) dias, após solicitação escrita da INCM;
 - b) Toda a informação divulgada pela INCM findo o presente acordo, após solicitação escrita deste.
 6. Não obstante o descrito nos números anteriores, 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 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 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. Não obstante o número anterior, o Adjudicatário, enquanto entidade contratada pela INCM, é responsável por efetuar as ações necessárias de *screening* aos seus colaboradores e subcontratados, assumindo a responsabilidade por todas as ações que no exercício das funções de contratados e subcontratados pelo Adjudicatário possam comprometer a informação, atividade e negócio da INCM.
13. 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.
14. Exclui-se do dever de confidencialidade presente na presente Cláusula qualquer elemento da informação:
 - a) Cuja divulgação tenha sido expressamente autorizada pela INCM;
 - b) Que até ao momento da divulgação tenha sido publicado, tornado publico ou que, de outra forma não possa ignorar-se pertencer ao domínio público;
 - c) Tornado público após a divulgação ou pertencente ao domínio publico por motivo não imputável ao Adjudicatário, a título de dolo ou negligência;
 - d) Que o Adjudicatário possa provar, por exibição de suporte escrito, ter em sua posse em momento prévio ao seu recebimento por parte da INCM;
 - e) 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;
 - f) 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;
 - g) Que seja desenvolvida de forma independente pelo Adjudicatário.
15. O ónus da prova de todas as exceções à obrigação de confidencialidade previstas no número anterior recai sobre o Adjudicatário.

16. 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.
17. Sem prejuízo da obrigação de indemnizar acima referido, 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.
18. O valor resultante das indemnizações aplicáveis ao Adjudicatário, por força do disposto dos dois números antecedentes, não pode ser superior ao valor contratual.

Cláusula 10.^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 11.^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 12.^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 e de privacidade às entidades subcontratadas, bem como o cumprimento, por parte destas últimas, de todos os deveres e obrigações que são exigidas ao Adjudicatário, incluindo designadamente, a sujeição a auditorias pela INCM ou a celebração de um Acordo de Subcontratação.

3. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
- a) O cessionário ou o subcontratado, consoante o caso, apresentar todos os documentos exigidos ao Adjudicatário no presente procedimento;
 - b) O cessionário ou o subcontratado, consoante o caso, apresentar 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, consoante o caso, não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Cláusula 13.^a

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 II “**Acordo de Subcontratação**”).

Cláusula 14.^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, estes comprometem-se a observar o integral cumprimento das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na INCM.

Cláusula 15.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a INCM venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as

despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 16.^a

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.

Cláusula 17.^a

Penalidades

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a **INCM** pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) No caso de incumprimento dos prazos fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, 1% do preço contratual, até ao limite de 20% do preço do contrato;
 - b) No caso de incumprimento do nível de serviço exigido para os serviços de manutenção corretiva e tempos de resposta e resolução respetivos, que deve ser maior ou igual a 99% de incidências resolvidas mensalmente, depois da data de instalação (entrada em produção) e após assinatura de auto de aceitação pela **INCM**, aplicar-se-á a seguinte penalidade: 0,1% sobre o preço contratual, até ao limite de 20% do preço do contrato, relativamente aos seguintes atrasos:
 - a) Por cada dia de atraso, relativamente aos níveis de serviço previstos na alínea a) do artigo 24.º do presente caderno de encargos;
 - b) Por cada semana de atraso, relativamente aos níveis de serviço previstos nas alíneas b) a d) do artigo 24.º do presente caderno de encargos;
 - c) Por cada mês de atraso, relativamente aos níveis de serviço previstos nos n.ºs 3 a 5 do artigo 24.º do presente caderno de encargos.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a **INCM** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
3. A **INCM** pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias previstas nos termos da presente cláusula.
4. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a **INCM** exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 18.^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 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.

Cláusula 19.^a

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 nos seguintes casos:
 - a. Pelo atraso na prestação dos serviços do contrato, superior a 7 (sete) dias ou declaração escrita do prestador de serviços de que o atraso respetivo excederá esse prazo;
 - b. Pela recusa da prestação de serviços.
3. As situações referidas no ponto anterior não serão consideradas como incumprimento contratual, em caso de força maior, ou em casos que a entidade adjudicante considere que a entidade adjudicatária apresenta soluções consensuais para resolver as dificuldades encontradas que não comprometem a execução do projeto, em termos de qualidade do produto final e de prazos.

4. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.
5. A resolução do contrato é comunicada por carta registada com aviso de receção.
6. 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.
7. 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.

Cláusula 20.^a

Prazo de vigência do contrato

1. O contrato mantém-se em nos termos previstos na Cláusula 5.^a, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O presente contrato pode ser denunciado a todo o tempo pela INCM, mediante notificação por escrito remetida com a antecedência de 30 dias relativamente ao termo pretendido, caso a necessidade da prestação dos serviços deixe de se verificar.

Cláusula 21.^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, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma.
2. Qualquer alteração das informações de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 22.^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 Públicos, aprovado pelo D.L. n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação 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 23.^a

Serviços

Os serviços objeto do presente contrato consistem em manutenção anual para bases de dados Oracle, que consiste no suporte 24*7 através da abertura de pedidos no portal da Oracle. Este suporte inclui o direito a atualização das versões de software, patches de segurança e patches de correção de bugs. O landscape Oracle instalado na INCM, e que é coberto por este suporte envolve os seguintes produtos:

Produto	Nível de suporte	Patch Download Access
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	Standard Premier Support (Software Update License and Support)	Public, Software
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	Standard Premier Support (Software Update License and Support)	Public, Software
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	Standard Premier Support (Software Update License and Support)	Public, Software
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	Standard Premier Support (Software Update License and Support)	Public, Software

Cláusula 24.^a

Níveis de serviço - suporte técnico

Os serviços de suporte técnico Oracle (Standard Premier Support - Software Update License and Support) deverão ter as seguintes características:

1. Resolução de problemas através de Service Requests (SR), pelos serviços de suporte que operem 7 dias por semana, 24 horas por dia (support.oracle.com).
2. Compromisso com tempos de resposta e resolução dos Service Requests definidos com:
 - a) Severity Level 1 - Mission Critical Business Impact: tempo de reação inicial de uma hora e updates contínuos 24x7.
 - b) Severity Level 2 - Serious Business Impact: Múltiplos updates em 24 - 48 horas.
 - c) Severity Level 3 - Minor Business Impact: Updates em 2 a 3 dias úteis.
 - d) Severity Level 4 - No Business Impact: Updates em 3 a 5 dias úteis.
3. Acesso à base de dados de informação da Oracle, que documenta erros do software e contém informação sobre a forma de remediar, evitar e prevenir tais erros (support.oracle.com);
4. Disponibilização de novas versões do Software licenciado, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades.
5. Disponibilização de patches e updates do Software licenciado com correções agrupadas para reduzir o esforço de implementação.

Anexos

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

- a) Anexo I - Regras das Boas Práticas de Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho;
- b) Anexo II - Acordo de Subcontratação.

Imprensa Nacional - Casa da Moeda, S.A.

Pela Administração,