

CADERNO DE ENCARGOS

012/DGRDN-MDN/2023

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DO CENTRO DE
OPERAÇÕES ESPACIAIS, NO ÂMBITO DO PROGRAMA SPACE
SURVEILLANCE AND TRACKING (SST)**

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

CADERNO DE ENCARGOS	2
PARTE I - CLÁUSULAS CONTRATUAIS	2
CLÁUSULA 1.ª OBJETO	2
CLÁUSULA 2.ª PREÇO-BASE E PREÇO CONTRATUAL	2
CLÁUSULA 3.ª PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO.....	2
CLÁUSULA 4.ª ACEITAÇÃO DOS BENS OU SERVIÇOS	3
CLÁUSULA 5.ª DOCUMENTAÇÃO	3
CLÁUSULA 6.ª COMPROMISSO AMBIENTAL E SOCIAL.....	4
CLÁUSULA 7.ª DEVER DE SIGILO E CREDENCIAÇÃO DE SEGURANÇA	4
CLÁUSULA 8.ª PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	4
CLÁUSULA 9.ª SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	5
CLÁUSULA 10.ª REGIME DE RESPONSABILIDADE E DO RISCO	5
CLÁUSULA 11.ª OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO QUANTO AO USO DAS INFRAESTRUTURAS	6
CLÁUSULA 12.ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	6
CLÁUSULA 13.ª ADIANTAMENTOS	7
CLÁUSULA 14.ª REVISÃO DE PREÇOS	7
CLÁUSULA 15.ª LIBERAÇÃO E EXECUÇÃO DE CAUÇÕES	7
CLÁUSULA 16.ª GESTOR DO CONTRATO.....	7
CLÁUSULA 17.ª PRORROGAÇÕES E RENOVAÇÕES DO CONTRATO.....	7
CLÁUSULA 18.ª MODIFICAÇÕES DO CONTRATO	8
CLÁUSULA 19.ª MORA IMPUTÁVEL AO ADJUDICATÁRIO	8
CLÁUSULA 20.ª MORA IMPUTÁVEL À ENTIDADE ADJUDICANTE	9
CLÁUSULA 21.ª RESOLUÇÃO DO CONTRATO	10
CLÁUSULA 22.ª FORÇA MAIOR	10
CLÁUSULA 23.ª DEVERES DE INFORMAÇÃO	11
CLÁUSULA 24.ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	12
CLÁUSULA 25.ª CONTAGEM DOS PRAZOS	12
CLÁUSULA 26.ª VIGÊNCIA E PRODUÇÃO DE EFEITOS	12
CLÁUSULA 27.ª FORO COMPETENTE	13
CLÁUSULA 28.ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	13
PARTE II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	14

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

CLÁUSULA 1.ª

OBJETO

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual por concurso público com publicação internacional, que tem por objeto principal a aquisição de serviços de operação do Centro de Operações Espaciais (COpE), no âmbito do programa *Space Surveillance and Tracking* (SST), melhor especificados na Parte II do presente Caderno de Encargos, e incluídos no código CPV 60440000-4 - Serviços relacionados com a defesa”, conjugado com o “SV RC02-4 – Em tecnologias espaciais”.

CLÁUSULA 2.ª

PREÇO-BASE E PREÇO CONTRATUAL

1. O preço base do presente procedimento é 912.000,00 € (novecentos e doze mil euros), correspondente ao período de 24 meses estimado para a execução da prestação de serviços prevista na cláusula anterior.
2. Pela prestação dos serviços, objeto do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
3. Todas as despesas ou encargos inerentes à execução do contrato a celebrar são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário, estando incluídas no preço referido no número anterior, salvo disposição expressa em contrário.

CLÁUSULA 3.ª

PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO

1. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços indicados na cláusula 1.ª por um período inicial de doze (12) meses, e máximo de vinte e quatro (24) meses, a contar da data de produção de efeitos do contrato a celebrar, podendo o mesmo ser renovado nos termos previstos na Clausula 17.ª.
2. O local da prestação dos serviços é no TERINOV - Parque de Ciência e Tecnologia da Ilha Terceira, Terra Chã, Ilha Terceira, não obstante da possibilidade de prestação dos serviços remotamente, em qualquer outro local, garantindo que é mantido e adequado o cariz de natureza civil-militar

deste projeto e bem assim, sempre que possível, garantir também a integração de trabalhadores de todos os sectores na operação do Centro de Operações Espaciais a tempo inteiro, desde que salvaguardados os aspetos de segurança e acesso à informação.

3. A obrigação considera-se cumprida na data de assinatura do respetivo auto de aceitação, nos termos da cláusula seguinte.

CLÁUSULA 4.ª **ACEITAÇÃO DOS BENS OU SERVIÇOS**

1. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços indicados na cláusula 1.ª, de acordo com os termos e condições definidos no presente caderno de encargos, na proposta adjudicada e, ainda, de acordo com a qualidade requerida pelas leis do mercado e com as amostras ou outros dados que serviram de base à adjudicação da proposta.
2. Os serviços devem ser prestados em perfeitas condições de cumprirem as finalidades a que se destinam.
3. A aceitação dos serviços pela entidade adjudicante está sujeita a um procedimento de verificação mensal, que se destina a atestar, quantitativa e qualitativamente, a sua conformidade com as características, especificações e requisitos aplicáveis.
4. Se a entidade adjudicante tiver dúvidas sobre a conformidade dos serviços prestados, pode exigir ao adjudicatário a realização de quaisquer testes, ensaios ou verificações e, em consequência do resultado dos mesmos, a repetição dos serviços.
5. Findo o procedimento de verificação será lavrado o respetivo auto de aceitação.
6. A não aceitação dos serviços pela entidade adjudicante não suspende o prazo de execução, considerando-se este cumprido apenas na data de assinatura do correspondente auto de aceitação.
7. O procedimento de verificação referido na presente cláusula, não pode exceder 10 (dez) dias a contar da data de prestação dos serviços pelo adjudicatário.

CLÁUSULA 5.ª **DOCUMENTAÇÃO**

1. Simultaneamente com a prestação dos serviços, o adjudicatário obriga-se a disponibilizar a informação e a entregar todos os documentos e material de apoio, necessários à sua plena utilização, funcionamento, finalidade ou catalogação.

2. Se aplicável, o adjudicatário obriga-se ainda a proceder à entrega do certificado de conformidade ou de qualidade emitido pelo organismo competente.
3. A entidade adjudicante poderá, para seu uso exclusivo, proceder à reprodução de todos os documentos referidos na presente cláusula.

CLÁUSULA 6.ª **COMPROMISSO AMBIENTAL E SOCIAL**

Na execução do contrato, o adjudicatário pugnará pelas melhores práticas ambientais e sociais que possa desempenhar, obrigando-se ainda a cumprir toda a legislação aplicável em função do objeto do contrato, designadamente em matéria ambiental e de segurança e saúde no trabalho bem como a legislação aplicável relativa ao Código do Trabalho.

CLÁUSULA 7.ª **DEVER DE SIGILO E CREDENCIAÇÃO DE SEGURANÇA**

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo quanto a quaisquer informações relacionadas com a atividade da entidade adjudicante, ou outras de que venha a ter conhecimento em consequência da execução do contrato.
2. O dever de sigilo aplica-se desde o início do procedimento e mantém-se para além da extinção do contrato.
3. O adjudicatário obriga-se a manter válida a sua credenciação de segurança de NACIONAL CONFIDENCIAL e EU CONFIDENTIAL, e de todos os elementos da equipa que irão prestar os serviços no COPE, durante todo o período de vigência do contrato.
4. A impossibilidade de poder vir a deter o referido grau de credenciação, ou a caducidade do grau de credenciação sem a possibilidade da sua renovação, por parte de um elemento identificado pelo adjudicatário para prestar os serviços no COPE, obrigará à sua substituição imediata, podendo a entidade adjudicante suspender quaisquer pagamentos até à reposição da situação.

CLÁUSULA 8.ª **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

No caso da execução do contrato a celebrar implicar o acesso ou manuseamento de dados pessoais, na aceção dada pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, o adjudicatário obriga-se a cumprir as regras vinculativas constantes do RGPD, obrigando-se

designadamente a manusear e conservar tais dados, na estrita medida do necessário e exclusivamente para a finalidade da execução do contrato.

CLÁUSULA 9.ª
SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. O adjudicatário não pode recorrer a terceiros para a execução das prestações objeto do contrato, nem ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização escrita da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, devem ser apresentados pelo adjudicatário todos os documentos de habilitação relativos ao potencial subcontratado ou cessionário, nos mesmos termos e condições em que foram exigidos àquele na fase de formação do contrato, aplicando-se os demais limites e condições previstos nos artigos 316.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos (CCP).
3. O recurso à subcontratação de terceiros ou à cessão da posição contratual não pode, em caso algum, pôr em causa o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo adjudicatário.

CLÁUSULA 10.ª
REGIME DE RESPONSABILIDADE E DO RISCO

1. O adjudicatário é o único responsável perante a entidade adjudicante pelo cumprimento perfeito e pontual de todas as obrigações principais, acessórias ou instrumentais que decorram do presente caderno de encargos e do contrato a celebrar, cabendo-lhe mobilizar todos os meios humanos, materiais e financeiros necessários para o efeito e suportar todos os custos e encargos inerentes.
2. O adjudicatário é responsável pelos atos, ações e omissões, dos seus representantes legais, trabalhadores, colaboradores, fornecedores ou subcontratados, como se por ele fossem praticados, bem como por eventuais prejuízos ou danos causados por tais atos, ações ou omissões a terceiros, a representantes ou trabalhadores da entidade adjudicante ou aos seus próprios trabalhadores, durante e em conexão com a execução do contrato.

CLÁUSULA 11.ª

OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO QUANTO AO USO DAS INFRESTRUTURAS

1. O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços constantes nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
2. O adjudicatário obriga-se ainda a assegurar que não serão desenvolvidas outras atividades nas suas instalações ou nas instalações da entidade adjudicante (i.e., no COpE ou qualquer local de acesso remoto) que, de alguma forma, comprometam as atividades do COpE ou das operações SST, nomeadamente as relativas á segurança da informação, devendo informar a entidade adjudicante sempre que tal se preveja que possa vir a acontecer.

CLÁUSULA 12.ª

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O preço contratual é pago mensalmente, após a prestação dos serviços, sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte.
2. As faturas devem ser emitidas, após a assinatura dos respetivos autos de aceitação, em nome da Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional (DGRDN), com o NIF 600086640, e com referência expressa ao respetivo contrato e ao número de compromisso.
3. O adjudicatário obriga-se a emitir faturas eletrónicas de acordo com o disposto no artigo 299.º-B do CCP, salvo indicação expressa em contrário da parte da entidade adjudicante.
4. Os pagamentos serão efetuados no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, após a receção, conferência e certificação das faturas.
5. Em caso de discordância quanto aos valores indicados na fatura, a DGRDN comunicará ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos devidos ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida, se for o caso.
6. A deteção de qualquer incorreção na fatura implicará a sua devolução ao adjudicatário, reiniciando-se a contagem do prazo de pagamento no dia seguinte à receção, conferência e certificação da nova fatura.
7. A entidade adjudicante pode deduzir aos pagamentos a efetuar ao adjudicatário quaisquer créditos emergentes do contrato a celebrar.
8. O disposto no número anterior aplica-se igualmente no caso de dívidas fiscais ou à Segurança Social devidas ao Estado Português, independentemente da sua origem, de que seja titular o adjudicatário, na medida em que a entidade adjudicante seja notificada para o efeito pelas autoridades competentes.

CLÁUSULA 13.ª **ADIANTAMENTOS**

Não haverá lugar a adiantamentos de preço.

CLÁUSULA 14.ª **REVISÃO DE PREÇOS**

Não haverá, em caso algum, lugar a revisão de preços.

CLÁUSULA 15.ª **LIBERAÇÃO E EXECUÇÃO DE CAUÇÕES**

1. A entidade adjudicante fica obrigada a liberar, total ou parcialmente, as cauções prestadas pelo adjudicatário, de acordo com as regras definidas no artigo 295.º do CCP.
 2. A substituição e a execução das cauções obedecem ao disposto nos artigos 294.º e 296.º do CCP.
-

CLÁUSULA 16.ª **GESTOR DO CONTRATO**

1. A entidade adjudicante designará um ou mais gestores do contrato, a indicar nominalmente no clausulado do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução financeira, técnica e material do contrato, nos termos previstos no artigo 290.º-A do CCP.
 2. Para os efeitos previstos no número anterior, o adjudicatário fica obrigado a colaborar e a disponibilizar ao gestor do contrato todas as informações ou documentação que este lhe solicitar.
-

CLÁUSULA 17.ª **PRORROGAÇÕES E RENOVAÇÕES DO CONTRATO**

1. O contrato a celebrar pode ser objeto de uma única renovação por igual período e valor, mediante a observação, prévia, dos pressupostos seguintes:
 - a. A necessidade dos serviços se mantenha;
 - b. As eventuais alterações introduzidas no projeto não comprometam a utilidade ou a necessidade dos serviços fixados na cláusula 1ª;
 - c. A entidade adjudicante mantenha a qualidade de Entidade nacional designada para gerir o projeto SST, nos termos da Resolução de Conselho de Ministros n.º 113/2018, de 31 de agosto, ou de outro diploma que lhe suceda;

- d. A avaliação dos serviços prestados pelo adjudicatário ateste que os mesmos foram cumpridos conforme o estabelecido no Contrato.
2. A renovação do contrato deve ser comunicada pela Entidade Adjudicante, por escrito, através de correio eletrónico, com a antecedência de, pelo menos, 30 dias, face à data prevista para o termo do contrato aos representantes do adjudicatário nele indicados.
3. Sem prejuízo do disposto na al. c) do número um, é admitida a cessão da posição contratual da entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 324º do CCP.

CLÁUSULA 18.ª **MODIFICAÇÕES DO CONTRATO**

1. Não são admitidas modificações ao contrato, exceto se se verificar um dos fundamentos previstos no artigo 312.º e com os limites indicados no artigo 313.º, ambos do CCP.
2. Quaisquer modificações ao contrato estão sujeitas a acordo escrito entre as partes, mediante aprovação prévia da entidade adjudicante, tendo em vista nomeadamente a verificação do cumprimento das normas legais aplicáveis e, em especial, do regime de autorização da despesa pública.

CLÁUSULA 19.ª **MORA IMPUTÁVEL AO ADJUDICATÁRIO**

1. Se, por causa que lhe seja imputável, o adjudicatário não assegurar o cumprimento pontual da prestação dos serviços a que está obrigado, fica este obrigado, a título de sanção pecuniária compulsória, ao pagamento das seguintes penalidades:
 - a. Associado, essencialmente, aos REQ. 15., REQ. 16., REQ. 17. E REQ. 13. do CE, pelo não cumprimento dos serviços diários mínimos ao COPE em termos designadamente de execução dos serviços, de atrasos ou tempos mínimos necessários para o cabal cumprimento das tarefas diárias, constantes na proposta do adjudicatário – uma penalidade no valor diário de 250,00€, podendo este valor ser elevado até um máximo de 1.000,00€. Após este valor, a entidade adjudicante reserva-se o direito de resolução do contrato;
 - b. Associado, essencialmente, ao REQ. 20.- capacidade de resposta a serviços urgentes – uma penalidade no valor de 50,00€ por cada trinta (30) minutos de atraso em relação ao tempo previsto na parte II do presente Caderno de Encargos, podendo o valor ser elevado até um máximo de 500,00€, em função da gravidade, reiteração ou consequências do não-

- cumprimento ou da mora no cumprimento da resposta. Após este valor, a entidade adjudicante reserva-se o direito de resolução do contrato;
- c. Associado, essencialmente, aos REQ. 28, REQ. 29, REQ. 30, REQ. 31 e REQ. 33 pelo não cumprimento dos serviços diários mínimos no COPE (em termos de execução dos serviços, de atrasos ou tempos mínimos necessários para o cabal cumprimento das tarefas diárias), constantes na proposta do adjudicatário – valor diário de 500,00€, podendo o valor ser elevado até um máximo de 1.000,00€, em função da implicação do não-cumprimento das tarefas diárias, ou da sua execução atempada;
 - d. Associado, essencialmente, ao REQ. 35 - capacidade de resposta a serviços urgentes – 50,00€ por cada 1/3 de tempo de atraso no tempo proposto, podendo o valor ser elevado até um máximo de 500,00€, em função da implicação do não-cumprimento da resposta;
 - e. Associado, essencialmente, ao REQ. 22, pela indisponibilidade de “helpdesk” – 50,00€ por cada hora de serviços não prestados (incluindo atrasos no atendimento, por períodos de uma hora).
- 3. Considera-se, ainda, haver mora do adjudicatário, sempre que este tenha conhecimento de uma qualquer circunstância, ainda que lhe não seja imputável, que impeça o cumprimento tempestivo das suas obrigações, e não dê cumprimento aos respetivos deveres de informação na forma disposta na cláusula 23^a.
 - 4. No caso do incumprimento de outras obrigações não sujeitas a prazo, o valor da penalidade a pagar pelo adjudicatário, por cada infração, por cada dia, é de **0,1%** do preço contratual.
 - 5. O pagamento das penalidades previstas na presente cláusula, não prejudica o direito da entidade adjudicante a eventuais indemnizações pelo dano emergente, nem o exercício do direito de resolução previsto na cláusula 21.^a

CLÁUSULA 20.^a
MORA IMPUTÁVEL À ENTIDADE ADJUDICANTE

- 1. A mora quanto à obrigação de efetuar os pagamentos no prazo a que se refere o nº 4 da cláusula 12^a, faz incorrer a entidade adjudicante no pagamento de juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito e pelo período correspondente à mora.¹

¹ Art.º 326.º do CCP e Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.

2. O atraso em um ou mais pagamentos não provoca o vencimento dos restantes, sem prejuízo do adjudicatário poder invocar a exceção de não cumprimento, nos termos do disposto no artigo 327.º do CCP.

CLÁUSULA 21.ª **RESOLUÇÃO DO CONTRATO**

1. O incumprimento que consubstancie grave ou reiterada violação das obrigações assumidas por qualquer das partes, confere à outra parte, o direito de o resolver, designadamente nos casos previstos nos artigos 332.º e 333.º e no n.º 1 do art.º 448.º do CCP, sem prejuízo do direito de indemnização nos termos gerais.
2. A entidade adjudicante pode ainda resolver o contrato com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do CCP.
3. A intenção de resolução deve ser comunicada pela entidade adjudicante com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção de efeitos pretendida.
4. A intenção de resolução pelo adjudicatário pode ser efetuada por mera comunicação, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção de efeitos pretendida, apenas no caso em que a resolução seja fundada no incumprimento da obrigação de pagamento do preço contratual por período superior a 6 (seis) meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual excluindo juros, sendo nos demais casos o direito de resolução exercido por recurso à via judicial ou arbitral consoante o definido na cláusula 27.ª.
5. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário cessando, porém, todas as obrigações contratuais deste, exceto quanto a eventuais obrigações acessórias que, pela sua natureza ou finalidade, devam manter-se.

CLÁUSULA 22.ª **FORÇA MAIOR**

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade por incumprimento se, por força maior, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. Entende-se, por força maior, qualquer evento imprevisível, excecional e inevitável, que impossibilite a execução das prestações contratuais, alheio 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.

3. 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, determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. 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 integra, 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.
5. A parte que invocar força maior deverá fundamentar e comunicar tal situação à outra parte, nos termos previstos na cláusula seguinte.
6. A Força Maior determina, em princípio, a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da Força Maior.
7. A avaliação das circunstâncias de Força Maior, e o seu reconhecimento, designadamente para efeitos da determinação do período de prorrogação dos prazos a que se refere o número anterior, está sujeito à apreciação e comunicação escrita da entidade adjudicante.

CLÁUSULA 23.ª **DEVERES DE INFORMAÇÃO**

1. Cada uma das partes deve informar de imediato a outra, sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras gerais da boa-fé.

2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 10 (dez) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

CLÁUSULA 24.ª
COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Todas as notificações e comunicações entre as partes devem ser efetuadas por escrito, através de correio eletrónico ou outro meio escrito, devendo ser dirigidas aos respetivos representantes, para o endereço eletrónico, fax ou endereço postal, indicados no clausulado contratual ou, na falta deste, nas peças do procedimento e na proposta adjudicada.
2. Qualquer alteração quanto às informações de contacto deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 25.ª
CONTAGEM DOS PRAZOS

Os prazos previstos no presente caderno de encargos e no contrato a celebrar são contínuos, correndo aos sábados, domingos e feriados e à sua contagem aplicam-se as regras previstas no artigo 471.º do CCP.

CLÁUSULA 26.ª
VIGÊNCIA E PRODUÇÃO DE EFEITOS

O contrato a celebrar produzirá efeitos a partir da data indicada no seu clausulado ou, na falta deste, a partir da data da notificação da adjudicação, mantendo-se em vigor até à data em que ocorrer o cumprimento integral do seu objeto, sem prejuízo das obrigações acessórias que perdurem para além dessa data.

CLÁUSULA 27.ª
FORO COMPETENTE

Para resolução dos litígios decorrentes do presente procedimento pré-contratual e do contrato a celebrar fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outra.

CLÁUSULA 28.ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A todos os aspetos não previstos no presente caderno de encargos e no contrato a celebrar, aplica-se a legislação portuguesa, designadamente o Código dos Contratos Públicos e, subsidiariamente, o Código Civil.

PARTE II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. INTRODUÇÃO

O programa nacional SST visa garantir uma capacidade própria de monitorização, caracterização e seguimento de objetos que, deslocando-se em órbitas próximas da Terra, podem constituir um perigo real para as infraestruturas espaciais e para os cidadãos na superfície da Terra, tais como reentrada e queda na superfície de objetos vindos do espaço.

Visa ainda o fornecimento de dados ao EU SST no âmbito da Parceira europeia da qual Portugal faz parte. Portugal faz parte de um acordo com a Comissão Europeia do qual tem um compromisso de fornecer os dados provenientes dos sensores nacionais para a rede europeia, no formato e tempo de resposta compromissados. Importa ainda referir que é prioridade a observação de eventos indicados por esse mesmo parceiro europeu tal como o fornecimento desses dados.

Este programa permite a recolha e tratamento de dados, potencialmente sensíveis, sobre a órbita, a classificação e a eventual identificação de satélites, cujas atividades podem contribuir ou afetar as ações das entidades governamentais, pelo que os dados recolhidos e tratados podem ser considerados matérias classificadas e de elevada relevância militar, estratégica, diplomática e política.

O Centro de Operações Espaciais (COpE) constitui-se assim como o centro nevrálgico da rede SST e é um elemento fundamental da rede nacional SST. Embora se destine primariamente a desenvolver operações contínuas de vigilância e rastreamento de objetos em órbita e a provisão dos serviços associados, agrega outras funcionalidades de capacitação nacional, nomeadamente, de formação, desenvolvimento de competências na área do Espaço, teste de funcionalidades, ligação a outros Centros SST nacionais e internacionais e a dinamização de atividades públicas de divulgação, formação e educação do ambiente espacial.

Pelo acima referido, o COpE inclui espaços de acesso classificado e acesso restrito, (e espaços técnicos adjacentes), cuja utilização se encontra abrangida ao abrigo do “Protocolo de cooperação entre a Região Autónoma dos Açores e o Ministério da Defesa Nacional, para a instalação do Centro Nacional de Operações, no âmbito do Programa nacional SST, celebrado em 19 de fevereiro de 2019.

As presentes especificações técnicas definem o nível de serviço e ser prestado pelo adjudicatário para a operação corrente do COpE, com vista à execução de todas as tarefas associadas à adequada preparação, operação e acompanhamento das tarefas de observação pelos sensores óticos

(telescópios) e radar da Rede SST-PT e o pré-processamento dos dados recolhidos, bem como tarefas de catalogação, planeamento de observações e atribuição de sensores, provisão de serviços, apoio a utilizadores internos e externos ou eventuais contactos com outros centros. Caberá ainda identificar necessidades, propostas de correção ou evolução dos sistemas de sensores e processamento da Rede SST-PT, nomeadamente na componente de ligação ao COpE, atribuição de tarefas e pré-processamento, entre outros considerados necessários para o funcionamento corrente de um Centro de Operações com estas características.

REQ 1. Para a prestação dos serviços, deverá ser garantida a capacidade permanente de monitorização, compreensão e conhecimento da situação da população dos objetos no espaço em órbita da Terra para que as observações dos sensores e os dados recolhidos sejam obtidos com elevada qualidade, apresentados e usados de forma útil, permanente e sensata. Deverá ser elaborado um relatório mensal de todas as atividades conforme modelo a ser promulgado oportunamente.

REQ 2. Para efeitos de proteção de dados, o adjudicatário aceita, de forma incondicional, que:

- a. sejam registadas todas as horas de movimentos de entrada/saída dos compartimentos pelo sistema de controlo de acessos;
- b. se proceda ao registo e gravação de imagens nos locais, com possibilidade de monitorização remota pelas entidades da estrutura do MDN ou quem por este designado;
- c. a rede seja permanentemente monitorizada e sujeita a auditorias e inspeções, programadas ou inopinadas pelas entidades da estrutura do MDN ou quem por este seja designado;
- d. as atividades no local sejam sujeitas a auditorias e inspeções, programadas ou inopinadas pelas entidades da estrutura do MDN ou quem por este seja designado;
- e. quaisquer meios de acesso, físico ou lógico, são usados de forma única, individual e intransmissível.

2. INSTALAÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Centro De Operações Espaciais (COpE) é o local para a prestação dos serviços de operação, localizado no Parque de Ciência e Tecnologia da Ilha Terceira (Angra do Heroísmo), e ocupa um total de três salas, numeradas de sala nr. 22 (sala de cluster e desenvolvimento), sala nr. 23 (sala de operações não classificadas) e a sala nr. 24 (sala de operações classificadas). Adjacente a estas salas, mas integrado no COpE, importa referir a existência de uma antecâmara de entrada na sala nr. 23, um compartimento técnico, uma sala de bastidores não classificados e uma antecâmara classificada.

REQ 3. No âmbito do presente caderno de encargos prevê-se a necessidade de apenas operar nas salas 23 e 24, não obstante a necessidade de monitorizar as condições de funcionamento dos equipamentos instalados em outras salas do COpE, dos sistemas de climatização, de energia, de acessos e segurança, de informática e de comunicações.

O Parque de Ciência e Tecnologia da Terceira tem instalações adequadas, com áreas seguras, energia, climatização, infraestrutura da rede local de dados e nós da rede de comunicações necessários à operacionalização da Rede SST-PT, cumprindo as regras de segurança recomendadas pelos regulamentos do Conselho Europeu.

A Rede SST-PT faz uso de meios e canais dedicados e seguros de comunicação para se interligar com outros locais, nomeadamente, os sensores integrados na rede SST-PT e com outros centros congéneres.

A comunicação entre os sensores e o CopE, bem como entre o CopE e outros Centros ou redes SST, considera que:

- A ligação <COpE – Sensores> (Localizados atualmente no Pico do Arieiro, Ilha de Santa Maria e Pampilhosa da Serra) transmite informação classificada EU Reservado;
- A ligação <COpE – EU SATCEN> transmite informação classificada EU Reservado;
- A ligação <COpE – outras redes SST> transmite informação, cujo grau de classificação é especificado caso a caso.

A Rede SST-PT está preparada para permitir o acesso por centros de decisão de alto nível, nomeadamente os pertencentes à estrutura da Defesa e /ou das Forças Armadas, assumindo-se que toda a sua atividade é permanentemente monitorizada, registada e auditada para efeitos de qualidade do serviço, análise forense, entre outros.

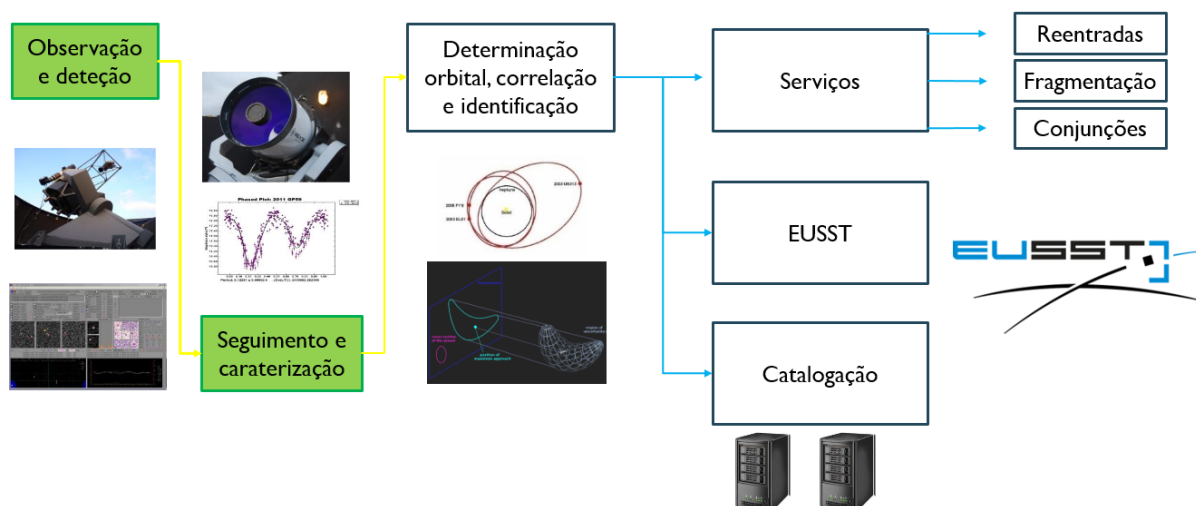


Figura 1 - Fluxo da rede SST-PT

As atividades específicas a executar no âmbito do presente Caderno de Encargos (CE), incluem o planeamento e operação dos sensores, o pré-processamento, e processamento dos dados obtidos, a análise e catalogação de dados, e prestação de serviços, garantido a segurança e integridade dos equipamentos e dados.

REQ. 4. Nos serviços de operação do COpE estão inseridos os serviços de Colisão, Fragmentação, Reentrada, e outros novos serviços incluídos ou a incluir nas funcionalidades do COpE e que deverão fazer parte das tarefas dos Operadores.

REQ. 5. Para além da prossecução das atividades identificadas no requisito anterior, deverá o adjudicatário, sempre que necessário, prestar apoio a tarefas relacionadas com a resolução de problemas e propor soluções e evoluções que permitam uma melhoria do funcionamento geral do COpE.

REQ. 6. Sendo o COpE e toda a rede SST-PT uma infraestrutura que manuseia informações classificadas, os aspetos de idoneidade pessoal e credenciação assumem especial relevância. Assim, é exigido que os recursos humanos a afetar aos serviços objeto do presente caderno de encargos detenham condições para obter o grau de credenciação, no mínimo, NACIONAL CONFIDENCIAL, EU CONFIDENTIAL e NATO CONFIDENTIAL conforme definido na Cláusula 6ª das Cláusulas Contratuais. Com a entrada em vigor do contrato, o adjudicatário deverá comprovar junto da entidade adjudicante prova do início do processo de credenciação de todos os RH afetos à prestação de serviços objeto do presente CE. Os RH que não obtenham credenciação emitida pela entidade competente, deverão ser substituídos por outros com no mínimo as mesmas qualificações.

REQ. 7. O adjudicatário obriga-se ainda a assegurar que não serão desenvolvidas outras atividades nas instalações que, de alguma forma, comprometam as atividades do COpE ou das operações SST/SSA, devendo informar a entidade adjudicante sempre que tal se preveja que possa vir a acontecer (incluindo qualquer tipo de visitas, atividades de desenvolvimento, upgrade, científicas, etc.).

REQ. 8. A prestação dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos, implica que o adjudicatário assegure duas equipas distintas. Uma equipa de operação de sensores e outra equipa de planeamento e catalogação, conforme requisitos indicados nos capítulos seguintes.

3. EQUIPA DE PLANEAMENTO E CATALOGAÇÃO

REQ 9. Uma equipa de recursos humanos (RH) com competências adequadas para a prestação dos referidos serviços, comprovadas através dos **respetivos CV**. A prestação dos serviços fisicamente no COpE deverá ser assegurada por pelo **menos 2 (dois) RH em simultâneo durante as horas normais de prestação dos serviços (REQ. 16 E 17)**. O adjudicatário deverá apresentar mensalmente a escala de operadores, a qual deverá ser atualizada numa base semanal para aprovação pela Entidade Adjudicante.

REQ. 10. A lista dos RH a afetar deve ser mantida permanentemente atualizada ao longo de todo o contrato e qualquer novo elemento da equipa do adjudicatário será sujeito a avaliação das qualificações e a aceitação expressa por escrito por parte da entidade adjudicante. Qualquer pedido de alteração deverá ser submetido ao Gestor do Contrato. A entidade adjudicante reserva-se o direito de pedir a substituição de qualquer elemento, caso considere inadequada a sua prestação ou desempenho, a qual deve ser efetiva até 15 dias após o pedido. Qualquer impedimento de desempenhar funções de operador não se considera razão para a não permanência de no mínimo 2 RH em simultâneo no COpE.

REQ. 11. É imperativo que o adjudicatário apresente uma equipa de recursos humanos (RH) multidisciplinar de no mínimo 4 (quatro) elementos.

REQ. 12. Os RH afetos à equipa de operação do COpE devem cumprir com as seguintes competências, obrigatoriamente:

- a) Curso de nível 4 ou equivalente em áreas de telecomunicações, ou informática ou eletrónica ou grau académico superior na área de engenharia ou matemática ou física ou astrofísica ou aeroespacial;
- b) Literacia informática (ao nível do utilizador e/ou programador) em ferramentas Windows e/ou Linux;

- c) Capacidade para se exprimir, de forma fluente, clara e objetiva, em português e inglês (mínimo B2);

REQ. 13. Adicionalmente, um dos RH (afeto ao REQ. 10.) deverá ter licenciatura ou superior em engenharia informática, com pelo menos um ano de experiência profissional na área de formação.

REQ. 14. Para além da equipa de operação do COpE, deverão ser apresentados, **no mínimo 2 (dois) RH para suporte às atividades do COpE**, tarefa essa que poderá ser realizada em modo remoto, sendo obrigatória a presença desses elementos (cada) 5 dias por mês no local da prestação de serviços, acompanhando as operações. Os recursos afetos a esta tarefa devem ter as seguintes competências:

- a) Licenciatura ou superior em engenharia (física, eletrónica ou telecomunicações) ou astronomia ou física ou astrofísica ou aeroespacial;
- b) Capacidade de se exprimir de forma fluente, clara e objetiva, em português e inglês (mínimo C1);
- c) Literacia informática (ao nível do programador) em ferramentas Windows e/ou Linux;
- d) Experiência comprovada em projetos, em contexto internacional, em SST/SSA;
- e) Experiência na ferramenta JIRA.

REQ. 15. Para além dos serviços já mencionados, a equipa de planeamento e catalogação deverá ser capaz de identificar e detetar anomalias tanto da rede SST-PT como do sistema que irá operar, tal como investigar, propor e implementar resoluções adequadas. Para isso será necessário aglomerar capacidade ao nível de programação, espacial/dinâmica orbital e gestão de dados.

3.1 HORARIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

REQ 16. A prestação dos serviços de planeamento e catalogação desenvolve-se numa base diária (excluindo domingos e feriados) sendo as tarefas executadas sob coordenação e supervisão do Gestor do contrato ou alguém por este designado.

REQ. 17. Os serviços serão prestados ao COpE, de forma presencial (no TERINOV). Poderá ser permitida a execução de tarefas em modo remoto (a partir de um local designado e com um endereço público de IP fixo), mediante autorização do gestor do Contrato ou de alguém por este designado.

REQ. 18. Os serviços serão prestados numa base de oito (8) horas diárias. As horas dos Açores de referência para o início dos trabalhos deverão ser as 08:00, podendo-se alterar momentaneamente consoante necessidade, mediante acordo entre as partes.

REQ. 19. As atividades diárias de um operador incluem:

- a) Monitorizar o processamento, correlação e catálogo de objetos;
- b) Planeamento e atribuição de tarefas a sensores integrados na rede SST-PT;
- c) Elaboração de relatórios de atividades e dos serviços;
- d) Provisão de serviços (Colisão, Reentrada, Fragmentação e novos serviços SSA/SST), respostas de entrada/saída para a Base de Dados Europeia (EUSST DB), contactos com FrontDesk EU-SST (EUSPA ou outro que venha a ser constituído), outros Centros de Operações e planeamento e atribuição de tarefas a sensores externos à rede SST-PT, nacionais ou internacionais;
- e) Participação em reuniões de coordenação de operações com outros centros de operações, nomeadamente as que se enquadram no âmbito do consórcio EU-SST e outros acordos que venham a ser estabelecidos;
- f) Participação em exercícios nacionais e internacionais no domínio das operações SSA/SST ou STM;
- g) Apoio às operações SSA/SST, manutenções, desenvolvimentos, reuniões, preenchimento de dados para documentação, atividades de suporte de rede, entre outras atividades consideradas necessárias para o normal funcionamento da rede SST-PT e dos serviços prestados.

3.2 PRONTIDÃO

REQ. 20. A prestação dos serviços objeto do presente procedimento deverá prever uma capacidade de resposta a pedidos urgentes, fora do horário normal de prestação de serviços indicado no capítulo 3.1, baseado num serviço de alertas, com os seguintes níveis de serviços:

- a) capacidade de resposta a emails urgentes (resposta integral ou sinalização do início da ação) no prazo máximo de 30 minutos;
- b) acesso remoto ao COpE para resposta a pedidos urgentes, através de VPN, no prazo máximo de 60 minutos;

Considera-se “pedido urgente” a ocorrência de eventos de reentrada, aviso de colisão ou ocorrência de fragmentação com impacto na segurança de infraestruturas espaciais ou na superfície da terra ou pessoas. Esses pedidos serão gerados principalmente pelo sistema de alertas do EU SST (via email), no entanto, será de prever a inserção de um sistema de alertas a nível nacional, a determinar pela Entidade Adjudicante.

Deverá o adjudicatário apresentar uma proposta de processo de resposta a eventos de reentrada, aviso de colisão, fragmentação e outros serviços a implementar no futuro.

O processo a apresentar pelo adjudicatário deverá ser capaz de responder dentro dos prazos indicados bem como garantir o acompanhamento e análise dos eventos, produzindo os relatórios adequados a cada serviço (reentrada, fragmentação ou aviso de colisão) de acordo com as instruções do supervisor do COpE ou por quem a entidade adjudicante indicar como responsável pela coordenação da resposta a cada evento.

Pode fazer parte da equipa de análise e acompanhamento de eventos outros RH para além dos operadores, os quais devem ser devidamente identificados na proposta.

O fornecimento do equipamento (computador portátil) para a prestação deste serviço ficará a cargo da Entidade Adjudicante. Serão fornecidos 2 equipamentos.

4. EQUIPA DE OPERAÇÃO DE SENSORES

REQ 21. A prestação dos serviços de operação de sensores implica que o adjudicatário apresente um conjunto (mínimo 3) de recursos humanos (RH) para a prestação dos referidos serviços para operarem remotamente os sensores, a partir do COpE.

REQ 22. Não obstante a necessidade de RH afetos às operações, em modo presencial, é exigida a disponibilização de RH para “helpdesk”, em horário semanal normal (tendo como horário de referência a hora de Portugal Continental), para apoio na identificação de eventuais problemas, sugestões, propostas de evoluções ou alterações do sistema ou para apoio na participação da rede Portuguesa SST no âmbito de acordos, protocolos ou subvenções nacionais ou internacionais na área do SST/SSA, devendo as respetivas competências na área de SST/SSA serem atestadas através de CV. Os RH apresentados para a equipa de “helpdesk” poderão ser os mesmos RH apresentados para a operação dos sensores e pelo menos 1 (um) deverá ser coincidente.

REQ 23. A lista dos RH a afetar deve ser mantida permanentemente atualizada ao longo de todo o contrato e qualquer novo elemento da equipa do adjudicatário será sujeito a avaliação das qualificações por parte da entidade adjudicante, tendo esta o direito de pedir a sua substituição, caso considere inadequado a sua afetação às operações.

REQ 24. É requerido um mínimo de 2 horas semanais para helpdesk, para apoio nas tarefas indicadas no REQ. 31. Essas horas utilizadas deverão ser registadas no relatório mensal.

REQ 25. Competências obrigatórias dos operadores e do helpdesk:

- a. Bons conhecimentos de inglês falado e escrito (mínimo B1);
- b. Capacidade para se exprimir, de forma fluente, clara e objetiva, em português e inglês;

- c. Conhecimentos acadêmicos em matemática e/ou física, de nível mínimo secundário (11º ou 12º anos de escolaridade);
- d. Conhecimentos técnicos em redes de computadores, telecomunicações e/ou mecânica orbital/astrodinâmica;
- e. Literacia informática (ao nível do utilizador e/ou programador) em sistemas Operativos Windows e/ou Linux, e ferramentas MS Office para edição de documentos;

REQ 26. Competências desejáveis:

- a. Grau académico, de nível secundário ou licenciatura (em aeroespacial, informática/computadores, física, eletrónica ou eletrotécnica);
- b. Conhecimentos de ótica, sistemas óticos ou astronomia;
- c. Conhecimentos de sistemas de defesa e gestão de informação classificada;
- d. Conhecimentos de radar, sistemas de radar ou sistemas de deteção remota;
- e. Conhecimentos em mecânica orbital, determinação de órbitas, análise de missões, navegação, astronomia ou similares;
- f. Conhecimentos e experiência em sistemas operativos Linux;
- g. Conhecimentos e experiência em programação Python;
- h. Experiência na operação de sistemas SST.

Estas competências aplicam-se a equipa de RH cumulativamente, para efeitos de valorização das propostas, não é necessário que todos os membros da equipa a afetar reúnam todas individualmente.

REQ 27. A proposta do Adjudicatário deverá incluir uma equipa com, pelo menos:

- a. Um Chefe de Projeto, com pelo menos 15 anos de experiência profissional
- b. Um Gestor de qualidade, com pelo menos 10 anos de experiência profissional;
- c. Um Chefe de equipa para cada (operadores locais e equipa “helpdesk”)

4.1 HORARIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

REQ 28. A prestação dos serviços de operação dos sensores desenvolve-se numa base diária, incluindo sábados, mas excluindo domingos e feriados (como dia completo deverão ser considerados os dias mencionados e a noite subsequente).

REQ 29. Os serviços serão prestados localmente no COpE, tendo por base média de oito horas diárias. Os horários poderão variar consoante o planeamento efetuado para os sensores, no entanto, estarão dentro dos períodos de referência seguintes (horas **UTC** de referência):

- a. Entre 01JAN e 01MAR – entre as 17:45 e as 08:25;
- b. Entre 02MAR e 30ABR – entre as 18:50 e as 07:45;
- c. Entre 01MAI e 31JUL – entre as 19:55 e as 06:20;
- d. Entre 01AGO e 30SET – entre as 18:40 e as 07.10;
- e. Entre 01OUT e 31DEZ – entre as 17.35 e as 08:25;

REQ 30. Se, por cada dia de 8 (oito) horas de operação planeadas, existirem horas de operação não realizadas por motivo de meteorologia, deverão essas horas, de diferença, ser incluídas num banco de horas, de forma a serem utilizadas nos meses em que a dedicação de horas, de cada sensor para a EUSST, possa estar comprometida. A avaliação de não operação num determinado dia irá ser efetuada pela entidade adjudicatária, a qual deverá submeter à entidade adjudicante para sancionamento.

REQ 31. O planeamento de atividades diárias de um operador prevê-se que seja o seguinte (serviços prioritários):

- a. Execução da operação dos sensores segundo as tarefas de observação (*tasking*) planeadas para cada sensor da rede SST-PT;
- b. Monitorização do estado dos sensores e sistemas associados;
- c. Monitorização permanente das condições ambientais no local dos sensores com vista à interrupção das observações em caso de degradação das condições meteorológicas que inviabilizem o funcionamento do sensor;
- d. Monitorização permanente da qualidade dos dados adquiridos e assegurar o seu envio para o COPE;
- e. Contacto com os operadores de suporte local dos sensores para coordenação operações e eventual apoio local;
- f. Apoio técnico remoto aos operadores de suporte local dos sensores.

Complementarmente, o operador de serviço deverá ainda:

- g. Apoiar tarefas de provisão de serviços (Colisão, Reentrada ou Fragmentação) e a respostas de entrada/saída para a Base de Dados Europeia (EU SST DB), contactos com o Front Desk EUSST e outros Centros de Operações e planeamento de tarefas a sensores externos à rede nacional SST-PT.

- h. Apoiar atividades diversas relacionadas com as operações SST, manutenções, desenvolvimentos, reuniões, preenchimento de dados para documentação, atividades de suporte de rede, entre outras atividades consideradas necessárias para o normal funcionamento do local e dos serviços;
- i. Prestar apoio e contribuir para a resolução e mitigação de problemas, relacionadas com as ferramentas digitais que permitem a operação e monitorização dos sensores e sistemas de suporte;
- j. Cooperar com os operadores de planeamento, de modo a otimizar o funcionamento e a operacionalização plena e de qualidade da rede SST-PT, que permita cumprir com os compromissos assumidos pelo SST-PT, nacionais e Internacionais;
- k. Propor soluções ou evoluções que permitam uma melhoria do funcionamento geral dos sistemas que compõem a rede SST-PT.

REQ 32. Não obstante o horário indicado no REQ. 29, serão permitidos ajustes pontuais em função do número de sensores atribuídos em cada noite, do estado do tempo nos locais de observação e da evolução diária dos crepúsculos solares diários. Tal deverá ser coordenado diariamente com o gestor do Contrato ou por alguém por este designado.

REQ 33. O adjudicatário deverá assegurar, sempre que considerado urgente ou imprescindível para o correto funcionamento das operações SST, a prestação de serviços em modo remoto, fora do horário indicado. O registo das horas a que se refere o serviço será contabilizado através dos registos de acesso, da atividade realizada, do pedido da entidade adjudicatária e do relatório de operação, pelo elemento interveniente.

REQ 34. A formação e treino dos RH são responsabilidade do adjudicatário, devendo na entrada em vigor do Contrato apresentar comprovativo de formação/treino/experiência.

4.2 PRONTIDÃO

REQ 35. A prestação dos serviços objeto do presente procedimento deverá prever uma capacidade de resposta a pedidos urgentes, dentro do horário indicado no capítulo 3, baseado num serviço de alertas, com os seguintes níveis de serviços:

- a. capacidade de resposta a emails urgentes no prazo máximo de 30 minutos;
- b. resposta a pedidos urgentes, no prazo máximo de 60 minutos.

Esta resposta a pedidos urgentes poderá ser efetuada remotamente, se possível. Caso a mesma não se afigure viável, deverão ser efetuadas as diligências no local para resolução da situação.