SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO SAP PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**

PROCESSO N.º **19CC31CPI022**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS 3
1. OBJETO DO CONCURSO 3
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE 3
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR 3
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL 3
5. AGRUPAMENTOS 4
6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA 5
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO 5
8. PREÇO BASE 5
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS 6
10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 7
11. REVISÃO DE PREÇOS 7
12. CAUÇÃO 7
13. SEGURO 8
14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO 8
15. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO 8
16. PENALIDADES 9
17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 10
18. RESPONSABILIDADE 10
19. RESOLUÇÃO 11
20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 12
21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML 12
22. ATOS DE TERCEIROS 12
23. PUBLICIDADE 13
24. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL 13
25. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 13
26. CONFIDENCIALIDADE 15
27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR 16
28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 16
29. GESTOR DO CONTRATO 17
30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 17

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS 18

ANEXOS:

ANEXO A: DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

ANEXO B: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO C: DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO D: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

1.1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso público Internacional para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO SAP PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA** de acordo com as respetivas cláusulas técnicas/especiais e ANEXOS deste caderno de encargos.

1.2. O presente procedimento não se encontra organizado por Lotes, na medida em que as prestações a abranger pelo respetivo objeto são técnica ou funcionalmente incindíveis.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sita na Rua das Taipas, n.º 1, 1250-264 Lisboa, com o endereço eletrónico compras@scml.pt adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR

Na execução do contrato objeto do presente procedimento, observar-se-ão:

a) As cláusulas do contrato, considerando-se integradas no mesmo este caderno de encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no programa do concurso;

b) Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;

c) As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a cada tipo de serviços a prestar, no âmbito do presente caderno de encargos.

4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.1. Se as divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:

1.º Os termos dos suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pela SCML e expressamente aceites pela SCML;

2.º Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente caderno de encargos;

3.º O presente caderno de encargos, com todas as peças que o constituem;

4.º A proposta do adjudicatário;

5.º Os esclarecimentos sobre a proposta do adjudicatário, prestados pelo mesmo.

4.2. As divergências que existam entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

4.3. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:

a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;

b) Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações contratuais, tal como previsto neste caderno de encargos.

4.4. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

5. AGRUPAMENTOS

5.1. As entidades associadas para executar as obrigações decorrentes deste caderno de encargos, deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, como é especificado no programa do concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.

5.2. No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único Contrato, sem prejuízo de todos os membros do agrupamento/consórcio responderem solidariamente perante a SCML, pelo cumprimento integral e pontual do contrato.

5.3. Se algum(ns) dos elementos do agrupamento/consórcio deixar(em) de fazer parte do mesmo, a sua quota de responsabilidade pela execução das prestações contratuais perante a SCML transitará na íntegra para os restantes elementos, podendo ainda a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.

5.4. No caso previsto no número anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda resolver o contrato, tendo direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do Consórcio, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.

5.5. Qualquer alteração ao consórcio depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.

5.6. O agrupamento/consórcio deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todas as empresas integrantes do mesmo, nem do que a lei estipula quanto ao representante do adjudicatário.

5.7. Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento/consórcio se submetem à legislação e ao foro portugueses, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

A SCML reserva-se o direito de adquirir ou de mandar adquirir por outrem, quaisquer serviços a que se refere o presente caderno de encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o adjudicatário.

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor em data a definir pela SCML**,** que não poderá ser superior a 3 (três) meses após a assinatura do contrato, e terá a duração contratual máxima de **3 (três) anos** a contar daquela data.

7.2. O período de duração inicial do contrato será de **2 (dois) anos,** podendo ser renovado, automaticamente, por mais **1** (**um) ano**, até à referida duração máxima, salvo se forem denunciados por qualquer das partes com uma antecedência mínima de **30 (trinta) dias seguidos**, através de correio registado com aviso de receção.

7.3. Durante este último ano, caso exista renovação a SCML, poderá rescindir o contrato a todo o tempo, com um pré-aviso de **3 (três) meses,** em relação à data do tempo pretendido.

7.4. Não obstante o disposto nos números anteriores da presente cláusula, é possível recorrer a um procedimento aquisitivo por ajuste direto para a celebração de um futuro contrato com o(s) adjudicatário(s) do presente procedimento, conforme previsto no **ponto 22.** do programa do concurso.

8. PREÇO BASE

8.1. Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, para efeitos de apresentação de proposta, incluindo a possibilidade de renovação até à duração máxima de **3 (três**) **anos,** o preço base é de **€2.506.935,60 (dois milhões, quinhentos e seis mil, novecentos e trinta e cinco euros e sessenta cêntimos)** acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

8.2. Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, para efeito de apresentação de proposta e para o período de duração contratual inicial de **2 (dois) anos,**

o preço base é de **€ 1.671.290,40 (um milhão, seiscentos e setenta e um mil, duzentos e noventa euros e quarenta cêntimos)** acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

8.3. O preço base para a eventual renovação, pelo período de **12 (doze) meses,** corresponde ao montante de **€ 835.645,20 (oitocentos e trinta e cinco mil, seiscentos e quarenta e cinco euros e vinte cêntimos)** acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

8.4. Os preços base globais indicados nos **pontos** antecedentes são fixados tendo em conta os custos médios unitários resultantes de anteriores procedimentos para prestação de serviços do mesmo tipo.

8.5. Os preços unitários indicados na proposta do adjudicatário são aplicáveis durante toda a vigência do contrato para os serviços que se referem.

8.6. No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a SCML obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

9.2. O preço referido na cláusula anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação de serviços, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.

9.3. O adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os serviços constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).

9.4. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

9.5. No decurso dos respetivos serviços, a SCML pode solicitar ao adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local dos serviços a prestar, comprometendo-se o adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

9.6. Pode a SCML, durante o prazo de vigência do contrato, solicitar ativação, alteração ou cessação de serviços.

10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. As faturas deverão ser enviadas **mensalmente,** via correio eletrónico, diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, para o endereço fatura@scml.pt, devendo mencionar obrigatoriamente, o n.º do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

10.2. Apenas na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas ao referido Núcleo, para a morada sita na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.

10.3. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30 (trinta) dias seguidos** a contar da data da sua validação pela SCML.

10.4. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, que deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

12. CAUÇÃO

12.1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato, e/ou para pagamento das penalidades estabelecidas no presente caderno de encargos, o adjudicatário, prestará uma caução no valor de **5% (cinco por cento)** do preço contratual e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao programa do concurso.

12.2. A renovação do contrato fica condicionada à prestação de nova caução no prazo mínimo de **10 (dez) dias seguidos**, antes do seu termo ou da sua eventual renovação, que terá por referência o preço de cada um dos respetivos períodos de vigência.

12.3. A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.

12.4. No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.

12.5. Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do adjudicatário.

12.6. A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo adjudicatário.

13. SEGURO

13.1. Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas no presente caderno de encargos e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste caderno de encargos, deverá o adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do Contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador das seguintes apólices de seguro:

13.1.1. Seguro de Responsabilidade Civil profissional;

13.1.2. Seguro de Acidentes de trabalho para todos os Colaboradores do adjudicatário afetos à prestação de serviços.

13.2. Os encargos referentes aos seguros impostos por este caderno de encargos são da exclusiva responsabilidade do adjudicatário.

13.3. Os seguros deverão ser contratados junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.

13.4. A SCML, ou seu representante, poderão exigir a todo o momento ao adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios da apólice de seguro.

13.5. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será de conta do adjudicatário.

13.6. As apólices de seguros referidos no **ponto13.1** regem-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas às mesmas é o de Lisboa.

14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

14.1. O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:

14.1.1. Quando as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal e imprevisível, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;

14.1.2. Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;

14.2. A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

15. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

No exercício da prestação de serviços, o adjudicatário obriga-se a, designadamente:

a) Realizar a prestação de serviços nos termos previstos neste caderno de encargos;

b) Afetar à prestação de serviços todos os recursos materiais e humanos necessários ao bom cumprimento da mesma;

c) Permitir que a SCML acompanhe o desenvolvimento da prestação de serviços, nomeadamente que fiscalize ou audite, em qualquer momento, na quantidade, âmbito e forma que entender, os serviços objeto do presente procedimento;

d) Prestar atempadamente todas as informações relativas à prestação de serviços que lhe sejam solicitadas pela SCML, nomeadamente pontos de situação de cada ação, ao nível da execução;

e) Manter inalteradas, durante a execução do contrato, as condições comerciais constantes da sua proposta.

f) Cumprir integralmente todos os Anexos aplicáveis.

16. PENALIDADES

16.1. Se o adjudicatário não efetuar a prestação de serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou nas estabelecidas no presente procedimento, a SCML reserva-se o direito, de cumulativamente, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:

16.1.1. Resolver o contrato;

16.1.2. Fazer reverter a seu favor o depósito de garantia ou acionar a garantia bancária ou seguro caução;

16.1.3. Adquirir os bens/serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do adjudicatário.

16.2. Sem prejuízo do previsto nas cláusulas **40.2; 40.3** e **40.4,** a SCML poderá e até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar uma penalidade diária de até **5%** (**cinco por cento**) do preço contratual, por cada dia de atraso, quando:

16.2.1. Forem excedidos os respetivos prazos; ou,

16.2.2. O fornecimento de bens não estiver conforme o exigido no presente caderno de encargos, e o adjudicatário não tenha corrigido no prazo fixado para o efeito pela SCML.

16.3 O gestor do contrato pode propor as penalidades que considere mais adequadas para o tipo de contrato em causa, tendo sempre em atenção o limite máximo de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, o qual pode ser elevado para **30% (trinta por cento**) nos casos do artigo 329.º n.º 3 do CCP

16.4 As importâncias resultantes das penalidades aplicadas serão descontadas em faturas por liquidar ou em depósitos de garantia que tenham sido constituídos, ou através de notas de crédito a emitir pelo adjudicatário, à escolha da SCML.

16.5 As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a SCML exija uma indemnização por quaisquer prejuízos causados.

16.6 Se qualquer sanção ou o seu conjunto atingir um valor superior a **20%** (**vinte por cento**) do preço contratual, a SCML reserva-se o direito de optar pela resolução do contrato nos termos estabelecidos neste caderno de encargos e no disposto no artigo 329.º do CCP.

16.7 A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

17.1. O adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos serviços objeto do contrato a celebrar por subcontratação, nem poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, exceto se existir prévia autorização, por escrito, da SCML.

17.2. No caso de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.

17.3. Em caso de incumprimento pelo adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha da ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.

17.4. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.

17.5. Os direitos e obrigações do adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.

17.6. A posição contratual do adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmitem-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º- A do CCP.

17.7. A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

18. RESPONSABILIDADE

18.1. Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa e sem autorização prévia da SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.

18.2. O adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços prestados, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.

18.3. O adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o

momento em que forem detetados, salvo se o adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela SCML.

18.4. Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos por escrito pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.

18.5. Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.

18.6. As ações de supervisão da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

19. RESOLUÇÃO

19.1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo adjudicatário, após este último ter sido notificado desse não cumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.

19.2. A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do adjudicatário, designadamente, nos casos seguintes:

19.2.1. Se o adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes da presente prestação de serviços;

19.2.2. Se se verificar o previsto no **ponto 16.6.;**

19.2.3. Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;

19.2.4. Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução da prestação de serviços;

19.2.5. Quando o cumprimento se torne impossível;

19.2.6. Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.

19.3. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclude o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do adjudicatário e da resolução.

19.4. Se a resolução for imputável ao adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos serviços, afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.

19.5. Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do adjudicatário será o montante respetivo deduzido nos depósitos, nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um

saldo a favor da SCML, o mesmo deverá ser pago pelo adjudicatário, no prazo de **30 (trinta) dias seguidos** após a sua notificação.

19.6. A SCML, independentemente da conduta do adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, enviada, sempre que possível, com a antecedência mínima de **60 (sessenta) dias seguidos.**

19.7. A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nos termos da certificação ISO/IEC 27001 e WLA-SCS do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, antes da outorga do contrato o adjudicatário deve fazer chegar à SCML:

a) Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme minuta constante do **ANEXO A** ao presente caderno de encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que prestem serviços no âmbito e/ou nas instalações onde os serviços sejam prestados;

b) Registos Criminais dos Colaboradores do adjudicatário a afetar aos serviços objeto do Contrato a celebrar.

21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

21.1. No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO B** ao presente caderno de encargos e disponível para consulta em http://www.scml.pt.

21.2. O adjudicatário deverá subscrever, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante também do **ANEXO C** ao presente caderno de encargos.

22. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o adjudicatário sofra impedimentos na execução dos serviços para que fora contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo de **24 (vinte e quatro) horas** a contar da data da ocorrência, informar a SCML de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto a responsabilidade.

23. PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou divulgação, diretamente relacionada com o objeto do presente procedimento, sem a prévia autorização, por escrito, da SCML.

24. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

24.1. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na prestação de serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.

24.2. Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo adjudicatário do disposto no ponto anterior, o adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

25. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

25.1. Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.

25.2. Por "tratamento de dados pessoais" ou "tratamento", entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

25.3. Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o adjudicatário obriga-se a:

25.3.1. Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;

25.3.2. Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental;

25.3.3. Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;

25.3.4. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;

25.3.5. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

25.3.6. Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

25.3.7. Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;

25.3.8. Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;

25.3.9. Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;

25.3.10. Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;

25.3.11. Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.

25.4. O adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial, quando:

25.4.1. Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo adjudicatário no âmbito do presente procedimento;

25.4.2. A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento.

25.5. A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

26. CONFIDENCIALIDADE

26.1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força da prestação dos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma acidental e involuntária.

26.2. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, obrigando-se o adjudicatário a subscrever ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE, no momento da assinatura do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO D**, do presente caderno de encargos.

26.3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo sem limitar todo e qualquer uso comercial ou real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

26.4. O adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.

26.5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada **5 (cinco) dias úteis** após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.

26.6. Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminada a prestação de serviços objeto do presente procedimento.

26.7. Terminado o contrato, o adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue, quando solicitado.

26.8. O adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.

26.9. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

27.1. Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de **10 (dez) dias seguidos,** através de carta registada com aviso de receção ou fax, para que em colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

27.2. Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução do contrato objeto do presente procedimento por parte do adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para tal, pelo tempo correspondente ao impedimento.

28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

28.1. 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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, devendo para os devidos efeitos ser considerada a morada da SCML indicada na **cláusula 2.** do presente caderno de encargos.

28.2. Qualquer alteração das informações de contato constantes no caderno de encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

29. GESTOR DO CONTRATO

29.1. A SCML designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.

29.2. Ao gestor do contrato compete, em caso de deteção de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas

29.3. O adjudicatário deverá comunicar à SCML no prazo de **10 (dez) dias** contados a partir da decisão de adjudicação e em simultâneo com a apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

30.1. Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços presente será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

30.2. Em tudo o omisso no presente caderno de encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

31. ENQUADRAMENTO

31.1. A implementação do sistema SAP na SCML suporta inúmeros processos críticos, no âmbito da gestão financeira, gestão de recursos humanos, gestão de património imobiliário, gestão logística e *business intelligence*, entre outros.

31.2. Para a gestão destes processos críticos, o sistema SAP está integrado com a generalidade dos restantes sistemas de informação da SCML, nomeadamente com os sistemas de exploração de Jogos Sociais do Estado. As aplicações SAP servem um universo de mais de **5.000 (cinco mil) colaboradores** e compreendem a implementação dos seguintes módulos/sistemas, indicados na **TABELA 1** infra:

Tabela 1: Módulos SAP em utilização na SCML (lista não exaustiva)

Módulo / Submódulo SAP
Financials
Accounting - General (AC)
Financial Accounting (FI)
General Ledger (FI-GL)
Accounts Payable (FI-AP)
Accounts Receivable (FI-AR)
Bank Accounting (FI-BL)
Asset Accounting (FI-AA)
Special Purpose Ledger (FI-SL)
Controlling (CO)
Overhead Management
Cost Center Accounting
Internal Order Accounting
Cost Element Accounting
Project System (PS)
Flexible Real Estate Management (RE-FX)
Logistics
Logistics - General (LO)
Materials Management (MM)
Purchasing
Inventory Management
Logistics Invoice Verification
Physical Inventory
Material Valuation
Material Requirements Planning (MRP)
Sales and Distribution (SD)
Sales
Shipping and Transportation

Módulo / Submódulo SAP
Logistics Execution (LE)
Warehouse Management (LE-WM)
Shipping (LE-SHP)
Supplier Relationship Management (SRM)
MDM Catalog
Human Resources
Personnel Management (PA)
Environment, Health and Safety (EHS)
Personnel Time Management (PT)
Payroll (PY)
Training and Event Management (PE)
Organizational Management
Reporting in Human Resources Management
HR Infotypes
HR Archiving
SuccessFactors
Performance & Goals
Learning Management System
Recruting Management
Succession & Development
Business Warehouse
Business Objects

32. ÂMBITO

32.1. Com o presente procedimento a SCML pretende adquirir serviços de suporte e manutenção, de todas as aplicações SAP que suportam as suas diversas atividades, considerada a implementação existente para a gestão das 2 empresas (nos termos do conceito assim determinado pelas aplicações SAP) aí configuradas, que são:

32.1.1. Departamentos de Jogos (DJ);

32.1.2. Serviços Centrais (SC), onde estão incluídos o Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), o Hospital de Sant'Ana (HOSA) e a Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA).

31.2 Os serviços de manutenção aplicacional SAP serão prestados em regime de *outsourcing*, de acordo com os níveis de serviço indicados na **cláusula 40.**, e em articulação com a equipa técnica interna da SCML, tendo como principais objetivos:

- Reduzir o custo total de gestão e manutenção SAP e assegurar uma redução contínua decorrente de ganhos de eficiência;
- Otimizar a utilização das infraestruturas e recursos;
- Assegurar níveis de serviço adequados às necessidades do projeto;
- Implementar um modelo de relacionamento e de prestação de serviço com o Adjudicatário orientado para a otimização de recursos;

- Aceder a mecanismos e ferramentas de controlo e gestão de SI/TI que permitam à SCML uma visão aprofundada sobre os seus recursos, eficiência e eficácia da respetiva utilização;
- Assegurar um relacionamento entre equipas de elevada competência, orientada para a melhoria contínua e para a evolução da prestação de serviços;
- Efetuar uma transição entre adjudicatários, que assegure a continuidade das operações e a transferência de conhecimento.

33. SERVIÇOS

33.1. Os serviços a assegurar pelo adjudicatário, sem prejuízo do detalhado na **TABELA 1**, são:

33.1.1. Planear e controlar as atividades de manutenção aprovadas e priorizadas pela SCML, visando a sua realização em tempo oportuno e identificando o respetivo esforço;

33.1.2. Identificar e afetar os recursos necessários à concretização dos serviços adjudicados;

33.1.3. Controlar, em cada momento, a qualidade dos resultados e dos produtos entregues no decurso das atividades de suporte e manutenção, bem como o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

33.1.4. Produzir indicadores e elaborar estatísticas/relatórios de suporte à gestão que permitam a avaliação pela SCML do serviço prestado e a tomada oportuna de decisões.

33.2. A atual plataforma SAP é descrita de modo a que o adjudicatário possa dimensionar o serviço a prestar. No entanto, a SCML, reserva-se no direito de alteração e evolução desta plataforma, sem que para tal, haja lugar à revisão do serviço a contratar ou do preço contratual.

33.3. O licenciamento da plataforma SAP, tanto ao nível dos módulos em exploração como do número de utilizadores, é da responsabilidade da SCML, não estando no âmbito do contrato a celebrar.

33.4. A infraestrutura tecnológica e de segurança é igualmente da responsabilidade da SCML.

34. TIPOLOGIA DE SERVIÇOS

34.1. A tipologia de serviços relativos à gestão aplicacional que se encontram dentro do âmbito do presente procedimento é apresentada na **TABELA 2**, de forma a informar o adjudicatário, relativamente às responsabilidades a assumir.

Tabela 2: TIPOLOGIA DE SERVIÇOS

		Linha de Serviço			
		Manutenção Preventiva	Manutenção Corretiva	Manutenção Evolutiva	Suporte Técnico/ Operacional
Serviço	Administração de bases de dados	X	X	X	X
	Administração de sistemas	X	X	X	X
	Atualização de versões de software/sistemas	X	X	X	
	Análise funcional	X		X	
	Desenvolvimentos e implementação	X	X	X	
	Documentação de processos	X			
	Gestão de configurações				X
	Preview técnico			X	
	Identificação de oportunidades de evolução	X			
	Reverse engineering		X		
	Suporte técnico				X
	Resolução de incidentes		X		X
	Testes unitários/integrados	X	X	X	
	Formação	X		X	

35. APLICAÇÕES E ARQUITETURA FUNCIONAL SAP

35.1. A tipologia de serviços descritos na cláusula anterior**.** Incidem sobre as aplicações e arquitetura funcional do *landscape* SAP em utilização na SCML, conforme apresentadas nas **Figuras 1** e **2.**

35.2. O âmbito funcional de cada sistema e a infraestrutura tecnológica do *landscape* SAP estão descritos de forma sumária e não exaustiva nas **cláusulas 36.** e **37**., visando permitir uma melhor compreensão do âmbito dos serviços pretendidos.

FIGURA 1: APLICAÇÕES E MÓDULOS SAP

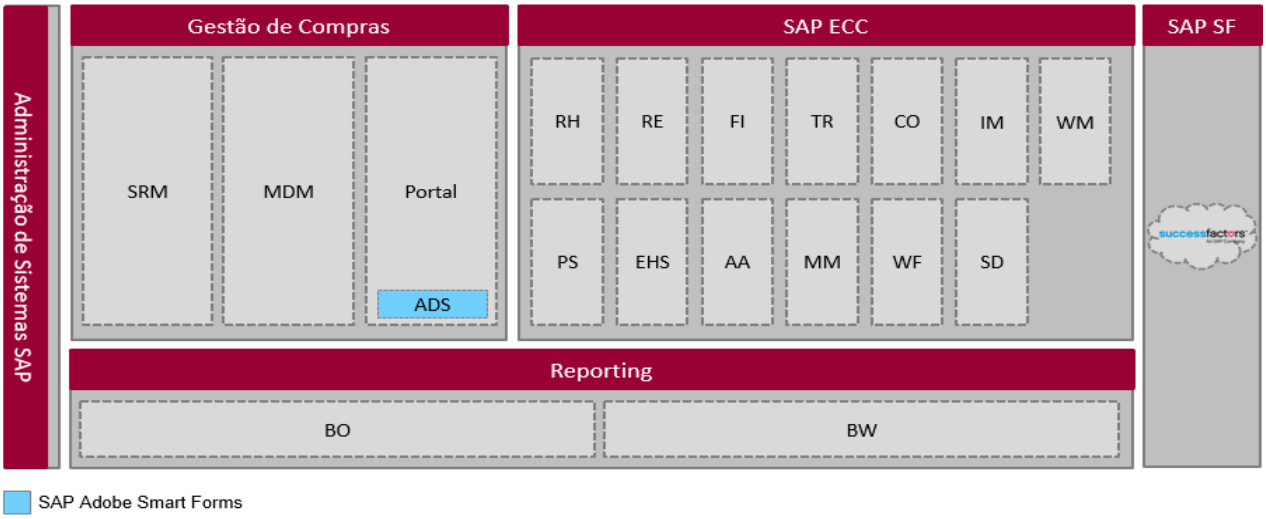
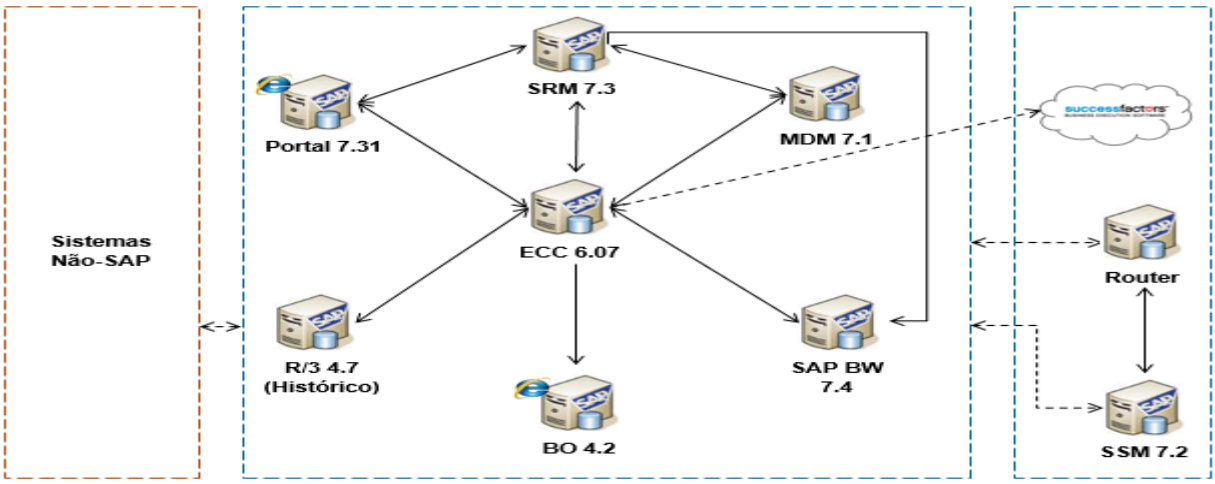


FIGURA 2: ARQUITETURA FUNCIONAL SAP



36. DESCRIÇÃO DO LANDSCAPE SAP

Atualmente, a SCML tem implementado um conjunto de soluções SAP, nomeadamente, um sistema ECC 6.07 (*Enterprise Core Component*), um SRM 7.3 (*Supplier Relationship Management*), um MDM 7.1 (*Master Data Management*), um Portal SAP 7.31, um BO 4.2 (*Business Objects Enterprise*), um BW 7.4 (*Business Warehouse*), um SSM 7.2 (*SAP Solution Manager*), um ERP de histórico (*R/3 4.7 Enterprise*) e um SAP Router.

- De todos os sistemas acima mencionados, à exceção do SSM e SAP *Router*, todos têm um *landscape* completo, ou seja, têm um ambiente de Desenvolvimento, Qualidade, Pré-Produção e de Produção.
- Em termos de ligação entre os sistemas, o ECC está interligado com o SRM que por sua vez está ligado com o Portal que serve de *front-end* para os utilizadores acederem ao SAP SRM, entre outras funcionalidades. O sistema R/3, é um antigo sistema Produtivo, que atualmente é utilizado como sendo de histórico e serve unicamente para consulta, estando ligado apenas ao sistema ECC de Produção.
- Adicionalmente no portal SAP, está instalado o ADS (SAP Adobe SmartForms) que tem como única finalidade a geração de mapa(s) de férias dos colaboradores da SCML.
- O sistema ECC, sendo o principal sistema SAP, está ainda ligado a diversos sistemas não SAP, como por exemplo ao sistema IXOS (*Open Text*), que é um sistema de gestão documental, a um SharePoint no qual são geridos diversos processos de RH (marcação de férias, ausências, entre outros), a um sistema de georreferenciação para gestão dos edifícios da SCML, ao sistema PRIA (gestão de utentes da Ação Social e Saúde), sistemas de jogo, entre outros.
- O SAP Router está ligado a todos os outros sistemas SAP e é através deste que a entidade responsável pela manutenção do licenciamento/suporte acede a qualquer sistema SAP, quando é necessário a sua intervenção. O SSM é o sistema responsável pela monitorização dos restantes sistemas, tem configurada a geração

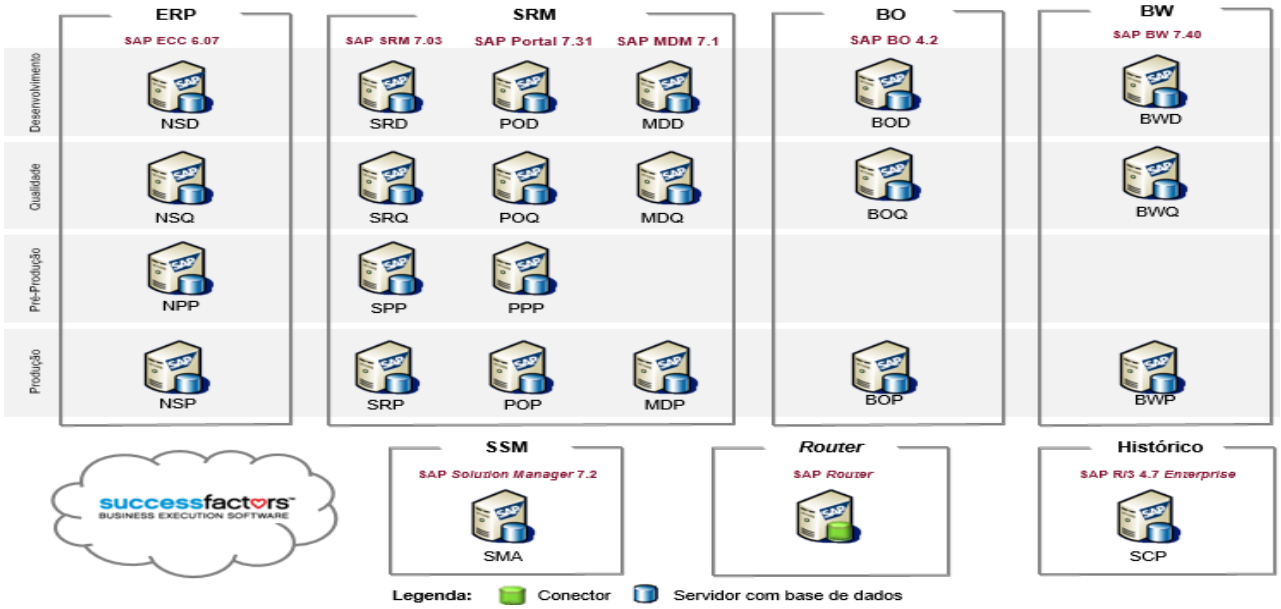
de relatórios de *Early Watch Alerts* (EWA) semanais, nos quais a SAP recomenda a implementação de ajustes ou correções, emite alertas, caso se verifiquem problemas (como por exemplo, falta de espaço em disco, memória, CPU, sistema ou serviço indisponível, entre outros).

- Neste sistema estão ainda configurados diversos planos de teste que abrangem todos os processos implementados na SCML (*Test Organizer*).
- O acesso a todos os sistemas SAP é efetuado com recurso à funcionalidade de *Single Sign-On* da SAP que está ligada à *Active Directory* (AD) da SCML.
- A SCML possui também um sistema SAP *SucessFactors* (em modelo *Software as a Service* (SaaS), que se encontra ligado ao SAP ECC, mais concretamente ao módulo de RH. Este sistema está também integrado com a AD, de modo a permitir a ligação via *Single Sign-On*.
- Por fim, a SCML possui um sistema SAP BO, que se encontra ligado ao SAP BW e permite a execução de relatórios para as diversas áreas, como por exemplo: áreas de compras, financeira, património e jogo.

37. ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS SAP

O *landscape* referido na **cláusula** anterior é suportado pela infraestrutura tecnológica apresentada na **FIGURA 3** infra, sobre a qual incidirá a componente de serviço de suporte técnico/operacional:

FIGURA 3: Infraestrutura tecnológica SAP



38. METODOLOGIA DE SERVIÇO

A prestação dos serviços pelo adjudicatário pressupõe a adequação e conformidade com a organização funcional e procedimentos da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DISTI), assim como o seu modelo de relacionamento com as restantes estruturas organizacionais da SCML.

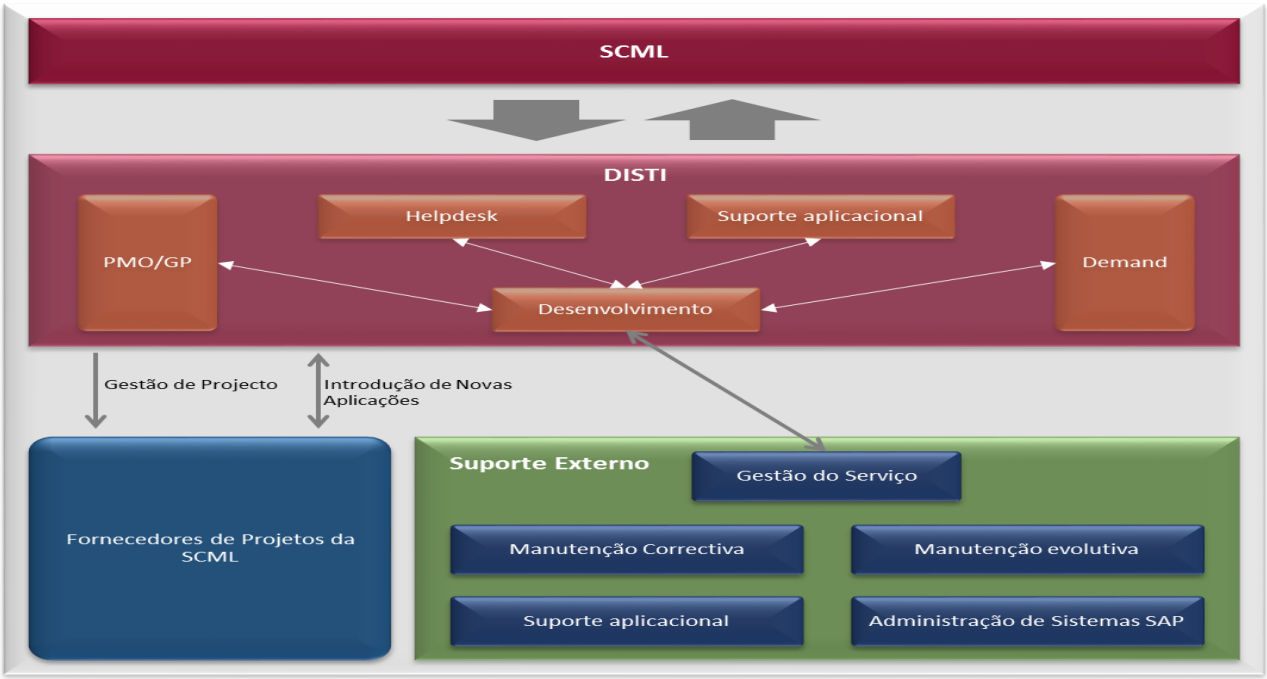
38.1. MODELO OPERATIVO - O suporte ao sistema SAP implementado na SCML é assegurado em **três níveis.** O primeiro nível é assegurado exclusivamente por equipas internas da SCML, o segundo e terceiro nível é assegurado pelo adjudicatário, em coordenação com as equipas técnicas internas da SCML.

Todas as ocorrências serão reportadas na ferramenta de gestão de serviço existente na SCML, sendo através desta realizada a gestão e escalonamento das mesmas para o adjudicatário.

Como tal, o adjudicatário deve disponibilizar um Gestor de Serviço como ponto de contacto de suporte técnico, para o qual deverão ser reportados os problemas a resolver.

A **FIGURA 4** infra fornece uma visão geral das entidades funcionais envolvidas no modelo de serviço, com o objetivo de identificar as principais áreas de responsabilidade, assim como delimitar as fronteiras e clarificar o modelo de relacionamento entre essas áreas.

FIGURA 4: ESQUEMA DO MODELO OPERATIVO



38.2. GESTÃO DO SERVIÇO

Para suportar o modelo operativo detalhado na **cláusula** anterior, existirá um Gestor de Serviço da SCML que se constituirá como posição única de contacto do Gestor de Serviço do adjudicatário.

Para a correta gestão do serviço, prevê-se desde já a necessidade de realização de 1 (uma) reunião de planeamento, a **realizar no início de cada semana**, com o objetivo de definir prioridades e planear as atividades da semana corrente.

Com **periodicidade mensal,** terá lugar 1 (uma) reunião de gestão do serviço com o objetivo de analisar de forma global o serviço prestado, avaliar níveis de serviço e identificar problemas e oportunidades de melhoria.

38.3. PERFIS DA EQUIPA TÉCNICA

Para suportar o modelo operativo detalhado no ponto anterior, é responsabilidade do adjudicatário a apresentação da composição da equipa técnica com as competências necessárias para assegurar o suporte à resolução de problemas e a manutenção dos sistemas SAP.

A equipa técnica do adjudicatário deve igualmente assegurar os serviços necessários à administração de toda a plataforma SAP instalada, mantendo os níveis de serviço definidos na **cláusula 40.**, do presente caderno de encargos.

Os perfis da equipa técnica a apresentar devem ser consubstanciados com a apresentação dos currículos dos técnicos a afetar à prestação do serviço, evidenciando, designadamente, habilitações, experiência e formação profissional específicas nas atividades e tecnologias abrangidas.

A SCML pretende a alocação de uma equipa técnica com **13 (treze)** elementos, em modelo *Full Time Equivalent* (FTE), conforme **TABELA 3** infra.

TABELA 3: Perfis da equipa técnica

Área SAP	Perfil	FTE's	Experiência mínima em anos
Gestor do Serviço	Elemento responsável pela equipa na sua totalidade, que deverá ter capacidades de gestão e experiência SAP numa perspetiva transversal. Deve ter uma visão geral e profunda sobre os processos, sistemas SAP e organização de serviços de manutenção aplicacional.	**1**	10
Financeira	Consultor com experiência em implementação e manutenção SAP (AC; FI; CO; RE-FX e PS).	**1**	8
Financeira	Consultor com experiência em suporte e despiste de problemas em ambientes Produtivos SAP (AC; FI; CO; RE-FX e PS).	**1**	4

Área SAP	Perfil	FTE's	Experiência mínima em anos
Logística	Consultor com experiência em implementação e manutenção SAP (LO; MM e SRM).	**1**	**6**
Logística	Consultor com experiência em implementação e manutenção SAP (LO; MM; SD e WM).	**1**	**4**
Logística	Consultor com experiência em suporte e despiste de problemas em ambientes Produtivos SAP (LO; MM; SRM, SD e WM).	**1**	**6**
Recursos Humanos	Consultor com experiência em implementação e manutenção SAP (OM; PA; PD; PT; PY; EHS).	**1**	**10**
Recursos Humanos	Consultor com experiência em implementação e manutenção SAP (OM; PA; PD; PT; PY; EHS e *SuccessFactors*).	**1**	**5**
Recursos Humanos	Consultor com experiência em suporte e despiste de problemas em ambientes Produtivos SAP (OM; PA; PD; PT; PY; EHS e *SuccessFactors*).	**1**	**5**
BI	Consultor com experiência em implementação e manutenção SAP BI (BW; BO).	**0,4**	**4**
ABAP	*Developer* (ABAP; *Web Dynpro* ABAP, SAP Portal, Fiori, *Workflow*)	**1**	**5**
ABAP	*Developer* (ABAP; *Web Dynpro* ABAP, SAP Portal, Fiori, *Workflow*)	**1**	**5**
ABAP	*Developer* (ABAP; *Web Dynpro* ABAP, SAP Portal, Fiori, *Workflow*)	**0,6**	**3**
Administrador SAP	Administrador de sistemas SAP (ECC; SRM; Portal; MDM; ADS; BW; BO; Solution Manager).	**1**	**8**

38.4 AFETAÇÃO DE RECURSOS

O adjudicatário terá de comunicar à SCML, em sede de **reunião mensal** de gestão do serviço, a afetação de recursos a cada uma das atividades, detalhando as horas consumidas por recurso para execução das mesmas, permitindo à SCML a avaliação da adequação do dimensionamento da equipa e respetivos perfis, e a avaliação da necessidade de ajuste dos mesmos.

38.5. TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

A fase de transição do serviço entre o adjudicatário e o atual prestador de serviço é fundamental e tem como objetivo assegurar a continuidade do serviço e transferência de

conhecimento, sem afetar o normal funcionamento da SCML, mais concretamente da sua atividade suportada nos sistemas SAP.

O adjudicatário terá de apresentar a metodologia a aplicar no período de transição de serviço, a qual terá que ser aprovada pela SCML, que acompanhará estas fases.

A transição do serviço divide-se em duas fases: **Transição Inicial** e **Transição final**. Tanto a transição inicial com a transação final representam a passagem do serviço entre o prestador de serviço que está em funções (atual) e o que irá iniciar funções (futuro), embora em momentos diferentes da execução do contrato. Cada uma destas fases deverá ter uma duração de **1 (um) mês** e os custos serão suportados na totalidade pelos respetivos prestadores de serviço. Ou seja, cada prestador de serviço suporta os seus respetivos custos.

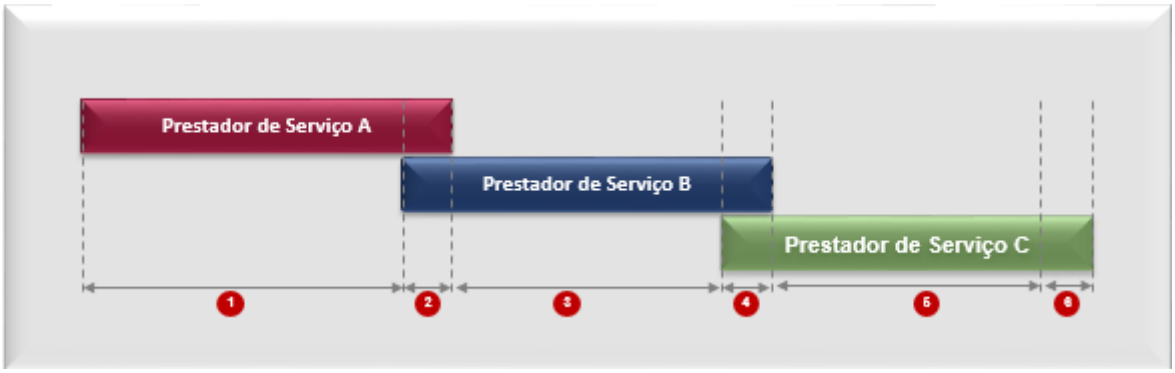
Na eventualidade do adjudicatário futuro ser o atual não haverá lugar à fase de transição e este assumirá de imediato a responsabilidade pela prestação do serviço.

Nesta fase, as duas equipas terão de estar presentes nas instalações da SCML, com a totalidade dos recursos, uma vez que a prestação de serviço não poderá ser afetada.

A responsabilidade de assegurar a prestação do serviço na fase de transição final e até ao último dia do contrato é sempre do atual prestador de serviço, visto que o seu contrato só termina no fim do período de passagem de conhecimento.

Para um melhor entendimento da fase de transição (inicial e final) acima descrita, apresenta-se exemplificativamente na **FIGURA 5**, *infra*.

FIGURA 5: ESQUEMA DA TRANSIÇÃO DO SERVIÇO



1. Representa o período de 11 meses de suporte pelo prestador de serviço atual (A).
2. Representa o período de 1 mês de transição entre prestador de serviço A e o futuro prestador de serviço (B), sendo que o responsável por assegurar a prestação do serviço é o A.
3. Representa o período de 10 meses de suporte do prestador de serviço B.
4. Representa o período de 1 mês de transição entre o prestador de serviço B e o prestador de serviço C, sendo que o responsável por assegurar a prestação do serviço é o B.
5. Representa o período de 10 meses de suporte pelo prestador de serviço C (futuro prestador de serviços, após terminar o contrato do B).
6. Representa o período de 1 mês de transição entre prestador de serviço C e o futuro prestador de serviço, sendo que a responsável por assegurar a prestação do serviço é o C.

39. DOCUMENTAÇÃO

Na **TABELA 4** infra é apresentada a documentação que deverá ser produzida, em *templates* fornecidos pela SCML, relativamente a cada uma das atividades a prosseguir pelo adjudicatário:

TABELA 4: Mapa de documentação

	Gestão de Serviço	Manutenção			Apoio a Produção
		Evolutiva	Corretiva	Preventiva	
Relatório Semanal	X				
Relatório Mensal	X				
Desenho Funcional		X	X	X	
Desenho Técnico Detalhado		X	X	X	
Manual de Configuração		X	X	X	X
Manual do Utilizador		X	X	X	X
Documento de Análise		X	X	X	X
Procedimento de Implementação		X	X	X	X
Criação de scripts de teste		X	X	X	
Documentação de testes unitários/integrados		X	X	X	
Plano de migração (se aplicável)		X	X	X	X
Manual de Formação (se aplicável)		X	X	X	

Durante o período de vigência do contrato, a SCML reserva-se o direito de rever o tipo de documentação a ser produzida pelo adjudicatário relativamente a cada uma das atividades identificadas.

40. NÍVEIS DE SERVIÇO

De forma a assegurar que o serviço prestado cumpre os requisitos de qualidade necessários à garantia do seu normal funcionamento, a SCML pretende do adjudicatário um nível de compromisso que assegure que, tanto em operação normal, como em contextos extraordinários, sejam assegurados os níveis de resposta adequados.

40.1. HORÁRIO DE SERVIÇO

A equipa técnica do adjudicatário deve assegurar a presença e capacidade de resposta, na SCML, durante horário normal de trabalho, a praticar em dias úteis, de acordo com a **TABELA 5** infra:

TABELA 5: Horário de trabalho

Entrada	Período de almoço	Saída
09:00	13:00 - 14:00	18:00

Sem prejuízo do horário normal de trabalho, acima referido, excecionalmente poderá existir a necessidade de assegurar serviço fora do mesmo, para por exemplo, dar resposta a problemas ou realização de intervenções que requeiram indisponibilidade de sistemas.

Nestas situações, mediante solicitação e acordo da SCML, o adjudicatário deve ajustar a presença da equipa em conformidade.

40.2. *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA)

Serão considerados dois modelos distintos de avaliação dos SLA's observados pelo adjudicatário, diferenciados em função de se tratar de manutenção corretiva ou evolutiva.
A medição dos SLA's terá como resultado um sistema de pontuação, com base no qual será constituída uma bolsa de pontos, cujo balanço será realizado **trimestralmente**.
No entanto, sempre que haja um saldo negativo inferior a **100 (cem) pontos**, será acionado o mecanismo de penalidades. Nesses casos, será aplicada uma penalização equivalente a 10% (dez por cento) do montante mensal de faturação do contrato, por cada 100 (cem) pontos negativos.
A penalização mensal não excederá os **10% (dez por cento)**, mantendo-se até que o saldo negativo de pontos não seja inferior a **100 (cem)**.
O balanço da bolsa de pontos será analisado em sede de reunião mensal de gestão.
Sempre que os SLA's sejam consecutiva e continuadamente cumpridos nos intervalos de bonificação, o modelo de estimativa de esforço (manutenção evolutiva) deverá ser revisto em sede de reunião mensal de gestão, visando a sua passagem para SLA objetivo.

40.3. MANUTENÇÃO CORRETIVA (MC)

Os pedidos de manutenção corretiva, representando problemas existentes em ambientes de produção, assumem especial relevância dado o impacto potencial no normal funcionamento da organização.
Dessa forma, o prazo de resolução dos mesmos decorre e é considerado independentemente do horário normal de trabalho definido no **ponto 40.1.**, pelo que o Adjudicatário deve garantir os níveis de serviço considerando os SLA's e penalidades por incumprimento definidos na **TABELA 6** infra, para resolução de problemas na solução:

Tabela 6: Matriz de incumprimentos MC

Criticidade	Prazo de resolução em horas corridas (p)	Penalidade
Crítica	2	-50 * n
Alta	6	-20 * n
Média	48	-10 * n
Baixa	120	-5 * n

p - Corresponde ao prazo de resolução, em horas corridas

n - Corresponde ao número de ciclos de p, extra SLA, iniciados sem resolução do problema

Para um melhor entendimento dos níveis de criticidade, de seguida é apresentada uma descrição da escala de criticidade:

- **Critica:** A solução SAP não está operacional e os colaboradores não conseguem desempenhar as suas atividades essenciais para o normal funcionamento da SCML;
- **Alta:** A solução está disponível, mas apresenta um ou mais erros que impedem uma área ou um grupo de utilizadores de trabalhar normalmente;
- **Média:** A solução contém um erro, mas é possível ultrapassa-lo com um *workaround*;
- **Baixa:** A solução contém um erro que não impede o normal funcionamento da mesma, assim como o normal funcionamento da SCML.

40.4. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA (ME)

Os pedidos de manutenção evolutiva representam novas funcionalidades ou melhorias às existentes, visando otimizar a produtividade da organização.

Desta forma, considera-se a seguinte metodologia para aferição de SLA's e penalidades aplicáveis em função da medição do serviço:

a) O adjudicatário deve apresentar uma proposta de modelo de estimativa de esforço para a realização de manutenções evolutivas, o qual deverá ser analisado conjuntamente e aprovado pelo Gestor de Serviço da SCML;

b) Com base no modelo referido na alínea anterior, cada ação de manutenção evolutiva será avaliada quanto ao seu esforço de execução;

c) Considerado o esforço apurado, serão acordados entre a SCML e o adjudicatário os prazos de execução para a ação em causa;

d) Os SLA's e respetivas bonificações/penalizações por incumprimento, em pontos, são definidos pela **TABELA 7** *infra*:

TABELA 7: Matriz de incumprimentos ME

Variação entre a data definida (DD) e a data de entrega (DE), considerada em % do prazo definido	Bonificação / Penalização
DE < DD - 51%	**+ 50**
DD - 50% < DE > DD - 31%	**+ 10**
DD - 30% < DE > DD - 21%	**+ 6**
DD - 20% < DE > DD - 11%	**+ 4**
DD - 10% < DE > DD + 0%	**+ 2**
DE = DD	**0**
DD + 0% < DE > DD + 10%	**-2**
DD + 11% < DE > DD + 20%	**-4**
DD + 21% < DE > DD + 30%	**-6**

DD + 31% < DE > DD + 50%	**-10**
DE > DD + 51%	**-50**

41. REQUISITOS DETALHADOS DOS SERVIÇOS A CONTRATAR

O adjudicatário deve cumprir o conjunto de requisitos definidos na **TABELA 8**, tendo em conta plataforma SAP tal como descrita nas **cláusulas** anteriores. A SCML reserva-se o direito de alterar o seu *landscape* SAP, no que respeita a módulos, funcionalidades e número de utilizadores, sem que com isso haja lugar a revisão do serviço a contratar ou do preço contratual.

Tabela 8: Matriz de requisitos

Requisito	Descrição do Requisito
REQ 001	A língua de suporte ao serviço será o Português, exceto onde requerido como exceção e expressamente autorizado pela SCML.
REQ 002	A segurança aplicacional, entendida como a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, não poderá em momento algum ser afetada de modo a cumprir o objetivo de serviço definido.
REQ 003	A disponibilidade global do *software* aplicacional a suportar no âmbito do presente procedimento deverá ser de 99,95%, devendo o adjudicatário assegurar que a sua equipa está, em termos competência, qualidade e procedimentos preparada para o assegurar.
REQ 004	Pretende-se assegurar o funcionamento correto e efetivo das aplicações SAP com níveis de performance estipulados para concretizar as atividades e processos da SCML.
REQ 005	O adjudicatário é responsável por assegurar o cumprimento e a capacidade de execução dos serviços considerados no âmbito do contrato, conforme especificado na **cláusula 34.**
REQ 006	O adjudicatário é responsável por garantir, no que respeita à sua equipa, a observância do modelo operativo definido no **ponto 38.1.**
REQ 007	O adjudicatário é responsável por assegurar a realização das reuniões de planeamento e acompanhamento, assim como a documentação relevante para a realização da mesma, tal como definidas no **ponto 38.2** e cláusula **39.**
REQ 008	O adjudicatário é responsável por assegurar a elaboração e entrega de toda a documentação relevante, conforme definida na **cláusula 39.**
REQ 009	O adjudicatário deverá identificar e propor proactivamente, sem comprometimento dos níveis de serviço contratados, alterações, necessidades ou oportunidades de melhoria

Requisito	Descrição do Requisito
	que de forma inequívoca contribuam para a otimização dos processos decorrentes da atividade da SCML, apresentando o esforço associado à implementação das mesmas.
REQ 010	Todos os serviços deverão ser realizados incorporando, nas suas práticas de intervenção, as regras e os procedimentos definidos pela SCML, podendo as mesmas ser ajustadas de acordo com propostas a apresentar pelo adjudicatário e aprovadas pela SCML.
REQ 011	A prestação de serviço a contratar cumprirá todas as normas de segurança da informação a que a SCML está obrigada no âmbito da certificação **ISO 27001**.
REQ 012	Toda a documentação e desenvolvimentos efetuados no âmbito do contrato serão propriedade da SCML, sendo esta responsável pela gestão de versões, manuseamento, guarda e utilização de documentos, código fonte e executáveis.
REQ 013	O adjudicatário utilizará a ferramenta de gestão de serviço da SCML – atualmente *EasyVista* 2016 – como base para a gestão da sua atividade, devendo esta refletir efetivamente toda a atividade do adjudicatário.
REQ 014	Serão efetuadas reuniões de acompanhamento da prestação do serviço, conforme definido no **ponto 38.2**, documentadas de acordo com a **cláusula 39.**
REQ 015	A definição de prioridades ou urgências relativas a ações de manutenção corretiva e evolutiva do sistema serão definidas pela SCML, ouvido o adjudicatário, em sede de gestão de serviço.
REQ 016	O adjudicatário é responsável por assegurar a execução das atividades de acordo com as prioridades e planeamento definidos na reunião de planeamento semanal prevista no **ponto 38.2**
REQ 017	O adjudicatário deverá ter capacidade para analisar os requisitos de negócio, elaborar o desenho funcional e especificações técnicas, realizar configurações/parametrizações, desenvolvimentos e construir, configurar/implementar as funcionalidades solicitadas e analisadas pela SCML no contexto de intervenções de suporte e manutenção.
REQ 018	O licenciamento de *software* de terceiros utilizado na SCML é detido pela própria organização pelo que não deverá haver azo à migração de qualquer tipo de infraestrutura afeta à manutenção aplicacional, exceto com autorização expressa da SCML.
REQ 019	A transição do serviço será assegurada pelo adjudicatário, com o envolvimento da SCML e do atual prestador do serviço.
REQ 020	O período de transição inicial do serviço, se aplicável, é de **1 (um) mês**.
REQ 021	Terá que ser assegurada a passagem de conhecimento no final do período contratado para a prestação do serviço (transação final). Esta passagem de conhecimento é de **1 (um) mês.**

Requisito	Descrição do Requisito
REQ 022	Deverá ser indicado pelo adjudicatário qual a metodologia a aplicar no período de transição de serviço, a qual terá que ser aprovada pela SCML.
REQ 023	Cada um dos prestadores de serviço suportará os respetivos custos, inerentes ao período de transição do serviço, definidos nos termos dos **REQ 019** a **REQ 022**.
REQ 024	O adjudicatário disponibilizará à SCML um ponto de contacto permanente, sem limite de chamadas ou de pedidos de suporte, dentro do horário previsto no **ponto 40.1.**
REQ 025	O adjudicatário deve garantir níveis de serviço diferenciados de acordo com os SLA's definidos nos **pontos 40.2., 40.3** e **40.4**
REQ 026	O adjudicatário terá de comunicar à SCML as horas consumidas por recurso/atividades conforme definido no **ponto 38.4.**
REQ 027	A atividade a desenvolver pelo adjudicatário será efetuada nas instalações da SCML, na Área Metropolitana de Lisboa.
REQ 028	O adjudicatário deve assegurar que a composição da equipa técnica proposta para a realização da prestação de serviço obedece aos perfis definidos no **ponto 38.3.**
REQ 029	A equipa técnica proposta terá uma afetação contínua, de modo a garantir a continuidade e retenção do conhecimento específico sobre a implementação da SCML, durante o período do contrato.
REQ 030	Os recursos afetos à equipa técnica, previamente aprovados pela SCML, só poderão ser alterados mediante comunicação e concordância prévia da SCML.
REQ 031	A SCML reserva-se o direito de, em qualquer momento, solicitar a alteração de perfis e/ou recursos afetos à equipa técnica.
REQ 032	O dimensionamento e afetação da equipa técnica são permanentes, não pressupondo a redução da mesma por motivos de impedimento dos recursos, independentemente da sua natureza, pelo que deverão ser tidas em consideração as necessidades de substituição dos recursos nestes casos.
REQ 033	Os recursos a afetar têm de pertencer à lista de elementos apresentados na proposta do adjudicatário.
REQ 034	A SCML reserva-se no direito de não-aceitação sobre qualquer um dos recursos apresentados pelo adjudicatário em sede de proposta, solicitando a substituição do mesmo em sede de execução do contrato.
REQ 035	Em caso de necessidade de substituição de algum dos recursos apresentados em sede de proposta, o adjudicatário garante que a substituição será feita por um elemento com perfil semelhante (nunca com menos capacidades técnicas, nem com número de anos de experiência inferior), sempre sujeito a aprovação pela SCML.

Requisito	Descrição do Requisito
REQ 036	Nas situações de substituição ou início de novas tarefas, o adjudicatário tem de garantir que o tempo de disponibilização do recurso não põe em causa nenhuma das tarefas definidas, garantindo assim a execução das atividades dentro dos prazos estipulados e a qualidade de serviço prestado.
REQ 037	Qualquer necessidade de ausência ou troca de recursos tem que ser comunicada à SCML com antecedência mínima de 5 dias úteis, tendo a SCML 2 (dois) dias para aprovar ou não a ausência.
REQ 038	Quaisquer ausências e indisponibilidade de recursos que tenham sido autorizadas pela SCML, por corresponderem a situações excecionais, serão periodicamente alvo de análise por parte da SCML de forma a fazer incidir na faturação subsequente a compensação do valor correspondente.
REQ 039	Qualquer ausência que ocorra sem prévia autorização da SCML determina a aplicação de uma penalidade correspondente a **1,5 dias** de trabalho do recurso em causa, por cada dia de ausência. Este valor será incidido na faturação subsequente de modo a compensar a SCML pelo valor correspondente.
REQ 040	No caso de haver necessidade de substituição de recursos (exceto por motivo de férias), terá que ser assegurada uma passagem de conhecimento entre os recursos, de pelo menos 5 (cinco) dias.
REQ 041	Os custos do período de passagem de conhecimento entre recursos, referida no **REQ 040,** ficará totalmente a cargo do adjudicatário, não cabendo à SCML a responsabilidade pelos custos resultantes da presença do recurso adicional durante aquele período.
REQ 042	O valor máximo do preço hora/FTE que será aplicado, caso a SCML pretenda a contratação de serviços complementares ao presente contrato, não poderá ser superior a **30,44€**
REQ 043	A prestação de serviço a contratar será executada em computadores propriedade do adjudicatário.
REQ 044	Os computadores do adjudicatário referidos no **REQ 043** terão de cumprir um conjunto de regras de segurança em vigor na SCML, tais como: • Possuir agente antivírus atualizado com periodicidade diária; • Possuir sistema operativo numa das duas últimas versões do fabricante; • Possuir as atualizações de seguranças para sistema operativo que tenham sido publicados nos últimos 3 (três) meses; • Possuir disco interno dos computadores encriptado; • A gravação de informação para suportes móveis deverá ocorrer apenas em suportes obrigatoriamente encriptados.

Requisito	Descrição do Requisito
REQ 045	Os computadores do adjudicatário deverão permanecer nas instalações da SCML durante o período de prestação de serviço, salvo situações excecionais autorizadas previamente pela SCML, sendo que deverá ser assegurada pelo adjudicatário e confirmada pela SCML a eliminação de toda a informação após o fim do contrato.
REQ 046	A SCML reserva-se no direito de efetuar auditorias à prestação de serviços no que respeita à Qualidade, SLA`s de entregas e vistoria aos computadores, de forma aleatória, no sentido de verificar o cumprimento dos requisitos de segurança da SCML.
REQ 047	No âmbito dos serviços contratados, o adjudicatário é responsável por entregar *software* íntegro e de qualidade, devendo para o efeito realizar testes autónomos antes da entrega do mesmo à SCML, analisar os *logs* decorrentes da sua execução, efetuar correções e reportar à SCML o resultado.

ANEXO A

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu _____, colaborador da empresa _____ que se encontra a prestar serviços de _____ para a SCML, declaro sob compromisso de honra que não detenho, por mim ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até à segunda linha direta e terceira linha colateral, interesses nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da exploração dos jogos sociais do Estado, desenvolvida pelo departamento de Jogos da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática, marketing e publicidade.

Lisboa_____ de_____ de _____

Assinatura

ANEXO B

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES

DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO C

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA:_____

NÚMERO DE PESSOA COLETIVA:_____

MORADA (SEDE):_____

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL:_____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL:_____

MORADA:_____

CARGO:_____

Tendo recebido e tomado conhecimento do Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, declara que se compromete a cumprir as suas normas, além das obrigações assumidas no contrato celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ___ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

_____

ANEXO D

ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, com morada na Calçada da Glória, n.º 53, em Lisboa, adiante designada por **PRIMEIRA OUTORGANTE**, e representada neste ato pelo _____

e

_____, com sede na _____ com o capital social e o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de ---- e de identificação de pessoa coletiva----------, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE**, representada por _____, na qualidade de_____, titular do cartão de cidadão n.º------ , válido até----------/ bilhete de identidade nº----------, emitido em ----------, com domicílio profissional na sede da sua representada,

Considerando que:

(…)

Celebram as partes o presente acordo de confidencialidade, que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª

1 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela Primeira Outorgante, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente (incluindo sem limitar, quaisquer documentos em qualquer suporte; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software) no âmbito ou por força do presente acordo, seja a classificada com indicação de confidencial, divulgação restrita ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML.

2 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML.

CLÁUSULA 2ª

1 - Não se entende por informação confidencial toda e qualquer informação que:

a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela Primeira à Segunda Outorgante;
b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela Primeira à Segunda Outorgante;

c) Esteja já em poder da Segunda Outorgante no momento da sua transmissão a este pela Primeira Outorgante, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;
d) Seja obtida pela Segunda Outorgante através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa 3ª parte;
e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela Primeira Outorgante, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da Segunda Outorgante;
f) Seja exigível por lei à Segunda Outorgante revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a Primeira Outorgante, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.

2 - Qualquer outra informação relativa ao descrito na cláusula anterior, para poder ser divulgada carece de autorização prévia escrita da SCML mesmo após o fim do acordo.

CLÁUSULA 3ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a Primeira Outorgante, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.

CLÁUSULA 5ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6ª

1 - As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.

2 - Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:

a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;
b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro

dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª

A Segunda Outorgante obriga-se a restituir todo o material entregue quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

Cláusula 8ª

A Segunda Outorgante obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente pacto seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.

CLÁUSULA 9ª

A Segunda Outorgante compromete-se a apenas utilizar na execução do presente acordo colaboradores que previamente entreguem à SCML:

a) Certificado de registo criminal;
b) Declaração Individual de não existência de conflitos de interesses, sob compromisso de honra em como não detêm por si ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até a 2ª linha direta e 3ª linha colateral, interesse nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

CLÁUSULA 10ª

A Segunda Outorgante será responsável por todos os danos que a Primeira Outorgante venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade *supra* referidas.

CLÁUSULA 11ª

As obrigações constantes do presente acordo mantêm-se durante a sua duração e pelo prazo de 10 (dez) anos após a cessação definitiva do relacionamento comercial.

CLÁUSULA 12ª

Todos os litígios emergentes ou relativos a este pacto serão dirimidos no Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Lisboa, ___ de _____ de 2019.

Em representação da SCML Em representação da _____