

Ministério da Defesa Nacional

Hospital das Forças Armadas

CADERNO DE ENCARGOS

Procedimento: Ajuste Direto

HFAR AD 2019012039

Aquisição dos serviços de manutenção do sistema de gestão hospitalar do Hospital das Forças Armadas 2020

PARTE I CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capitulo I Disposições Gerais

Cláusula 1.ª
Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar e tem objeto a aquisição dos **Serviços de Manutenção do Sistema de Gestão Hospitalar do Hospital das Forças Armadas 2020**, cujas condições técnicas especificas se encontram expressas na Parte II deste caderno de encargos, fazendo parte integrante do mesmo.

Cláusula 2.ª
Contrato

1. A execução do contrato obedece:
   a. Às cláusulas do contrato e ao estabelecido em todos os elementos e documentos que dele fazem parte integrante;
   b. Ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro (Código dos ContratosPúblicos, doravante «CCP»).
2. Para os efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, consideram-se integrados no contrato, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 96.º do CCP:
   a. O clausado contratual, incluindo ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP desse mesmo Código;
   b. Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que tais erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão

competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto no artigo 61.º do CCP;

c. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
d. O caderno de encargos, integrado pelo convite;
e. A proposta adjudicada;
f. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;
g. Todos os outros documentos que sejam referidos no clausulado contratual ou no caderno de encargos.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados, conforme n.º 5, do artigo 96.º do CCP.
4. Conforme n.º 6, do artigo 96.º do CCP, em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

Cláusula 3.ª

Prazo

Os serviços objeto deste contrato devem ser prestados durante o ano de 2020, sem prejuízo de todas as obrigações acessórias que resultem deste contrato

Capitulo II
Obrigações contratuais
Secção I
Obrigações do adjudicatário
Subsecção I
Disposições gerais

Cláusula 4.ª
Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o adjudicatário a obrigação de cumprir todas as ações indicadas nas cláusulas técnicas que constituem a Parte II do presente caderno de encargos.
2. O adjudicatário fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª
Conformidade e operacionalidade do objeto do contrato

1. O adjudicatário obriga-se a prestar à Entidade Adjudicante o objeto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nas cláusulas técnicas que constituem a Parte II do presente Caderno de Encargos.
2. O serviço e licenciamento objeto do contrato devem ser prestados em perfeitas condições para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio ao seu bom funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens.

4. O adjudicatário é responsável perante a Entidade Adjudicante por qualquer defeito do objeto do contrato.

Cláusula 6.ª

Local da prestação do serviço objeto do contrato

1. O serviço e licenciamento objeto do contrato devem ser prestados no Hospital das Forças Armadas, nos Polos de Lisboa e Porto.
2. O adjudicatário obriga-se a disponibilizar, simultaneamente com a prestação do serviço e licenciamento objeto do contrato, todos os documentos que sejam necessários para a boa e integral utilização ou funcionamento daqueles.
3. Todas as despesas e custos com o serviço e licenciamento objeto do contrato e respetivos documentos, são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 7.ª

Inspeções e testes

1. Efetuada a prestação do objeto do contrato, a Entidade Adjudicante procede à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se os mesmos correspondem às necessidades estabelecidas e se reúnem as características, especificações e requisitos técnicos e operacionais defenidos, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Durante a fase de realização de testes, o adjudicatário deve prestar ao Hospital das Forças Armadas toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade do adjudicatário.

Cláusula 8.ª
Inoperacionalidade, defeitos ou discrepâncias

1. No caso de os testes previstos na cláusula anterior não comprovarem a total funcionalidade do objeto do contrato, bem como a sua conformidade com as exigências legais, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos, a Entidade Adjudicante deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.
2. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que lhe for determinado, às reparações ou substituições necessárias para garantir a operacionalidade do objeto do contrato e o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
3. Após a realização das reparações ou substituições necessárias pelo adjudicatário, a Entidade Adjudicante procede à realização de novos testes, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 9.ª
Garantia técnica

1. Nos termos da presente cláusula e da lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, o adjudicatário garante o objeto do contrato, pelo prazo de dois anos a contar da data da assinatura do auto de receção, contra quaisquer defeitos ou discrepâncias com as exigências legais e com características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente Caderno de Encargos.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 10.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à Entidade Adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. 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 que não o destinado, direta e exclusivamente, à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo, 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.

Cláusula 11.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor mesmo após o cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato.

Subsecção II

Obrigações da Entidade Adjudicante

Cláusula 12.ª

Preço e condições de pagamento

1. Pelo serviço e licenciamento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos a Entidade Adjudicante deve pagar ao adjudicatário o

preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, sendo que esse preço não pode exceder o preço base.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à Entidade Adjudicante.
3. Os pagamentos são efetuados no prazo máximo de sessenta dias, após a apresentação da respetiva fatura.
4. Toda a faturação deve ser remetida para a seguinte morada:
   Hospital das Forças Armadas
   Azinhaga dos Ulmeiros
   1649-020 Lisboa
5. Deve fazer parte do descritivo das faturas, o número do processo de despesa (NPD), o número do pedido de compra (PC) e respetivo compromisso orçamental, a descrição do processo e, caso haja lugar a contrato escrito, o número do contrato.
6. A omissão da informação descrita no número anterior incorre na devolução da fatura.

Cláusula 13.ª
Patentes, licenças e marcas registadas

1. São inteiramente da conta do adjudicatário os encargos decorrentes da incorporação no serviço objeto do contrato, de elementos de conceção, de *hardware*, de software ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos;
2. Caso a Entidade Adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Capítulo III
Penalidades Contratuais e resolução

Cláusula 14.ª
Penalidades contratuais

1. Na aplicação de penalidades observar-se-ão as seguintes regras gerais:
   a. O valor global a considerar para a aplicação das penalidades é o valor máximo estimado resultante do contrato, sem IVA;
   b. A contagem dos prazos inicia-se a partir da data limite para a entrega dos bens e serviços, sendo o prazo contado nos termos do art.º 279 do Código Civil;
   c. A penalização será cobrada até à integral realização do serviço ou até à rescisão do presente contrato;
   d. A opção de rescindir o presente contrato por parte da Entidade Adjudicante não implica a perca do direito a receber as penalidades aplicadas ou a aplicar;
   e. A opção de rescindir o presente contrato por parte da Entidade Adjudicante não implica, igualmente, a renúncia a toda e qualquer indemnização que, por força do presente contrato, esta entidade venha a ter direito e/ou a qualquer indemnização derivada de responsabilidade contratual ou criminal do Adjudicatário, nos termos do presente contrato;
   f. Por cada dia de atraso na conclusão da prestação do serviço e disponibilização do licenciamento objeto de contrato, é aplicada uma penalidade de um por mil do preço contratual;

Cláusula 15.ª
Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que

impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
   a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
   b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
   c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
   e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
   f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
   g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros;
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 16.ª
Resolução por parte da Entidade Adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a Entidade Adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
   a) Quando os serviços não corresponderem às características técnicas estabelecidas neste caderno de encargos;
   b) Quando houver reiteradamente atraso na execução da prestação dos serviços ou falta de reposição de bom funcionamento;
   c) Quando houver recusa expressa no pagamento das penalidades;
   d) Incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela Entidade Adjudicante.
3. Nos casos de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas.
4. A entidade adjudicante pode ainda resolver o contrato por razões de interesse público, devidamente fundamentado, e mediante o pagamento ao adjudicatário de justa indemnização.

Cláusula 17.ª
Resolução por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando, qualquer montante que lhe seja devido, esteja em dívida há mais de 120 dias.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos da Cláusula 21.ª.
3. No caso previsto no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à Entidade Adjudicante, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

Capítulo IV
Disposições Finais

Cláusula 18.ª
Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 19.ª
Comunicações e notificações

1. As notificações e comunicações entre as partes do contrato devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2. Podem ainda ser efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados.
3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 20.ª

Contagem dos prazos

À contagem de prazos, durante a execução do contrato, são aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do CCP, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 21.ª

Foro competente

Para resolução de todas as questões emergentes do contrato é competente o tribunal administrativo territorialmente competente, de acordo com os critérios legais vigentes, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 22.ª

Legislação aplicável

Em todos os aspetos não regulados no presente contrato, são aplicáveis as normas do Código dos Contratos Públicos.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

A solução de licenciamento e serviços de implementação devem ter os seguintes requisitos:

1) Licenciamento para Polo de Lisboa:
   a) Gestão de Doentes – 16 postos
   b) Consulta Externa e Ambulatória – 16 postos
   c) Gestão do Internamento – 16 postos
   d) Gestão de Pedidos de Internamento e Listas de Espera – 16 postos
   e) Arquivo de processos clínicos – 2 postos
   f) Faturação – 8 postos
   g) Indicadores de gestão – 10 postos
   h) RADIO – 8 postos
   i) RADIO (contrato base anteriormente incluído no PACS) – 1 servidor
   j) Reconhecimento de voz – 9 Lic. em 1:3
   k) Conector de voz – 9 conectores
   l) Módulo CMA – 8 postos
   m) Gestão Hosp. de dia – 6 postos
   n) Processo clínico – 50 postos
   o) Bloco operatório – 8 postos
   p) Módulo PDA de enfermagem – 10 postos
   q) Gestão de Enfermagem – Módulo Central – 16 postos
   r) Farmácia e Logística Hospitalar – 8 postos
   s) SGICM – Prescrição on-line – 50 postos
   t) Portal de telemedicina – 1 site
   u) Módulo de Urgência – 10 postos
   v) HS triagem – 2 postos
   w) Pagamentos de Taxas (3 iVending e 1 Midi - Scout) – 3 iVending + 1 Midi- Scout
   x) Pagamentos de taxas (2 Midi – Scout) – 2 Midi-Scout
   y) HS – MCDT Gin/Gastro/Pneumo – 16 postos
   z) Módulo de Anatomia Patológica – 4 postos

aa) Envio SMS ao utente – 1 conector

bb) Envio de Documento de transporte para A. Tributária – 1 conector

cc) Serviços de Transfusões Software Aplicacional SIBAS e módulo ANASIBAS

dd) Instalações e Equipamentos MAC – 8 postos

ee) MAC SSTI – 2 postos

2) Licenciamento para Polo do Porto:

a) Gestão de Doentes – 28 postos

b) Consulta externa e ambulatório – 28 postos

c) Gestão do internamento – 28 postos

d) Factus – 14 postos

e) Desktop do Médico – 45 postos

f) Bloco operatório – 5 postos

3) Manutenção Nível I

a) Apoio telefónico na exploração do Software Aplicacional;

b) Apoio em diagnóstico de erros do Software Aplicacional;

c) Correção de erros do Software Aplicacional;

d) Atualização / extensão do Software Aplicacional, por iniciativa da Glintt, de aspetos funcionais, (incluindo decorrentes de alterações legais), orgânicos ou de performance;

e) Orientação quanto à utilização das funções das aplicações;

f) Apoio na resolução de problemas resultantes da incorreta utilização do Software Aplicacional;

g) Acesso ao portal de suporte eTicket.

4) Manutenção Nível II

a) Apoio local a key-users e utilizadores finais;

b) Consultoria funcional;

c) Formação;

d) Apoio e aconselhamento quanto a backups e segurança de utilização;

e) Desenvolvimento de novos processos de Software.

5) Apoio 24*7

Acresce ao Período Normal a prestação dos serviços de assistência técnica corretiva com os seguintes horários:

a) Período Alargado – Dias úteis das 18h00 às 9h00 e as 24h de Sábados, Domingos e Feriados – Apoio Técnico para situações de Emergência: Falha grave, que ponha em causa o normal funcionamento do sistema.

A solicitação de intervenção técnica para o suporte 24*7, será efetuada pelo Serviço de Informática da instituição através de n.º único para apoio 24*7.

A utilização do número de apoio 24*7 é restrito a casos de emergência, onde a execução dos processos críticos da instituição sejam postos em causa, tais como paragens do sistema ou falha persistente e generalizada de:

- Emissão de prescrições ou acesso ao registo terapêutico da solução HS- SGICM;
- Satisfação de pedidos na farmácia, para distribuição aos utentes;
- Acesso à solução de Urgência por médicos e enfermeiros e interligações associadas às soluções da imagiologia e laboratório;
- Comunicação com o sistema de PACS para comunicação das worklist;
- Acesso a resultados de exames, que não disponham de outrosuporte de informação;
- Comunicação com outras aplicações de cariz emergente, para receção de requisições e envio de resultados;

6) Modelo de prestação do serviço

a) A solicitação de intervenção técnica ao adjudicatário será efetuada pelo Serviço de Informática do HFAR.

i. O respetivo serviço do HFAR enviará a solicitação de intervenção através do portal de suporte http://ticket.glintths.com/ticket.

ii. Em caso de necessidade pode acrescer o contacto telefónico para a linha geral de suporte da Glintt.

b) Como local para prestação do serviço será considerado em primeiro lugar a assistência remota, a partir dos serviços técnicos da GLINTT e caso não se mostre viável, recorrerá a GLINTT através da sua equipa de suporte técnico/manutenção definida para o efeito a uma visita às instalações do HFAR. Denote-se que a disponibilização de acesso remoto por parte do HFAR, traduz-se numa economia imediata, dado que ao efetuar as ações remotamente, reduz-se os tempos de consultoria, por não haver necessidade de deslocação presencial e por as ações poderem ser contabilizadas com um fracionamento à hora.

c) Os serviços de assistência técnica corretiva a assegurar pela GLINTT a nível de Soluções Aplicacionais serão prestados durante o Horário Normal. Os horários estão abaixo definidos quanto à sua tipologia.

i. Período Normal - Dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 19h00m

ii. Período Alargado – Dias úteis das 19h00 às 9h00 e o total das 24h de Sábados, Domingos e Feriados

Para além das intervenções diretas, considera-se ainda a execução e Coordenação de Projeto terá como tarefas prioritárias:

- Conhecimento da interação na gestão global e avaliação do impacto das intervenções nas várias soluções Aplicacionais;
- Gestão e controlo das equipas de manutenção associadas a este projeto;
- Planeamento das ações;
- Elaboração das ações de planeamento;
- Controlo da qualidade dos trabalhos efetuados;
- Assegurar a revisão e a aprovação das soluções por parte dos utilizadores;

- Produção de reports e pontos de situação periódicos para a gestão do projeto.

7) Tempos médios de resposta

A manutenção será efetuada nos prazos e condições seguintes:

a) Em prazo não superior a 1 dia útil quando o CLIENTE considere que a anomalia impede o normal funcionamento do Software Aplicacional, ou 1 hora se o cliente disponibilizar o acesso remoto ao sistema onde as aplicações residem.

b) Em prazo não superior a 2 dias úteis quando seja afetado o normal funcionamento do software Aplicacional, ou 1 dia útil se o cliente disponibilizar o acesso remoto ao sistema onde as aplicações residem.

c) Em prazo não superior a 5 dias úteis, caso o mau funcionamento não afete a exploração normal do software Aplicacional.

Os prazos indicados são contados a partir da notificação por escrito da anomalia. Estes prazos poderão ser drasticamente reduzidos se existir possibilidade de acesso remoto ao sistema por parte da Glintt.

8) Condições de Chamada

Os pedidos de intervenção deverão ser feitos para a GLINTT, em dias úteis, entre as 9:00 e as 13h00 e as 14h00 e as 18:00 Horas.

A formulação desses pedidos terá de ser efetuada através do portal de suporte (eTicket) ou em caso de indisponibilidade deste por outra forma escrita.

9) Verificação da prestação do serviço

Todas as solicitações de serviços por parte do HFAR e a prestação dos serviços por parte da Glintt, estão descritas no portal de suporte eTicket (http://ticket.glintths.com/ticket), onde constam

a) A data da consulta;

b) Prioridade atribuída;

c) O técnico da GLINTT envolvido;

d) O nome de quem formulou a consulta;

e) O tipo de questão colocada ou de problema analisado;

f) A solução proposta;

g) O tempo despendido;

h) A caracterização do apoio.

10) Sites

a) Site interno HFAR;

b) Site Público HFAR.

11) Incorporação EMGFA

a) Polo de Oeiras e Restelo

Aprovo

Paulo António Pires

Comodoro