

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DE LISBOA**

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE
TELEASSISTÊNCIA DOMICILIÁRIA PARA
UTENTES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DE LISBOA**

PROCESSO N.º **20DC19AJD008**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **AJUSTE DIRETO**

ÍNDICE

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS	3
1. OBJETO DO PROCEDIMENTO.....	3
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE	3
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR	3
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL.....	3
5. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA.....	4
6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	4
7. PREÇO BASE.....	5
8. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E BENS.....	5
9. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	6
10. REVISÃO DE PREÇOS	6
11. CAUÇÃO	6
12. SEGURO	6
13. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	7
14. PENALIDADES	7
15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	8
16. RESPONSABILIDADE.....	9
17. RESOLUÇÃO.....	9
18. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	10
19. ATOS DE TERCEIROS.....	10
20. PUBLICIDADE	11
21. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL	11
22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	11
23. CONFIDENCIALIDADE	13
24. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR.....	14
25. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	14
26. GESTOR DO CONTRATO	14
27. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	145
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS	16
28. CONDIÇÕES GERAIS DO FORNECIMENTO DOS BENS	176
29. CONFORMIDADE DOS BENS	16
30. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO	16
31. REQUISITOS FUNCIONAIS	17
32. REQUISITOS TÉCNICOS	21
33. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO E FORMAÇÃO	27

ANEXOS:

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

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

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO PROCEDIMENTO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do ajuste direto para **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEASSISTÊNCIA DOMICILIÁRIA PARA UTENTES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, em conformidade com as condições e características técnicas definidas neste caderno de encargos.

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 no Largo Trindade Coelho, 1200 – 470 Lisboa, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO 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 pelo Interessado e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do Adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no Convite;
- 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 ao tipo de prestação 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:

- 1º.** Os termos dos suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;
- 2º.** Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente Caderno de Encargos;
- 3º.** O presente Caderno de Encargos, com todos os documentos que o constituem;

4º. A proposta do Adjudicatário;

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

4.2. As divergências que existam entre os 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. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

5.1. A SCML reserva-se o direito de prestar ou de mandar prestar por outrem, quaisquer bens e serviços a que se refere o presente Caderno de Encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o Adjudicatário.

5.2. Os serviços referidos no número anterior serão adquiridos, sempre que possível, com o conhecimento prévio do Adjudicatário. Caso esta condição não tenha sido satisfeita, a SCML compromete-se a informar o Adjudicatário com a maior brevidade possível.

6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data da sua assinatura e terá o prazo máximo de duração contratual de **8 (oito) meses**, a contar daquela data.

6.2. Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da sua assinatura, até à prestação integral dos serviços, em conformidade com os respetivos termos e condições do presente Caderno de Encargos, e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

7. PREÇO BASE

- 7.1.** Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, o preço base é de **€ 74.360,00 (setenta e quatro mil, trezentos e sessenta euros)** acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal aplicável, distribuídos da seguinte forma:
- **€ 59.000,00 (cinquenta e nove mil euros)** para 100 equipamentos estimados para adquirir durante 8 (oito) meses, acrescido de cartões de dados para 1100 equipamentos ao dispor do serviço de teleassistência;
 - **€ 15.360,00 (quinze mil, trezentos e sessenta euros)** para serviços de suporte, manutenção e de assistência técnica, bem como de formação a ministrar.
- 7.2.** Os preços base indicados no ponto antecedente foram fixados atendendo aos custos médios resultantes de anteriores procedimentos para serviços e bens do mesmo tipo.
- 7.3.** No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os bens e serviços efetivamente fornecidos e 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.

8. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E BENS

- 8.1.** Pela execução de todas as prestações 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.
- 8.2.** O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação de serviços e fornecimento dos bens cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.
- 8.3.** O Adjudicatário obriga-se a fornecer e a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os bens e serviços constantes deste Caderno de Encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os serviços e bens 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).
- 8.4.** No decurso da execução da prestação de serviço, a SCML pode solicitar ao Adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local dos serviços a prestar ou dos bens a fornecer, comprometendo-se o Adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

9. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 9.1.** As faturas deverão ser enviadas 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 número da nota de encomenda enviado pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.
- 9.2.** 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.
- 9.3.** As faturas relativas ao fornecimento dos equipamentos e aos serviços prestados deverão ser emitidas, de forma repartida e pagas nos seguintes termos:
- 9.3.1.** Com a entrega dos equipamentos, respetivos cartões de dados, pagamento do correspondente preço;
- 9.3.2.** Os serviços serão pagos em prestações mensais, iguais e sucessivas, a partir da instalação dos equipamentos até ao término de duração do contrato, com base na mensalidade proposta pelo Adjudicatário.
- 9.4.** 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 de entrada de cada fatura na SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.
- 9.5.** 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.

10. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

11. CAUÇÃO

- 11.1.** É dispensada a prestação de caução pelo Adjudicatário, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.
- 11.2.** Ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 88.º do CCP, a SCML reserva-se a faculdade de, se o considerar conveniente, proceder à retenção de até **10% (dez por cento)** do valor dos pagamentos a efetuar.

12. SEGURO

- 12.1.** Sem prejuízo da aplicação de penalidades, 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 da apólice de Seguro de Responsabilidade Civil Profissional.

- 12.2.** Os encargos referentes ao seguro imposto por este Caderno de Encargos são da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário.
- 12.3.** O seguro deverá ser contratado junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.
- 12.4.** 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.
- 12.5.** Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da responsabilidade do Adjudicatário.
- 12.6.** A apólice de seguro referida no número **1.** da presente cláusula regere-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas à mesma é o de Lisboa.

13. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

- 13.1.** O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:
 - 13.1.1.** 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;
 - 13.1.2.** Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes.
- 13.2.** A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

14. PENALIDADES

- 14.1.** No caso de o Adjudicatário não prestar os serviços e/ou não fornecer os bens no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou nas estabelecidas, a SCML reserva-se o direito de, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:
 - 14.1.1.** Resolver o contrato nos termos legais;
 - 14.1.2.** Adquirir os bens em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.
- 14.2.** A SCML poderá, 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:
 - 14.2.1.** Forem excedidos os respetivos prazos de entrega dos bens e da execução dos serviços contratados; ou,

14.2.2. A prestação de serviços não estiver conforme o exigido no presente Caderno de Encargos, e o Adjudicatário não tenha corrigido no prazo fixado para o efeito pela SCML.

- 14.3.** O gestor do contrato pode propor a aplicação das penalidades que considere mais adequadas para o tipo de contrato em causa, tanto 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.
- 14.4.** As importâncias resultantes das penalidades aplicadas, serão descontadas em faturas por liquidar ou com o acionamento da retenção prevista na cláusula **11.2** do presente Caderno de Encargos.
- 14.5.** 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.
- 14.6.** 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.

15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 15.1.** 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.
- 15.2.** No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.
- 15.3.** 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 a 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.
- 15.4.** A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
- 15.5.** 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.
- 15.6.** A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-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.

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

16. RESPONSABILIDADE

16.1. 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.

16.2. O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos bens fornecidos e serviços contratos, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.

16.3. 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.

16.4. 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.

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

16.6. As ações de supervisão e controlo da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

17. RESOLUÇÃO

17.1. 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 incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.

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

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

17.2.2. Se se verificar o previsto em **14.5**;

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

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

- 17.2.5.** Quando o cumprimento se torne impossível;
- 17.2.6.** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.
- 17.3.** O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclui o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário e da resolução.
- 17.4.** 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 bens e serviços, afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.
- 17.5.** Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nos depósitos no caso de existirem, 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.
- 17.6.** 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.
- 17.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

18. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

- 18.1.** 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 A** ao presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em <http://www.scml.pt/pt>.
- 18.2.** O Adjudicatário deverá entregar e 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, constante do **ANEXO B** ao presente Caderno de Encargos.

19. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos no serviço e bens para que foi 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.

20. 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.

21. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

21.1. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, nas prestações 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.

21.2. 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.

22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

22.1. 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.

22.2. 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.

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

22.3.1. 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;

- 22.3.2.** 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 accidental;
- 22.3.3.** Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;
- 22.3.4.** 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;
- 22.3.5.** 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;
- 22.3.6.** 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;
- 22.3.7.** Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
- 22.3.8.** 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;
- 22.3.9.** 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;
- 22.3.10.** Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluído o serviço relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;
- 22.3.11.** 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.

22.4. 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:

22.4.1. 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;

22.4.2. 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.

22.5. 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.

23. CONFIDENCIALIDADE

23.1. O Adjudicatário (incluindo seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados) obriga-se a não divulgar quaisquer dados, factos ou documentos do presente procedimento ou do contrato, mesmo após o seu termo, salvo por motivo legal ou requerimento judicial.

23.2. Esta obrigação de confidencialidade não abrange a informação que, previamente ao fornecimento da informação, já tenha sido legitimamente divulgada por ou a terceiros.

23.3. Além da informação referida no número anterior, não se considera como sujeita à obrigação de confidencialidade a informação que:

23.3.1. Se encontre disponível para o público em geral;

23.3.2. Ambas as Partes acordem, por escrito, na possibilidade da sua divulgação;

23.3.3. Seja transmitida a qualquer das Partes por terceiro;

23.3.4. Já fosse do conhecimento de qualquer das Partes à data da celebração do contrato;

23.3.5. Seja divulgada no cumprimento de uma ordem judicial ou de uma entidade reguladora com a necessária autoridade.

23.4. A obrigação de confidencialidade 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 às pessoas coletivas.

24. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 24.1.** 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 para o endereço de correio eletrónico indicado na **Cláusula 2.ª** do presente Caderno de Encargos, para que de 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.
- 24.2.** 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.

25. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 25.1.** 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.ª** do presente Caderno de Encargos.
- 25.2.** Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

26. GESTOR DO CONTRATO

- 26.1.** A SCML designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.
- 26.2.** 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.
- 26.3.** O Adjudicatário deverá comunicar à SCML, até à data da entrega dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

27. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 27.1.** Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de

Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

- 27.2.** Em tudo o omissa no presente Caderno de Encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS

28. CONDIÇÕES GERAIS DO FORNECIMENTO

- 28.1. Apenas se aceita a entrega dos bens se os mesmos estiverem de acordo com o descrito no presente Caderno de Encargos.
- 28.2. Os bens e respetivas quantidades que se encontram discriminadas no presente Caderno de Encargos são meramente indicativas. A SCML poderá não necessitar de adquirir todos os bens indicados, o que em caso algum conferirá ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado seja a que título for.
- 28.3. Os bens são entregues diretamente pelo Adjudicatário nas moradas indicadas nas Notas de Encomenda, no distrito de Lisboa e concelhos limítrofes.
- 28.4. A entrega dos bens encomendados deverá ocorrer até um prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis**, a contar da data da nota de encomenda respetiva.
- 28.5. Todas as despesas e custos de transporte e/ou deslocações, bem como o acondicionamento dos bens objeto do contrato a celebrar e respetivos documentos para o local de entrega são da responsabilidade do Adjudicatário.

29. CONFORMIDADE DOS BENS

- 29.1. Os bens objeto do contrato a celebrar devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam, e em conformidade com as características e condições definidas no presente Caderno de Encargos.
- 29.2. O Adjudicatário é responsável perante a SCML por qualquer desconformidade, defeito ou deficiência dos bens a fornecer objeto do contrato a celebrar, que existam no momento em que os bens lhe são entregues e dentro do prazo de garantia dos mesmos.
- 29.3. Em caso de não conformidade dos bens entregues, a SCML notificará o Adjudicatário, o qual deverá proceder à substituição dos mesmos no prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**.

30. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO

- REQ-1. A SCML pretende potenciar o serviço prestado pelo seu Contact Center de teleassistência, aumentando significativamente o serviço prestado aos atuais Utentes e simultaneamente facilitando o trabalho do Contact Center para que possa dar apoio a um leque mais alargado de Utentes com necessidades de acompanhamento distintas.
- REQ-2. Numa primeira fase pretende-se efetuar uma mudança tecnológica, mantendo o serviço base de teleassistência, mas alargando-o de forma a permitir o apoio dentro e fora de casa, a emissão de alertas para a toma de medicamentos, e para atividades

quotidianas e sociais. Com esta fase, perspetiva-se que o Contact Center efetue uma transição simples.

REQ-3. A solução tecnológica deverá permitir evoluir para mais serviços (ex.: controlo de indicadores de saúde), bem como para envolver outras entidades (entidades locais de proximidade, PSP, CML), e para facilitar o envolvimento da família, por forma a melhorar o apoio familiar e simplificar os serviços prestados pelo Contact Center.

REQ-4. Pretende-se, ainda, que esta solução tecnológica venha a integrar o registo de tarefas prestadas pelos serviços de apoio domiciliário, pelo que é necessário que o sistema seja aberto e permita a interligação a outras aplicações, ou capacidade de integrar estas novas funcionalidades.

REQ-5. A solução tecnológica deve não apenas incluir os equipamentos a utilizar pelos Utentes, mas também plataformas e aplicações que permitam a fácil prestação do apoio por parte das diversas entidades envolvidas e pela própria família, bem como disponibilizem informação (nomeadamente indicadores de atividade, gestão e desempenho) a ser utilizada pelos serviços da SCML.

31. REQUISITOS FUNCIONAIS

31.1. FUNCIONALIDADES DISPONÍVEIS

REQ-6. Emergência – o mecanismo de emergência deve poder ser despoletado quer dentro de casa, quer fora dela, pois é necessário proteger os Utentes onde quer que estejam. É também importante evitar que os Utentes apenas se sintam seguros em casa, ficando desta forma com ansiedade em sair dela, perdendo assim as capacidades físicas e psicológicas por falta de exercício e interação com outras pessoas.

REQ-7. Apoio na medicação – devem estar incluídos mecanismos de alerta para a toma atempada de medicamentos, pois a não aderência à prescrição médica é uma das principais causas que leva ao internamento. Para este tipo de lembretes não devem ser utilizados SMS, uma vez que a larga maioria dos Utentes não estão habituados a utilizar este tipo de mensagens. Os avisos de medicamentos devem ser em formato de “popup” que ficam a tocar sempre até que o utilizador o pare. Não devem estar disponíveis opções de “snooze”, pois estas frequentemente induzem à repetição das tomas.

REQ-8. Alarmes de serviço e técnicos - para facilitar e permitir um maior apoio por parte dos serviços da SCML, é necessário prover o serviço com lembretes e perguntas remotas efetuadas de forma automática. Estes alarmes devem poder ser configurados e

enviados de acordo com a informação disponibilizada pelos cuidadores, contemplando os seguintes itens:

- Informar sobre situações de risco (emergência, indicadores de saúde fora de parâmetros normais, temperaturas muito baixas ou elevadas da casa);
- Permitir dar um melhor apoio (necessidade para repor stock de medicamentos, permanência dentro e fora de casa; localização fora da zona de segurança);
- Questões técnicas que requerem intervenção (bateria baixa, falha elétrica, falha de comunicações).

REQ-9. Localização – É importante que o equipamento a ser usado pelo Utente capte as coordenadas GPS da posição em que se encontra e envie esta informação para a plataforma com intervalos não superiores a 15 minutos para manter essa informação atualizada. O mecanismo de GPS no equipamento deve estar ligado em permanência e a bateria deve aguentar um mínimo de 20 horas de utilização contínua.

31.2. MECANISMOS DE EMERGÊNCIA

REQ-10. O procedimento e números de emergência só devem ser possíveis de configurar de forma remota, e não no próprio equipamento, para evitar que os utilizadores possam alterar a definição pretendida.

REQ-11. Deve ser possível ao Contact Center efetuar chamadas com atendimento automático para o utente. O equipamento do utente deve reconhecer o número do Contact Center e deve atender automaticamente e colocar o dispositivo em modo de "alta voz". Esta funcionalidade é especialmente importante para dar apoio a pessoas acamadas e para contactar pessoas em emergência que não tenham saldo de telecomunicações.

REQ-12. O procedimento de emergência só deve ser interrompido pelo recetor da chamada, devendo este para tal enviar o tom DTMF *. Este mecanismo standard na teleassistência evita que o procedimento de emergência seja interrompido inadvertidamente pelo utilizador ou por sistemas de atendimento da rede de operadores de telecomunicações (como voice-mails, mensagens de rede, etc.).

REQ-13. Em caso de emergência deve ser enviado um alarme com a última coordenada de GPS conhecida, indicando a data e hora relativa à última coordenada válida.

REQ-14. Na alarmística de SOS devem ser utilizados mecanismos que garantam a entrega das mensagens. Devem ser sempre utilizados alarmes pela rede móvel, com atualizações regulares não superiores a 15 minutos.

31.3. CARATERÍSTICAS DO EQUIPAMENTO PRINCIPAL

REQ-15. O equipamento a utilizar pelos Utentes deve obrigatoriamente permitir a sua utilização dentro e fora de casa, para que o utente se sinta seguro em todo o lado e desta forma evitar a ansiedade e medo de sair à rua, que é frequente verificar nos Utentes que utilizam equipamentos fixos em casa.

REQ-16. O equipamento principal (care phone móvel) deve cumprir os requisitos da norma EN 300 220 e ser compatível com próteses auditivas (certificação HAC M4/T4).

REQ-17. O equipamento principal (care phone móvel) deve estar dotado de comunicação com equipamentos externos através da Frequência Europeia de Alarme Social (869 MHz).

REQ-18. O equipamento principal (care phone móvel) deve ter um mecanismo de captação de GPS que deve estar ligado em permanência e a bateria deve aguentar um mínimo de 20 horas de utilização contínua.

REQ-19. O equipamento principal (care phone móvel) deve permitir associar outros aparelhos, como um relógio/colar SOS, devendo estes ser à prova de água e resistentes a quedas.

31.4. DISPOSITIVOS PARA DESPOLETAR REMOTAMENTE A EMERGÊNCIA

REQ-20. Deve ser possível ligar dispositivos exteriores ao equipamento principal (care phone móvel), que possibilitem a comunicação em alta-voz e com microfone de grande sensibilidade para dar apoio dentro de casa. O dispositivo deve ter uma potência mínima de 3W, de modo a assegurar a audição clara pelo Utente.

REQ-21. Adicionalmente, deve ainda ser possível ligar dispositivos para despoletar remotamente o SOS. A comunicação de alarmística com estes equipamentos auxiliares deve ser obrigatoriamente efetuada com base na Frequência Europeia de Alarme Social (869 MHz). Esse dispositivo deve comunicar com uma frequência inferior a 10 segundos com o equipamento principal, de modo a detetar se está dentro ou fora de cobertura. Caso esteja fora da cobertura deve no intervalo de 30 segundos sinalizar este estado ao Utente e no intervalo de 30 minutos enviar um alarme para o centro de atendimento (Contact Center).

31.5. MONITORIZAÇÃO E MECANISMOS DE SEGURANÇA

REQ-22. O equipamento deve ser permanentemente monitorizado pelo Adjudicatário para garantir que todas as funções básicas estão a funcionar corretamente. As principais funções a serem monitorizadas são: conectividade à plataforma de monitorização; nível de carga da bateria; telefone ON / OFF; Coordenadas GPS.

REQ-23. A responsabilidade da contratualização dos cartões de dados será do Adjudicatário, custo necessariamente incluído no preço contratual.

REQ-24. As mensagens de monitorização e alarmes deverão ser enviadas por uma tecnologia que garanta a entrega.

31.6. PLATAFORMAS E APLICAÇÕES MOBILE

REQ-25. Deve existir uma plataforma e aplicativo mobile (Android e IOS) para permitir o apoio por parte de familiares, serviço de apoio domiciliário ou entidades de proximidade que prestem apoio a um número reduzido de pessoas. Essa plataforma deve permitir gerir as funcionalidades associadas a cada um dos utilizadores do serviço, nomeadamente:

- Emergência;
- Localização e áreas de segurança;
- Apoio na toma da Medicação;
- Lembretes para as tarefas;
- Questões remotas para verificar se o Utente se encontra bem;
- Monitorização da temperatura da casa;
- Monitorização do tempo de permanência dentro e fora de casa;
- Configuração dos alarmes que o cuidador pretende receber;
- Configuração e gestão remota do telemóvel;
- Definição de quem pode dar apoio ao utilizador e do que tem acesso.

REQ-26. Deve existir ainda uma plataforma de backoffice para ser utilizada pelo Contact Center da SCML ou por entidades que também contribuam para o apoio de um número alargado de Utentes (PSP, Bombeiros). Esta plataforma deve poder ser configurada de acordo com o perfil da entidade e utilizador que a utiliza, e deve permitir as seguintes funcionalidades:

- Dashboard com visão global de todos os Utentes;
- Disponibilização de informação de gestão (nomeadamente indicadores de atividade, gestão e desempenho) a ser utilizada pelos serviços da SCML;
- Acesso à plataforma de utilização individual para permitir configurar, monitorizar e dar apoio a cada um dos Utentes;
- Ferramenta para configurar ações e/ou configurações para grupos alargados de Utentes;
- Monitorização e tratamento dos alarmes acionados pelos Utentes e/ou relativos à monitorização dos equipamentos e do serviço;
- Operações relativas a ativações e desativações de serviços e reparações de equipamentos.

REQ-27. A solução tecnológica deverá possibilitar à SCML dar apoio a diversas instituições, permitindo a estas gerirem apenas os utilizadores que lhe estão associados e disporem das funcionalidades que tiverem sido permitidas pela SCML.

REQ-28. A solução tecnológica deve permitir que familiares ou cuidadores informais tenham acesso a gerirem partes do serviço de um utilizador (ou a um pequeno grupo de utilizadores), sendo estes acessos definidos pela SCML e podendo ser diferentes caso a caso.

REQ-29. A solução tecnológica deve permitir definir diferentes templates de configuração do serviço e associá-los a grupos específicos de utilizadores.

REQ-30. A informação de alarmística de cada equipamento e operações associadas deve ser guardada durante pelo menos 6 (seis) meses.

32. REQUISITOS TÉCNICOS

32.1. REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS

REQ-31. A solução proposta deverá ser fornecida na condição de “chave na mão”, e com garantia de compatibilidade e interoperabilidade com os sistemas de apoio social existentes na SCML.

REQ-32. A solução deverá garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação e dos dados, ou seja, os dados não podem ser alterados ou eliminados, exceto os relacionados com processos bem definidos e a elencar em sede de execução de contrato que se revelem fundamentais ao funcionamento operacional e de sistema.

REQ-33. Fica o Adjudicatário obrigado a executar testes prévios para garantir a minimização de erros na solução entregue à SCML.

REQ-34. Durante a execução do contrato pretendem-se reuniões do ponto de situação, no mínimo, semanais.

REQ-35. A solução deverá respeitar o princípio de segregação de acessos e funções e permitir a criação de perfis com diferentes níveis de acesso à informação e à administração da solução.

REQ-36. A solução deve permitir a criação de perfis com determinados privilégios de visualização de informação, ou seja, a solução deve permitir a personalização de perfis conforme a informação que cada utilizador pode ter acesso e/ou de forma a visualizar informação específica.

REQ-37. A solução deverá ter um repositório de utilizadores próprio e dedicado.

REQ-38. A solução deverá assegurar a gestão de perfis.

REQ-39. A solução deverá permitir definir perfis de acordo com a estrutura organizacional e hierárquica mas também de traduzir regras de negócio em perfis.

REQ-40. A solução deverá ter pelo menos a capacidade de gerar relatórios:

- Dos utilizadores geridos;
- Dos perfis geridos;
- Dos acessos geridos;
- Dos acessos efetuados à solução e recursos acedidos.

REQ-41. A solução deverá proporcionar um registo de auditoria sobre os relatórios criados de forma a ser possível verificar que utilizador gerou o relatório a que data/hora e que tipo de relatório foi gerado.

REQ-42. A solução deverá permitir definir a data na qual o utilizador e os respetivos acessos devem ser inibidos/desativados.

REQ-43. A gestão de utilizadores e gestão de perfis deverá poder ser efetuada por um perfil que não o de administração da solução.

REQ-44. A solução deverá possibilitar definir uma política de passwords.

REQ-45. A solução deverá obrigar os utilizadores a alterarem a password na primeira utilização, de uma forma automática.

REQ-46. Os certificados digitais qualificados devem ser emitidos por uma entidade credenciada pelo Gabinete Segurança Nacional (<https://www.gns.gov.pt/trusted-lists.aspx>).

REQ-47. Deverá ser garantido por parte do Adjudicatário a emissão de novos certificados durante a vigência do contrato no caso de:

- Qualquer uma das *root certificate authority* (CA) ser comprometida;
- A chave ser considerada vulnerável por questões de evolução tecnológica;
- Existir qualquer evolução tecnologia que influencie a segurança associada ao certificado.

REQ-48. Dada a criticidade das funcionalidades para a segurança dos produtos geridos, a segurança deverá ser um pilar da solução, devendo esta assegurar:

- A confidencialidade e integridade de toda a informação (ex. trocada, armazenada);
- A autenticidade dos diversos agentes (pessoas ou software) que com ela interagem;
- A rastreabilidade de todas as ações realizadas.

REQ-49. A solução deverá suportar pelo menos:

- LDAP/SSL;
- HTTPS/SSL;
- JDBS/SSL;
- DAML/SSL.

REQ-50. A solução deverá guardar e cifrar toda a informação em repositórios seguros.

REQ-51. A solução deverá assinar digitalmente os relatórios e emails.

REQ-52. A solução deverá utilizar sempre canais seguros durante a troca de informação entre componentes ou com os sistemas aos quais interliga.

REQ-53. A solução deverá garantir que todas as credenciais são cifradas com um algoritmo criptográfico reconhecido pela Indústria.

REQ-54. As passwords devem conter *one-way hash* e *salts* que dificultem a sua usabilidade em caso de um comprometimento.

REQ-55. A interação entre o utilizador e a solução deverá ser efetuada sobre um canal seguro (com garantias de confidencialidade e integridade).

REQ-56. A solução deverá suportar a utilização de passwords complexas: até 30 caracteres, permitindo a inclusão de símbolos, letras (maiúsculas e minúsculas), números e caracteres.

REQ-57. A solução deverá conseguir registar em *log* todas as atividades de administração dela própria, bem como de utilizadores, incluindo tentativas de acesso bem-sucedidas e mal sucedidas, disponibilizando a informação sobre esses mesmos acessos (IP de origem, data, hora, ente outros).

Os *logs* terão de garantir também que é possível:

- Determinar quem utilizou o sistema num determinado período.
- Identificar quem pediu acesso a credenciais especificadas protegidas pelo sistema num determinado período.
- Identificar quem acedeu a um determinado sistema gerido, num determinado período.

REQ-58. Todas as credenciais ou dados sensíveis deverão ser excluídos de todos os eventos.

REQ-59. Todos os eventos devem ser guardados e transmitidos de forma segura através da rede.

REQ-60. A solução deverá ser compatível com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) em todas as suas vertentes.

REQ-61. A solução deverá garantir a pseudonimização dos dados pessoais.

REQ-62. A solução deverá garantir a cifragem de todos os dados.

REQ-63. A solução deverá cumprir os requisitos das normas ISO2700X.

REQ-64. Todo o licenciamento necessário deverá ser assegurado pelo Adjudicatário e passar a ser propriedade da SCML.

REQ-65. A solução deverá ter capacidade para suportar até 1.000 utilizadores e 1.000 equipamentos e terá de ser possível expandir o sistema, de forma controlada, até pelo menos mais **10% (dez por cento)** do número dos utilizadores e mais **10% (dez por cento)** do número dos equipamentos, mantendo a eficácia do serviço.

- REQ-66.** A plataforma de monitorização deve ser hospedada num centro de dados de Tier 2 ou que demonstre que cumpre os requisitos deste mesmo TIER, acrescentando ainda que todas as comunicações com o exterior do mesmo devem ser encriptadas.
- REQ-67.** A solução deverá disponibilizar as variáveis de monitorização de desempenho acordadas em sede de execução de contrato.
- REQ-68.** A disponibilidade da solução não deve ser inferior a 99,95%, excluindo os períodos de inatividade planeada.
- REQ-69.** Os períodos de inatividade planeada da solução devem ser previamente acordados com a SCML, e devem ocorrer preferencialmente em períodos noturnos.
- REQ-70.** A solução deverá permitir a confidencialidade e o acesso restrito à informação em função do perfil de cada um dos utilizadores.
- REQ-71.** O sistema deverá ser compatível com legislação relativa à proteção de dados.
- REQ-72.** A solução tem de estar em conformidade com quaisquer requisitos regulamentares específicos e códigos de boa prática para o setor de atividade associado.
- REQ-73.** Capacidade da solução operar de forma totalmente *web-based*, sem necessidade de instalações no posto de trabalho cliente.
- REQ-74.** A solução deverá ter capacidade para suportar diferentes Browsers: Internet Explorer, Edge e Chrome nos postos de trabalho cliente.
- REQ-75.** Deve ser possível a integração com sistemas externos através de APIs abertas.
- REQ-76.** A solução a implementar deverá ter como base uma infraestrutura segura em cloud, cujo dimensionamento é da responsabilidade do Adjudicatário, que deverá ter em consideração, entre outros aspetos, o número de acessos ao sistema, o tipo de acesso e ainda os níveis de disponibilidade e desempenho pretendidos para a solução proposta.
- REQ-77.** O Adjudicatário deverá garantir **48 horas/mensais de Serviços de Suporte e Manutenção e Assistência Técnica** de modo a assegurar o bom funcionamento da solução, contemplando tanto a utilização como a administração da solução, estando todos os custos e despesas associadas incluídos no preço contratual.
- REQ-78.** O serviço de suporte deve assegurar o apoio adequado:
- À utilização da solução, em todas as suas vertentes;

- À administração da solução, abrangendo a gestão da infraestrutura em cloud e a gestão de todas as componentes da solução.

REQ-79. O serviço de manutenção da solução deve garantir que os erros e ajustes que decorrem da utilização e administração da solução sejam corrigidos adequada e atempadamente.

REQ-80. O Adjudicatário garantirá que a execução e gestão destes serviços cumprirão as práticas ITIL apropriadas ao âmbito e objetivos dos serviços em questão, de modo a assegurar o cumprimento dos objetivos da SCML e a plena satisfação dos utilizadores.

REQ-81. O serviço de Suporte e Manutenção e Assistência Técnica está incluído no preço contratual, devendo cumprir os níveis de serviço especificados no presente Caderno de Encargos.

32.2. DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO DA SOLUÇÃO

REQ-82. A solução apresentada pelo Adjudicatário deverá estar preparada com os mecanismos e processos adequados de deteção, identificação e resolução de situações de falha, indisponibilidade ou erros de sistemas.

REQ-83. No âmbito do serviço de Suporte e Manutenção, o Adjudicatário também deverá assegurar as ações de manutenção preventiva que considerar oportunas.

REQ-84. O serviço de manutenção deverá ser prestado de acordo com níveis mínimos de serviço (SLA - Service Level Agreement) referidos nos requisitos seguintes.

REQ-85. O SLA - Service Level Agreement é definido através do tempo de resolução considerando o nível de gravidade da incidência/pedido de suporte.

REQ-86. Tempo de resolução é o prazo em horas que decorre entre o momento da comunicação da incidência/pedido de suporte e momento em que o Adjudicatário disponibiliza a resolução da incidência ou a informação necessária para a satisfação do pedido de suporte.

REQ-87. O tempo de resolução exclui os períodos de espera imputáveis à SCML.

REQ-88. Para classificar a gravidade da incidência/pedido de suporte, será aplicado o seguinte critério:

- Incidência/pedido de suporte de elevada gravidade – impossibilita efetuar uma função relevante da solução, mesmo parcialmente;

- Incidência/pedido de suporte de média gravidade – impossibilita efetuar uma função relevante da solução de forma completa, não inviabilizando a sua execução no que concerne os aspetos essenciais;
- Incidência/pedido de suporte de baixa gravidade – impossibilita a realização de uma função não relevante da solução.

REQ-89. Em sede de execução de contrato, a SCML acordará com o Adjudicatário quais as funções que deverão ser consideradas relevantes para o funcionamento da solução tendo em vista a aplicação do SLA - Service Level Agreement em questão.

REQ-90. O nível de gravidade da incidência/pedido de suporte é atribuído pela SCML, após verificação de que a origem do problema/pedido não está relacionada com motivos imputáveis ou dependentes da SCML.

REQ-91. Os valores máximos do tempo de resolução por cada tipo de incidência/pedido de suporte são os seguintes:

- Incidência/pedido de suporte de elevada gravidade: **até ao máximo de 2 horas;**
- Incidência/pedido de suporte de média gravidade: **até ao máximo de 12 horas;**
- Incidência/pedido de suporte de baixa gravidade: **até ao máximo de 96 horas.**

33. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO E FORMAÇÃO

REQ-92. O Adjudicatário deverá fornecer a documentação para a utilização, operação e gestão de cada uma das soluções previstas.

REQ-93. O Adjudicatário deverá entregar o manual de utilizador da solução implementada.

REQ-94. Toda a documentação deverá ser elaborada em língua Portuguesa.

REQ-95. O Adjudicatário deverá entregar toda a documentação funcional (manuais de utilização, manuais de despiste de erros e procedimentos operacionais que se venham a verificar necessários) em sede de execução de contrato.

REQ-96. O Adjudicatário deverá assegurar **48 (quarenta e oito) horas mensais** para a realização de ações de formação referentes à monitorização, operação e gestão de cada uma das soluções. A formação será planeada e realizada para um universo de formandos da SCML a definir, por cada uma das soluções ou componentes relevantes da arquitetura e deverá garantir uma preparação adequada ao desempenho das tarefas e funções previstas.

REQ-97. O Adjudicatário deverá assegurar formação sobre a solução, do ponto de vista do utilizador final, a uma equipa de formadores da SCML. A formação deverá ser em Português e o local da formação em Lisboa.

ANEXO A
CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO B

**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 de **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEASSISTÊNCIA DOMICILIÁRIA PARA UTENTES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA** celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ____ de _____ de 2020.

Assinatura do declarante e carimbo
