drs

direção regional da saúde

Exmos(as). Senhores(as)

Maxdata

Sua referência N.º:	Data	Proc.	Nossa referência N.º:	Data	Proc.
			DRS-CC/2020/4	3 de novembro de 2020	#DRS-Aprovis/2020/24

Assunto: **PROCEDIMENTO N.º 24/2020 - AJUSTE DIRETO PARA LICENCIAMENTO, ATUALIZAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO SOFTWARE CLINIDATA®**

Exmo.(s) Senhor(es),

1. A Direção Regional da Saúde, pessoa coletiva com o n.º 600 087 174, sede no Solar dos Remédios, 9701-855 Angra do Heroísmo, com o número de telefone (+351) 295 204 200, número de fax (+351) 295 204 252 e correio eletrónico sres-drs@azores.gov.pt vem convidar V. Exa.(s) a apresentar proposta no âmbito do ajuste direto adotado para licenciamento, atualização e assistência técnica do *software* Clinidata®.

2. Procedimento:

a) O presente procedimento tem por objeto o licenciamento, atualização e assistência técnica do *software* Clinidata®.

b) A decisão de contratar, de autorização de despesa e de abertura do presente procedimento foi tomada por Sua Excelência a Secretária Regional da Saúde a 11 de outubro de 2020.

c) O ajuste direto foi escolhido com fundamento na subalínea ii) da alínea e) do n.º 1 do artigo 24.º do Código dos Contratos Públicos, *ex vi* n.º 2 do artigo 16.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de dezembro.

d) Todos os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento são da responsabilidade da Direção Regional da Saúde.

3. Proposta:

3.1 A proposta a apresentar por essa empresa deverá ser constituída pelos seguintes documentos devidamente redigidos em língua portuguesa:

a) Declaração elaborada em conformidade com o modelo constante do Anexo I do Regime Jurídico dos Contratos Públicos na Região Autónoma dos Açores, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional 27/2015/A, de 29 de dezembro, a que se refere a alínea a) do n.º 2 do artigo 36.º do referido diploma;
b) Documento com a indicação do preço, prazo de entrega e memória descritiva;
c) Certidão comercial atualizada ou documento equivalente, no caso de pessoa coletiva.

3.2 Os documentos que constituem a proposta devem ser apresentadas até às **23:59 UTC**, do **5.º dia** posterior à receção do convite, diretamente na plataforma eletrónica de contratação pública *acinGov*, acessível através do endereço eletrónico http://www.acingov.pt.

3.3 É de 66 (sessenta e seis) dias o prazo da obrigação da manutenção da proposta.

3.4 A proposta apresentada não será objeto de negociação.

3.5 Não é admissível a apresentação de propostas variantes.

4. Caução:

É dispensada a prestação de caução, face ao disposto no n.º 2 do artigo 43.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de dezembro.

5. Documentos de habilitação:

5.1 O adjudicatário deve entregar, no prazo de **5 (cinco) dias** a contar da notificação de adjudicação:

a) Declaração emitida conforme o Anexo III do Regime Jurídico dos Contratos Públicos na Região Autónoma dos Açores, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional 27/2015/A, de 29 de dezembro, a que se refere o n.º 2 do art.º 40.º do referido diploma;

b) Documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos (a primeira e a última relativamente a todos os gerentes ou administradores), através das declarações dos organismos competentes, como o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social e Repartição de Finanças do domicílio ou sede do Concorrente, relativas à situação contributiva perante a Segurança Social e ao pagamento de impostos, bem como, através do certificado de registo criminal ou, em caso de pessoas coletivas, dos titulares dos órgãos sociais de administração, direção ou gerência em efetividade de funções.

5.2 Sempre que se verifique um facto que determine a caducidade da adjudicação por falta de apresentação dos documentos de habilitação, a Entidade Adjudicante notifica o adjudicatário, fixando-lhe um prazo, não superior a 5 (cinco) dias, para que se pronuncie, por escrito, ao abrigo do direito de audiência prévia.

5.3 Quando as situações previstas no número anterior se verifiquem por facto que não seja imputável ao adjudicatário, a Entidade Adjudicante concede-lhe, em função das razões invocadas, um prazo adicional de 5 (cinco) dias para a apresentação dos documentos em falta, sob pena de caducidade da adjudicação.

6. Regime legal aplicável:

A tudo o que não estiver especialmente previsto no presente Convite, aplica-se a legislação nacional e comunitária, nomeadamente o regime previsto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e respetivas alterações, bem como as regras especiais previstas no Regime Jurídico

dos Contratos Públicos na Região Autónoma dos Açores, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de dezembro.

O presente convite é composto por esta missiva e pelas especificações técnicas anexas.

Com os melhores cumprimentos,

O Diretor Regional

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

(nos termos do n.º 2 do artigo 42.º do CCP)

OBJETO DO FORNECIMENTO: licenciamento, atualização e assistência técnica do software Clinidata®

PREÇO BASE:

Atualização de *software*: € 23.292,00 (vinte e três mil e duzentos e noventa e dois euros)

Licenciamento e assistência técnica: € 9.705,00 (nove mil e setecentos e cinco euros)

PRAZO DO CONTRATO: 31 de dezembro de 2020

ÂMBITO DOS SERVIÇOS INCLUÍDOS:

- Autorização de utilização do Software Clinidata®,
- Serviço de assistência de primeira linha, por telefone (263 400 300), portal web Clinidata®CRM, e-mail (maxdata@maxdata.pt), carta ou fax, no período normal de trabalho.
- Serviço de Assistência Remota no período normal de trabalho, para a resolução de questões relativas ao Software Clinidata®, abrangidas pelo presente contrato, desde que estejam disponibilizadas as condições necessárias para o respetivo acesso remoto, e nas seguintes condições.
- Assistência Ininterrupta – Prestação de serviço de assistência ininterrupta, 24 horas por dia e 7 dias por semana, para resolução de problemas urgentes fora do período normal de trabalho. O atendimento é feito através de linha telefónica especial, por equipa de segunda linha dispondo dos meios móveis necessários para intervir remotamente. Para aceder a este serviço, basta contactar o telefone n.º + 351 263 400 314. As chamadas são atendidas no prazo máximo de 3 minutos.

- Execução, por via remota, de configurações e scripts solicitados nas seguintes condições:
    - O tempo estimado para sua compreensão, realização e verificação não ultrapasse uma hora;
    - Não sejam suscetíveis de provocar problemas graves no Software Clinidata® ou na organização, nem exijam verificações impossíveis de aferir remotamente;
- Disponibilização de versão periódica anual de atualização, com correções de erros, melhorias e novas funcionalidades para instalar remotamente ou presencialmente, garantindo atualidade e evolução contínua do Software.
- Sempre que solicitado pela entidade adjudicante, analisar remotamente a base de dados do Software Clinidata® para superar problemas de lentidão ou de espaço.
- Verificação semestral da boa execução da cópia de segurança da base de dados do Software Clinidata® mediante análise de ficheiros de rastreio (log files), desde que facultadas as condições necessárias.
- Em caso de avaria grave, existindo solicitação formal nesse sentido, deslocar às instalações da entidade adjudicante os técnicos mais adequados, sendo o serviço faturado de acordo com tabela de preço em vigor pelo fornecedor. Caso o problema incorra da responsabilidade do fornecedor, não haverá lugar a qualquer custo.
- Estudar e executar em tempo útil a integração de equipamentos auto analisadores de acordo com as suas capacidades e vontade expressa da entidade adjudicante, sendo esse serviço faturado de acordo com a tabela de preços em vigor.
- Sempre que for solicitada a intervenção para instalação e reconfiguração de equipamentos para os quais se considere possuir os conhecimentos técnicos necessários, o serviço será faturado de acordo com a tabela de preços em vigor pelo fornecedor.

Serviço de Assistência – Tempos de Resolução e Condições

Cada pedido de assistência é registado e classificado quanto à sua prioridade, com base no impacto e na urgência deste pedido de acordo com a tabela seguinte:

Urgência / Impacto	Alto	Médio	Baixo
Alta	Urgente	Alta	Média
Média	Alta	Média	Baixa
Baixa	Média	Baixa	Baixa

Os tempos de resolução associados à prioridade de pedidos que não obrigam à instalação de versão do Software Clinidata®, tais como, esclarecimentos de dúvidas, pedidos de configurações, execução de scripts e análise de base de dados (com causa conhecida), são:

Prioridade	Tempo de Esclarecimento	Tempo Máximo de Resolução
Urgente	Após o registo	8 horas úteis
Alta	Após o registo	16 horas úteis
Média	No prazo de 8 horas úteis	40 horas úteis
Baixa	No prazo de 16 horas úteis	56 horas úteis

- Estes tempos de resolução não se aplicam nos casos em que a entidade adjudicante não disponibilize ligação à internet ou não autorize o acesso remoto ao Software Clinidata®.
- Não se incluem nestes tempos de resolução os tempos dependentes de entidades terceiras.
- Os tempos de resolução com prioridade urgente só serão considerados se os respetivos pedidos forem efetuados por telefone.
- O tempo máximo de resolução é contabilizado desde o momento do registo do pedido até à sua resolução e instalação, pressupondo total disponibilidade da

entidade adjudicante para atendimento e esclarecimento de dúvidas à equipa de assistência.

- Por razões relacionadas com picos de trabalho, até 10% dos pedidos de assistência efetuados anualmente pela entidade adjudicante poderão não ser resolvidos de acordo com o tempo máximo de resolução indicado.
- O horário de realização dos trabalhos, nas fases que impliquem paragem total ou parcial do Software Clinidata®, ainda que dentro do período normal de trabalho, será acordado entre as entidades de forma a minimizar o impacto na organização e nas entidades abrangidas.
- Os trabalhos a realizar fora do período normal de trabalho ou nos dias não úteis, ficam dependentes da anuência dos técnicos envolvidos e terão custos adicionais de acordo com a tabela de preços em vigor pelo fornecedor.

Disponibilidade Mínima Anual e Penalizações

1. Os serviços prestados nos pontos 2, 3 e 4 na secção "âmbito dos serviços incluídos" incorporam uma disponibilidade mínima anual de 99,00% (noventa e nove por cento)
2. A disponibilidade anual, referente a um determinado ano civil, é medida pela seguinte fórmula:
    a. D = (1 – (Minutos de Indisponibilidade do ano civil / Minutos do ano civil)) * 100
3. Considera-se que um serviço está indisponível nas seguintes situações:
    a. Portal do cliente Clinidata®CRM: inacessibilidade do portal ou tempo de resposta superior a 60 segundos.
    b. Serviço de assistência em horário normal de trabalho: verificação das seguintes condições cumulativas:
        i. Inacessibilidade do número de telefone ou não atendimento da chamada no prazo máximo de 3 minutos.
        ii. Inacessibilidade de endereço de correio eletrónico do fornecedor ou ausência de resposta no prazo máximo de acordo com os tempos de resolução definidos.

c. Serviço de assistência ininterrupta (24x7): inacessibilidade do número de telefone correspondente para o efeito ou não atendimento da chamada telefónica no prazo máximo de 3 minutos.

4. A indisponibilidade não será contabilizada quando envolver:
   a. Intervenções programadas e acordadas com a entidade adjudicante
   b. Indisponibilidade de serviços fora d o período contratado para esses mesmos serviços
   c. Indisponibilidade devido a problemas técnicos da responsabilidade da entidade adjudicante.
   d. Indisponibilidade devido à qualidade técnica das condições de interligação telefónica e/ou da rede de dados, fora do que está sob a esfera de controlo do fornecedor
5. Caso não seja respeitada a disponibilidade mínima anual mencionada no ponto 1 da presente seção, o fornecedor obriga-se a compensar a entidade adjudicante nos termos previstos nos números seguintes.
6. O valor da compensação prevista no ponto anterior resultará da aplicação da aplicação de uma percentagem de penalização que incide sobre o custo anual do presente contrato referente ao serviço em causa:
   a. Portal do cliente CRM: custo anual do Contrato Base, não incluindo os custos referentes ao serviço de assistência ininterrupta e ao serviço de visitas periódicas (caso aplicável).
   b. Serviço de assistência em horário normal de trabalho: custo anual do Contrato Base, não incluindo os custos referentes ao serviço de assistência ininterrupta e ao serviço de visitas periódicas (caso aplicável).
   c. Serviço de assistência ininterrupta (24x7): custo anual do serviço de assistência ininterrupta.
7. A percentagem de penalização corresponderá ao dobro da percentagem de indisponibilidade anual de cada serviço prestado pelo fornecedor, não podendo o valor da compensação exceder, em cada ano, 15% do custo anual referido no ponto anterior A percentagem de indisponibilidade anual e calculada usando

a seguinte fórmula: 99%-D, sendo D calculado nos termos do definido no ponto 2.

8. Quando o período de referência é inferior a um ano, o valor máximo da compensação será calculado proporcionalmente.
9. Adicionalmente, o incumprimento dos tempos de resolução apresentados, no contexto do serviço de assistência em horário normal de trabalho, origina as seguintes penalidades:
    a. Pedidos de assistência com prioridade urgente: 1% do custo do contrato base anual especificado, por cada 8 horas úteis de atraso.
    b. Pedidos de assistência com prioridade alta: 0,5% do custo do contrato base anual especificado, por cada 8 horas úteis de atraso.
    c. Pedidos de assistência com prioridade média: 0,2% do custo do contrato base anual especificado, por cada 8 horar úteis de atraso.
    d. Pedidos de assistência com prioridade baixa: sem penalidade.
10. O pagamento da compensação decorrente dos pontos anteriores será efetuado pelo fornecedor até ao final do 1º trimestre do ano seguinte ao do ano civil a que se refere a compensação.

ENTIDADES ABRANGIDAS:

- Hospital da Horta, E.P.E.
- Hospital do Divino Espírito Santo, E.P.E.
- Hospital do Santo Espírito da Ilha Terceira, E.P.E.
- Unidade de Saúde da Ilha do Corvo
- Unidade de Saúde da Ilha do Faial
- Unidade de Saúde da Ilha das Flores
- Unidade de Saúde da Ilha Graciosa
- Unidade de Saúde da Ilha do Pico
- Unidade de Saúde da Ilha de São Jorge
- Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria
- Unidade de Saúde da Ilha de São Miguel
- Unidade de Saúde da Ilha Terceira