

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DE LISBOA**

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO
DO LICENCIAMENTO SAP SUCCESSFACTORS**

PROCESSO N.º **21DC37CPI031**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

Índice

1.	OBJETO DO CONCURSO	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	4
5.	AGRUPAMENTOS	4
6.	REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA	5
7.	INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	5
8.	PREÇO BASE	5
9.	REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS	6
10.	FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO	7
11.	REVISÃO DE PREÇOS	7
12.	CAUÇÃO	7
13.	SEGUROS	8
14.	MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	8
15.	OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO	9
16.	PENALIDADES	10
17.	SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	10
18.	RESPONSABILIDADE	11
19.	RESOLUÇÃO	12
20.	CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	13
21.	ATOS DE TERCEIROS	13
22.	PUBLICIDADE	13
23.	DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL	13
24.	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	13
25.	DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	15
26.	CONFIDENCIALIDADE	16
27.	CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	17
28.	COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	18
29.	GESTOR DO CONTRATO	18
30.	FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	18
31.	ÂMBITO DO LICENCIAMENTO	19
32.	BOLSA DE LICENCIAMENTO/MANUTENÇÃO	19
33.	SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	20
34.	NÍVEIS DE SERVIÇO MÍNIMOS	20
35.	PENALIDADES ESPECÍFICAS	21
36.	GESTOR DE CLIENTE	21

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

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

ANEXO D: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

- 1.1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso público internacional para **Prestação de Serviços de manutenção do licenciamento SAP SuccessFactors**, em modelo de subscrição Software as a Service (SaaS), de acordo com as respetivas cláusulas técnicas e Anexos deste caderno de encargos.
- 1.2. O presente procedimento não se encontra organizado por Lotes, na medida em que do ponto de vista de gestão de contrato, ter várias entidades a fornecer diferentes componentes do mesmo produto, tornaria a gestão dos níveis de serviço muito complexa. Adicionalmente, a nível técnico, existem dependências entre os vários módulos implementados o que também tornaria difícil a gestão da solução.

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, com o endereço eletrónico compras@scml.pt, 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 integrado no mesmo o presente caderno de encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no programa do concurso;
- b) Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;
- c) As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes ao tipo de serviços a prestar e à atividade a desenvolver 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 vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.

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

- a)** Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;
- b)** Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual dos fornecimentos e prestações objeto do contrato, tal como previsto neste caderno de encargos.

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

5. AGRUPAMENTOS

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

5.2. No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único contrato com o agrupamento/consórcio, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente e cada um por si, perante a SCML pelo cumprimento integral e pontual do contrato que firmaram.

5.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, se algum(ns) dos membros do agrupamento deixar(em) de fazer parte do mesmo, e sem prejuízo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua responsabilidade pela execução do contrato perante a SCML

transitará na íntegra para os restantes membros, sem prejuízo do direito de a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.

- 5.4** No caso previsto no número anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda resolver o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do agrupamento/consórcio, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.
- 5.5** Qualquer alteração ao agrupamento/consórcio depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.
- 5.6** O agrupamento/consórcio deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os seus membros, nem do que a lei estipula quanto ao representante do adjudicatário.
- 5.7** Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento/consórcio submetem-se à legislação e ao foro portugueses designados no contrato, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

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

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 7.1.** O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data da última assinatura e terá a duração contratual máxima de **36 (trinta e seis)** meses a contar daquela data.
- 7.2.** Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da última assinatura, até à prestação integral dos serviços, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

8. PREÇO BASE

- 8.1.** Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, o preço base é de **€ 1.154.325,10 (um milhão, cento e cinquenta e quatro mil, trezentos de vinte e cinco euros e dez cêntimos)**, acrescido de Imposto sobre Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal aplicável, decomposto do seguinte modo:
- a) Serviços de manutenção do licenciamento:** valor máximo global de **€ 949.325,10 (novecentos e quarenta e nove mil, trezentos e vinte e cinco euros e dez cêntimos)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável;

- b)** Uma bolsa no valor máximo global de **€ 205.000,00 (duzentos e cinco mil euros)** para eventuais **necessidades** de reforço de licenciamento ou manutenção durante a duração contratual máxima do contrato.
- 8.2.** O preço base referente à execução de todas as prestações dos serviços de manutenção do licenciamento, mencionado na alínea **a)** da cláusula **8.1.**, é repartido do seguinte modo:
- a)** 1º ano: **€ 258.577,30 (duzentos e cinquenta e oito mil, quinhentos e setenta e sete euros e trinta cêntimos)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável;
 - b)** 2º ano: **€ 343.556,70 (trezentos e quarenta e três mil, quinhentos e cinquenta e seis euros e setenta cêntimos)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável;
 - c)** 3º ano: **€ 347.191,10 (trezentos e quarenta e sete mil, cento e noventa e um euros e dez cêntimos)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.
- 8.3.** A SCML não fica obrigada à utilização da totalidade da bolsa de valor referida na alínea **b)** da cláusula **8.1.**, pagando apenas o que venha a ser efetivamente necessário adquirir.
- 8.4.** O preço base foi obtido através de consulta preliminar ao mercado, considerando as especificidades dos bens e respetivos serviços que integram o presente procedimento.
- 8.5.** No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for.
- 8.6.** Todos e quaisquer custos associados à prestação dos serviços e aquisição do licenciamento, objeto do contrato a celebrar, nomeadamente, mas sem limitar os custos respeitantes a deslocações, devem estar incluídos no preço contratual a pagar pela SCML.
- 9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**
- 9.1.** Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a SCML obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescida de Iva à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 9.2.** O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação de serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.
- 9.3.** O adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os serviços constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda efetuar, sem direito a quaisquer remunerações suplementares os fornecimentos e serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).

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

10. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1.** As faturas deverão ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico, e enviadas diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, anualmente, para o endereço faturaeletronica@scml.pt, devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML e o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.
- 10.2.** Sem prejuízo do previsto no número anterior, nos prazos e para as entidades previstas na lei, é permitido o envio das faturas por outros suportes que não os eletrónicos para o endereço eletrónico fatura@scml.pt, ou, na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas para a morada do referido Núcleo sito na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.
- 10.3.** Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de 30 (trinta) dias seguidos a contar da data de entrada de cada fatura na SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.
- 10.4.** Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com a lei ou com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, não procedendo a SCML ao seu pagamento até apresentação de outras em sua substituição, devidamente corrigidas e respetiva nota de crédito, sendo o caso.
- 10.5.** O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da cláusula 19.ª do caderno de encargos.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

12. CAUÇÃO

- 12.1.** O adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato.
- 12.2.** O valor da caução a prestar é de **5% (cinco por cento)** do preço contratual e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao programa do concurso.
- 12.3.** A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.

- 12.4.** No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.
- 12.5.** Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do adjudicatário.
- 12.6.** A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo adjudicatário.

13. SEGUROS

- 13.1.** Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas no presente caderno de encargos e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste caderno de encargos, deverá o adjudicatário possuir seguro de responsabilidade civil profissional 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.
- 13.2.** Os encargos referentes ao seguro imposto por este caderno de encargos são da exclusiva conta do adjudicatário.
- 13.3.** O seguro deverá ser contratado junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.
- 13.4.** A SCML, ou seu representante, poderão exigir a todo o momento ao adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento do prémio da apólice de seguro.
- 13.5.** Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da responsabilidade do adjudicatário.
- 13.6.** A apólice de seguro referida no **número 1.** da presente cláusula rege-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas à mesma é o de Lisboa.

14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

- 14.1.** O contrato pode ser modificado:
 - 14.1.1.** Por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;
 - 14.1.2.** Por decisão judicial ou arbitral, com os limites estabelecidos na alínea b) do número 1 do artigo 311º do CCP;
 - 14.1.3.** Por decisão da SCML, com fundamento em razões de interesse público.
- 14.2.** O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:
 - 14.2.1.** Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;

14.2.2. Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;

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

15. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

O Adjudicatário obriga-se a:

- a)** Aceitar que a SCML se reserva o direito de fazer ou mandar fazer auditorias, ou pedir evidências, para assegurar que são cumpridos os requisitos técnicos e de segurança do presente contrato.
- b)** Garantir a migração de dados entre fornecedores, ou entrega de cópia à SCML, na eventualidade de cessação do contrato, mediante as instruções documentadas que vierem a ser definidas pela SCML;
- c)** Assegurar a eliminação da informação, terminado o contrato, disponibilizando as provas de tal eliminação à SCML.
- d)** Garantir que a plataforma tem:
 - i.** Proteção contra injeção de código malicioso;
 - ii.** Geração, armazenamento e controlo de logs de acesso aos ambientes de produção e não produção (desenvolvimento e testes); e
 - iii.** Que qualquer deployment ou atualização (inclui patch de segurança) é disponibilizada em todos os ambientes.
- e)** Garantir que o alojamento nos ambientes de produção e não produção (desenvolvimento e testes) têm:
 - i.** Área dedicada à SCML, adequada à carga de trabalho prevista e tipo de dados a alojar, assegurando a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade da informação;
 - ii.** Segregação de ambientes de produção e não produção (desenvolvimento e testes);
 - iii.** Encriptação de dados (em trânsito e em repouso), garantindo que a gestão das chaves de encriptação é conhecida e acordada com a SCML;
 - iv.** Proteção (firewalls) e controlo de acesso, garantindo que a gestão dos acessos é totalmente assegurada pela SCML;
 - v.** Processo de autenticação que seja único e inequívoco;
 - vi.** Possibilidade de configuração de acessos à aplicação e à informação, tendo por base o princípio da necessidade de saber;
 - vii.** Recursos de log de acesso, monitorização e armazenamento, incluindo os logs de administrador, os quais são apenas acedidos pela SCML ou, em caso de impossibilidade, a SCML reserva-se o direito de solicitar em qualquer momento o acesso aos mesmos;
 - viii.** Redundâncias, em locais fisicamente distanciados e com iguais níveis de

segurança, dos sistemas de informação para assegurar a disponibilidade e a resiliência permanentes dos serviços;

- ix. Repositório de dados residente no espaço da União Europeia.
- x. O Adjudicatário deverá ainda disponibilizar toda documentação técnica aplicável.

16. PENALIDADES

16.1. No caso de o Adjudicatário não prestar os serviços 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:

- a) Resolver o contrato nos termos legais;
- b) Adquirir os serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.

16.2. A SCML poderá aplicar as penalidades específicas previstas na cláusula **35.ª** quando não forem respeitados os níveis de serviço previstos na cláusula **34.ª** do presente caderno de encargos.

16.3. A SCML poderá ainda, para além do exposto no número anterior e até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar uma penalidade diária até **5% (cinco por cento)** do preço contratual do respetivo item, por cada dia de atraso, quando:

- a) Forem excedidos os respetivos prazos; ou,
- b) 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.

16.4. As importâncias resultantes das penalidades aplicadas, serão descontadas em faturas por liquidar ou com o acionamento da caução prevista na cláusula 12.ª. do presente Caderno de Encargos.

16.5. 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.

16.6. 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.

17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

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

- 17.2.** No caso de subcontratação, o adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.
- 17.3.** Em caso de incumprimento pelo adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha da ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.
- 17.4.** A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
- 17.5.** Os direitos e obrigações do adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.
- 17.6.** A posição contratual do adjudicatário nos subcontratos por si celebrados 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.
- 17.7.** A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

18. RESPONSABILIDADE

- 18.1.** Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa, não previamente autorizado pela SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.
- 18.2.** O adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.
- 18.3.** O adjudicatário responde, nomeadamente por quaisquer erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos, por escrito, pela SCML.
- 18.4.** Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos por escritos pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.
- 18.5.** Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.

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

19. RESOLUÇÃO

- 19.1.** Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.
- 19.2.** A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do adjudicatário, designadamente nos casos seguintes:
- a)** Se o adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente procedimento;
 - b)** Se se verificar o previsto na **cláusula 16.5** do presente caderno de encargos;
 - c)** Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;
 - d)** Se se verificar a obstrução à atuação da SCML a quem compete a verificação da execução da prestação de serviços;
 - e)** Quando o cumprimento se torne impossível;
 - f)** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.
- 19.3.** O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclui o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do adjudicatário e da resolução.
- 19.4.** Se a resolução for imputável ao adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos serviços de manutenção afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.
- 19.5.** Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do adjudicatário será o montante respetivo deduzido nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML o mesmo deverá ser pago pelo adjudicatário no prazo de **30 (trinta) dias seguidos**, após a sua notificação.
- 19.6.** A SCML, independentemente da conduta do adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o adjudicatário, por carta registada com aviso de receção, enviada, sempre que possível, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias seguidos.
- 19.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

20. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

- 20.1.** 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** do presente caderno de encargos e disponível para consulta em <http://www.scml.pt/pt>.
- 20.2.** O adjudicatário deverá subscrever, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante também do **ANEXO B** do presente caderno de encargos.

21. ATOS DE TERCEIROS

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

22. 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.

23. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 23.1.** São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na prestação dos serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.
- 23.2.** 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.

24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 24.1.** 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.

24.2. 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.

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

- a)** 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;
- b)** 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;
- c)** Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;
- d)** 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;
- e)** 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;
- f)** 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;
- g)** Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
- h)** 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;

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

24.4. 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:

- a)** 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;
- b)** 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;

24.5. 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.

25. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

25.1. O Adjudicatário obriga-se a cumprir a política de segurança da SCML, em vigor em cada momento.

25.2. Caso introduza alterações à sua política de segurança, que possam, de algum modo, afetar a relação contratual com o adjudicatário, a SCML obriga-se a comunicar-lhe por escrito tais alterações.

- 25.3.** Nos termos da certificação ISO/IEC 27001 e WLA-SCS do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, antes do início da prestação dos serviços, o Adjudicatário deve fazer chegar à SCML:
- a)** Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme minuta constante do **ANEXO C** ao presente caderno de encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que prestem serviços no âmbito e/ou nas instalações onde os serviços sejam prestados;
 - b)** Registos Criminais dos Colaboradores do Adjudicatário a afetar à prestação de serviços objeto do Contrato a celebrar.
- 25.4.** O Adjudicatário deverá informar acerca de qualquer facto, independentemente da sua natureza, que possa, por qualquer forma, por em causa os documentos referidos no número anterior.
- 25.5.** Terminada a execução do contrato, o Adjudicatário fica ainda obrigado a devolver, ou a destruir e fazer prova de destruição da informação ou software disponibilizado pela SCML, quando aplicável.

26. CONFIDENCIALIDADE

- 26.1.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força da prestação dos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma acidental e involuntária.
- 26.2.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, obrigando-se o Adjudicatário a subscrever Acordo Irrevogável de Confidencialidade, no momento da assinatura do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO D**, do presente Caderno de Encargos.
- 26.3.** A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo, sem limitar, todo e qualquer uso comercial, real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

- 26.4.** O Adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.
- 26.5.** Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada **5 (cinco) dias úteis** após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.
- 26.6.** Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminada a prestação de serviços objeto do presente procedimento.
- 26.7.** Terminado o contrato, o Adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue, quando solicitado.
- 26.8.** O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.
- 26.9.** O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de **10 (dez) anos** a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
- 27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR**
- 27.1.** Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de **10 (dez) dias seguidos**, através de carta registada com aviso de receção, 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.
- 27.2.** Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução contratual objeto do presente procedimento por parte do adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para tal, pelo tempo correspondente ao impedimento.

28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 28.1.** Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, devendo para os devidos efeitos ser considerada a morada da SCML indicada na **cláusula 2.ª** do presente caderno de encargos.
- 28.2.** Qualquer alteração das informações de contacto constantes do caderno de encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

29. GESTOR DO CONTRATO

- 29.1.** A SCML designará um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.
- 29.2.** O adjudicatário deverá comunicar à SCML, no prazo de **10 (dez) dias** contados a partir da decisão de adjudicação e em simultâneo com a apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato

30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 30.1.** Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.
- 30.2.** Em tudo o omissa no presente caderno de encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos na sua redação atual e demais legislação aplicável.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS**31. ÂMBITO DO LICENCIAMENTO**

31.1. Pretende-se o licenciamento apresentado no seguinte quadro:

LICENCIAMENTO	1º ANO (QUANTIDADE)	2º ANO (QUANTIDADE)	3º ANO (QUANTIDADE)
SAP SF Learning, do tipo Full Use ⁽¹⁾	27.605	27.605	27.605
SAP SF Performance & Goals	6.600	6.740	6.880
SAP SF Recruiting	6.600	6.740	6.880
SAP SF Succession & Development ⁽²⁾	6.600	6.740	6.880
SAP SF Central Employee ⁽³⁾	0	6.740	6.880
SAP SuccessFactors Learning, content storage add-on	8	8	8
SF Additional Instances-Production	1	1	1
Test Tenant in Preview Environment	1	1	1
SAP Cloud Platform Integration, PI edition	1	1	1
SAP Cloud Platform Java Server (medium)	1	1	1
SAP Cloud Platform App Runtime	1	1	1
SAP CP HANA Service Enterprise	2	2	2

(1) Upgrade das 15001 licenças atuais do tipo Functional Use para Full Use, mais um reforço de 7604 e renovação das 5000 atualmente contratadas.

(2) Pretende-se apenas renovar o licenciamento deste módulo a partir de 01.01.2022.

(3) Pretende-se iniciar a utilização deste módulo, apenas no 2º ano de contrato.

31.2. O adjudicatário deverá incluir o acesso a todas as versões de software lançadas até à data de assinatura do contrato.

32. BOLSA DE LICENCIAMENTO/MANUTENÇÃO

32.1. A bolsa de licenciamento de SAP SuccessFactors, para a duração contratual máxima do contrato destina-se a eventuais necessidades de aquisição de licenciamento/manutenção resultantes de um aumento/evolução da atividade dos Serviços da SCML.

32.2. A manutenção das novas licenças deverá ser assegurada até ao termo do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento.

32.3. A SCML não ficará vinculada à utilização desta bolsa, pagando apenas o que venha a ser efetivamente necessário adquirir.

32.4. As novas licenças devem ser disponibilizadas à SCML, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação da SCML para o efeito.

32.5. No âmbito do contrato a celebrar, no que refere ao licenciamento SAP SuccessFactors, a SCML poderá indicar ao adjudicatário a necessidade de disponibilização de licenciamento adicional de acordo com os tipos de licenciamento identificados no quadro constante no **Anexo IV** do Programa de Concurso.

32.6. Para além dos produtos referidos no número anterior, a SCML poderá pedir a cotação de outros licenciamentos ao Adjudicatário, que se afigurem necessários, não podendo, contudo, o valor de aquisição global destes licenciamentos exceder 20% (vinte por cento) do valor máximo global da bolsa de licenciamento.

33. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 33.1.** O Adjudicatário obriga-se a disponibilizar suporte logístico para comunicação de incidentes.
- 33.2.** De forma a garantir os serviços de assistência pós-venda SAP SuccessFactors, o Adjudicatário deverá disponibilizar os serviços de um Centro de Atendimento Técnico (CAT) permanente, que deverá assegurar:
- a)** Contactos telefónicos específicos;
 - b)** Um endereço de correio eletrónico;
 - c)** Acessibilidade através da Internet para o registo, acompanhamento e monitorização dos pedidos de assistência a incidentes;
 - d)** O registo com um identificador único para cada pedido de intervenção comunicado.
- 33.3.** A forma de comunicação deverá ser presencial, telefónica, e-mail, portal ou assistência remota.
- 33.4.** Para cada incidente deverá ser constituído um relatório com identificação da razão do incidente sujeito a aceitação por parte da SCML.
- 33.5.** Aquando da comunicação de um incidente deverá ser assegurado apoio, fornecendo informação sobre como remediar, evitar ou contornar erros.
- 33.6.** Qualquer pessoa envolvida no processo de resolução do incidente pode, a qualquer altura, consultar o estado do mesmo.

34. NÍVEIS DE SERVIÇO MÍNIMOS

- 34.1.** O registo de pedidos de suporte pode ser efetuado durante as 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias da semana.
- 34.2.** Não há limite para o número de incidentes e pedidos de serviço.
- 34.3.** São classificados como graves os incidentes que resultem de quaisquer eventos imputáveis ao software, da responsabilidade do fabricante, e que resultem em impacto significativo no negócio da SCML se a situação não for reposta rapidamente.
- 34.4.** Os incidentes graves podem ser categorizados como de prioridade 1 (muito alto) e prioridade 2 (alto).
- 34.5.** São considerados de prioridade 1 os incidentes com consequências muito graves que afetem tanto as transações habituais do negócio como as urgentes, impedindo levar a cabo tarefas críticas para o negócio.
- 34.6.** São considerados como prioridade 2 os incidentes que afetem gravemente as transações habituais do negócio e as tarefas necessárias não puderem ser executadas, em consequência da inoperabilidade ou incorreções de funções na plataforma SAP SuccessFactors.
- 34.7.** Para os incidentes de prioridade 1 deve ser assegurado um tempo de resposta inicial de 1 (uma) hora, durante as 24 (vinte e quatro) horas nos 7 (sete) dias da semana, a partir do momento da comunicação do incidente.

- 34.8.** Para os incidentes de prioridade 2 deve ser assegurado um tempo de resposta inicial de 4 (quatro) horas, no período compreendido entre as 8h00 e as 20h00 nos dias úteis, a partir do momento da comunicação do incidente.
- 34.9.** Para os incidentes de prioridade 1 deverá ser providenciada uma solução definitiva ou um workaround para a resolução num prazo de 4 (quatro) horas, durante as 24 (vinte e quatro) horas nos 7 (sete) dias da semana, a partir do momento da comunicação do incidente.
- 34.10.** Para os incidentes de prioridade 2 deverá ser providenciada uma solução definitiva ou um workaround para a resolução num prazo de 12 (doze) horas, no período compreendido entre as 8h00 e as 20h00, nos dias úteis, a partir do momento da comunicação do incidente.
- 34.11.** Caso a solução apresentada seja um workaround, deverá ser apresentado um plano definitivo de resolução num prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

35. PENALIDADES ESPECÍFICAS

- 35.1.** Em caso de incumprimento dos níveis de serviço indicados na cláusula anterior serão aplicadas as seguintes penalidades:

Nível de criticidade	Penalidade a aplicar na Faturação anual
Grave – Prioridade 1	15%
Grave – Prioridade 2	10%

- 35.2.** Para eventos cujo nível de criticidade seja 1 ou 2, no caso de indisponibilidade, aplica-se a seguinte regra de penalização:
- Por cada período de incumprimento dos SLA's, será aplicada a penalidade definida na tabela supra.
 - Entende-se por período de incumprimento de SLA, cada período equivalente ao SLA definido, que se suceda a este.
 - Esta fórmula será aplicada independentemente do incumprimento ter ocorrido de forma contínua, com um único evento de quebra, ou ter ocorrido em eventos distintos contendo sucessivos períodos de incumprimento.
 - No final de cada ano será feita uma avaliação do nível de cumprimento dos SLA's definidos, e das penalidades a aplicar, que serão depois descontadas na próxima fatura que se encontre por liquidar.

36. GESTOR DE CLIENTE

- 36.1.** O Adjudicatário deverá identificar um gestor de cliente que possa ser contactado no horário de assistência, no âmbito de questões técnicas ou comerciais decorrentes da prestação do serviço.

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 **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO LICENCIAMENTO SAP SUCCESSFACTORS** celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Data e Local

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

ANEXO C

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

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

Lisboa _____ de _____ de _____

Assinatura

ANEXO D

ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

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

e

_____, com sede na _____ com o capital social e o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de ---- e de identificação de pessoa coletiva-----, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE**, representada por _____, na qualidade de _____, titular do cartão de cidadão n.º-----, válido até-----/ bilhete de identidade n.º-----, emitido em -----, com domicílio profissional na sede da sua representada,

Considerando que:

(...)

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

CLÁUSULA 1ª

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

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

CLÁUSULA 2ª

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

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

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

CLÁUSULA 3ª

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

CLÁUSULA 4ª

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

CLÁUSULA 5ª

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

CLÁUSULA 6ª

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

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

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

CLÁUSULA 7ª

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

Cláusula 8ª

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

CLÁUSULA 9ª

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

- a) Certificado de registo criminal;
- b) Declaração Individual de não existência de conflitos de interesses, sob compromisso de honra em como não detêm por si ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até a 2ª linha direta e 3ª linha colateral, interesse nas áreas de atividades

essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

CLÁUSULA 10ª

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

CLÁUSULA 11ª

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

CLÁUSULA 12ª

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

Lisboa, ____ de _____ de 2021.

Em representação da SCML

Em representação da _____