

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **AQUISIÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE ENSINO
ACADÉMICO SUPERIOR, PARA A ESCOLA
SUPERIOR DE SAÚDE ALCOITÃO (ESSA)**

PROCESSO N.º **22DC31CPR003**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **CONSULTA PRÉVIA**

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS.....	4
1. OBJETO DO PROCEDIMENTO.....	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE	4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR	4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL.....	4
5. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS FORNECIMENTOS OU SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA	5
6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	5
7. FASES DE EXECUÇÃO	5
8. PREÇO BASE.....	6
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS	6
10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	8
11. REVISÃO DE PREÇOS.....	8
12. CAUÇÃO	8
13. SEGURO	8
14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO.....	9
15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	9
16. PENALIDADES.....	10
17. RESPONSABILIDADE.....	11
18. RESOLUÇÃO	11
19. ATOS DE TERCEIROS	12
20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	12
21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	13
22. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL	13
23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	13
24. PUBLICIDADE	15
25. CONFIDENCIALIDADE	15
26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	16
27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	16
28. GESTOR DO CONTRATO	16
29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	16
 PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS/ESPECIAIS	 18
30. DESCRIÇÃO SITUAÇÃO ATUAL DA ESSA.....	18
31. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	19
32. OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO	19
33. DOCUMENTAÇÃO A ENTREGAR PELO ADJUDICATÁRIO.....	20
34. NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIDADES.....	22
35. CANDIDATOS:.....	25
36. ALUNOS:	25
37. DOCENTES.....	25
38. AULAS/HORÁRIOS/SUMÁRIOS:	25
39. PAUTAS:	26
40. CERTIFICADOS CURRICULARES:	26
41. TESOURARIA/ FATURAÇÃO:	26

42. SUPLEMENTO AO DIPLOMA	27
43. LIVRO TERMOS DIGITAL	27
44. GESTÃO DE CURSOS BREVES/ EVENTOS	27
45. FICHA UNIDADE CURRICULAR ONLINE	27
46. RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR	27
47. INQUÉRITOS ONLINE	28
48. ALERTAS ELETRÓNICOS ONLINE	28
49. EMISSÃO, CONSULTA E GESTÃO DE DOCUMENTOS ONLINE	28
50. PORTAL DA QUALIDADE	28
51. REQUISITOS TÉCNICOS:	28
52. USABILIDADE	28
53. SEGURANÇA E GESTÃO DE ACESSOS	29
54. AUDITORIA	29
55. TECNOLÓGICOS	30
56. RECURSO A INFRAESTRUTURA VIRTUAL	30
57. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS EXISTENTES	31
58. LICENCIAMENTO	32
59. ARQUITECTURA TÉCNICA	32
60. DESEMPENHO E ESCALABILIDADE	33
61. DISPONIBILIDADE E RECUPERAÇÃO	34
62. MONITORIZAÇÃO	34
63. BACKUPS	34
64. INTEGRAÇÕES	34
65. MIGRAÇÃO DE DADOS	35

Requisitos De CONFORMIDADE:..... 35

66. CONFORMIDADE E OPERACIONALIDADE DA SOLUÇÃO IMPLEMENTADA	35
---	----

Requisitos De ACEITAÇÃO Da Solução: 35

67. TESTES DE ACEITAÇÃO	35
68. INOPERACIONALIDADE, DEFEITOS OU DISCREPÂNCIAS	37
69. ACEITAÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLEMENTADA	37
70. REQUISITOS DE FORMAÇÃO:	37
71. REQUISITOS DE GESTÃO DE PROJETO:	38
72. REQUISITOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO	39

ANEXOS:

ANEXO A: REQUISITOS FUNCIONAIS

ANEXO B: ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

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

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

ANEXO E: 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 de consulta prévia para a **AQUISIÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE ENSINO ACADÉMICO SUPERIOR, PARA A ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE ALCOITÃO (ESSA)** 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, com o endereço eletrónico dicom.nabse@scml.pt, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

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

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

- a)** As cláusulas do contrato, considerando-se integradas no mesmo este Caderno de Encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do Adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no 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 a cada tipo de atividade a desenvolver.

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

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

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

4.º A proposta do Adjudicatário;

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

- 4.2.** As divergências que existam entre os 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 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 FORNECIMENTOS OU SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

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

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 última assinatura eletrónica** e terá a duração de **36 (trinta e seis) meses** a contar daquela data.
- 6.2.** Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da última assinatura eletrónica até ao fornecimento integral dos bens e à prestação integral dos serviços objeto do presente procedimento, 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.

7. FASES DE EXECUÇÃO

- 7.1.** A execução dos serviços para efeitos de implementação do software a adquirir na sequência do presente procedimento será distribuída pelas seguintes fases:

- 7.1.1.** Fase 1 - Levantamento de Requisitos e Análise Funcional, com a duração de 1 (um) mês a contar do início de vigência do contrato;
 - 7.1.2.** Fase 2 - Implementação / desenvolvimento, com a duração de 3 (três) meses, que deverá incluir todos os testes a realizar pelo Adjudicatário, necessários para garantir a qualidade da entrega;
 - 7.1.3.** Fase 3 - Testes de aceitação da SMCL, com a duração de 1 (um) mês, a qual será comunicada ao adjudicatário através de correio eletrónico;
 - 7.1.4.** Fase 4 - Manutenção e assistência técnica, com a duração de 31 (trinta e um) meses.
- 7.2.** A fase 3, identificada na cláusula 7.1.3., termina com notificação da SCML ao adjudicatário da respetiva aceitação da solução.
 - 7.3.** Na notificação referida no número anterior, a SCML indica igualmente a data de entrada em produção da solução o que, em caso algum, deverá ocorrer após 5 (cinco) dias úteis da data da referida notificação.
 - 7.4.** A fase 4, identificada na cláusula 7.1.4. que compreende a manutenção corretiva e preventiva da solução, apenas se inicia após a entrada em produção referida no número anterior e termina no termo do contrato.
 - 7.5.** Ao longo da vigência do contrato, vigorará uma bolsa de 350 (trezentos e cinquenta) horas, de serviços de manutenção evolutiva. Apenas serão cobradas as horas efetivamente consumidas, não estando a SCML obrigada ao seu esgotamento.

8. PREÇO BASE

- 8.1.** Pelo fornecimento de bens e respetivos serviços objeto do contrato a celebrar o preço base é de **€ 64.230,00 (sessenta e quatro mil duzentos e trinta euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.
- 8.2.** O preço base indicado no ponto anterior foi definido com base nos preços atualizados do mercado obtidos através de consulta preliminar.
- 8.3.** No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os bens fornecidos e serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS

- 9.1.** Pelo fornecimento de bens e serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a SCML obriga-se a pagar ao Adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

- 9.2.** O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes ao fornecimento de bens e respetivos serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.
- 9.3.** O pagamento respeitará o seguinte faseamento:
- a) 20% (vinte e cinco por cento) após a aceitação pela SCML dos cadernos de especificações funcionais (fim da fase 1);
 - b) 25 % (vinte e cinco por cento) com a da fase de implementação/desenvolvimento (fim da fase 2);
 - c) 25 % (vinte e cinco por cento) com a aceitação do software (fim da fase 3);
 - d) 30 % (trinta por cento) com a entrada em Produção;
- 9.4.** O valor dos serviços de manutenção e assistência técnica do software aplicacional serão pagos mensalmente, após a entrada em produção.
- 9.5.** O valor correspondente as horas da bolsa de horas de manutenção evolutiva, será faturado mensalmente, no mês seguinte ao do respetivo consumo, de acordo com o preço hora unitário constante da sua proposta.
- 9.6.** O valor correspondente ao hardware que integra a solução, será pago após instalação, que ocorrerá em data a indicar pela SCML, e após aceitação do mesmo.
- 9.7.** O valor correspondente ao software de base que integra a solução, será pago após instalação, que deverá ocorrer no início da sua utilização, e após aceitação do mesmo.
- 9.8.** O valor referente às funcionalidades de Gestão de Eventos, Gestão de Alertas, Gestão de Documentos, Estatísticas e Portal da Qualidade que só serão entregues pelo adjudicatário no segundo ano do período de vigência do contrato, será pago aquando da disponibilização destas funcionalidades em ambiente de produção.
- 9.9.** O Adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os fornecimentos e respetivos serviços constantes deste Caderno de Encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).
- 9.10.** São da responsabilidade exclusiva do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
- 9.11.** No decurso do fornecimento de bens e respetivos serviços, a SCML pode solicitar ao Adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local de dos serviços a prestar, comprometendo-se o Adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES 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, mensalmente, para o endereço faturaelectronica@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.
- 10.5.** O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da cláusula **18.ª** do caderno de encargos.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

12. CAUÇÃO

- 12.1.** 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.
- 12.2.** 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.

13. SEGURO

- 13.1.** Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas neste Caderno de Encargos, e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste Caderno de Encargos, deverá o Adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML

ou a terceiros emergentes da execução do contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador da apólice de seguro de Responsabilidade Civil Profissional.

- 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 sua Representante, poderão exigir a todo o momento ao Adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios da apólice de seguro.
- 13.5.** Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será 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 às mesmas 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 311 do CCP;

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. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 15.1.** O Adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos fornecimentos e respetivos 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 transmitem-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º - A do CCP.
- 15.7.** A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

16. PENALIDADES

- 16.1.** No caso de o Adjudicatário não fornecer bens e 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:
 - 16.1.1.** Resolver o contrato nos termos legais;
 - 16.1.2.** Adquirir os bens ou serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.
 - 16.1.3.** Aplicar as penalidades específicas previstas na **cláusula 34.** do presente Caderno de Encargos, com referência aos níveis de serviço previstos no quadro constante da referida cláusula.
- 16.2.** A SCML poderá ainda, até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar uma penalidade diária de até **5% (cinco por cento)** do preço contratual, por cada dia de atraso, quando:
 - 16.2.1.** Forem excedidos os respetivos prazos; ou,
 - 16.2.2.** O fornecimento de bens e respetivos 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.

- 16.3.** As importâncias resultantes das penalidades aplicadas, serão descontadas em faturas por liquidar ou com o acionamento da retenção prevista na **cláusula 12.2.** do presente Caderno de Encargos.
- 16.4.** 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.
- 16.5.** 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. RESPONSABILIDADE

- 17.1.** 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.
- 17.2.** O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos bens fornecidos e serviços contratados, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.
- 17.3.** 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.
- 17.4.** 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.
- 17.5.** Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.
- 17.6.** As ações de supervisão da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à execução do contrato.

18. RESOLUÇÃO

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

- 18.2.1.** Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente fornecimento de bens e serviços;
- 18.2.2.** Se se verificar o previsto em **16.3.**;
- 18.2.3.** Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução do fornecimento de bens e serviços;
- 18.2.4.** Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução do fornecimento de bens e respetivos serviços.
- 18.2.5.** Quando o cumprimento se torne impossível;
- 18.2.6.** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.
- 18.3.** 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.
- 18.4.** 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 ou serviços, afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.
- 18.5.** Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nos depósitos, nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML, o mesmo deverá ser pago pelo Adjudicatário, no prazo de 30 (trinta) dias seguidos após a sua notificação.
- 18.6.** 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.
- 18.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

19. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos no fornecimento dos bens ou na prestação dos serviços 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. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nos termos do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, antes do início da execução do contrato, 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 bens sejam fornecidos e os serviços sejam prestados;

b) REGISTOS CRIMINAIS DOS COLABORADORES DO ADJUDICATÁRIO a afetar aos bens e serviços objeto do Contrato a celebrar.

21. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

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

21.2. O Adjudicatário deverá entregar, 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 E** ao presente Caderno de Encargos.

22. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

22.1. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, no fornecimento dos bens e respetivos 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.

22.2. 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.

23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

23.1. 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.

23.2. 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.

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

23.3.1. 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;

23.3.2. 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;

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

23.3.4. 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;

23.3.5. 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;

23.3.6. 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;

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

23.3.8. 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;

23.4. 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;

- 23.4.1.** Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;
- 23.4.2.** 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.
- 23.5.** 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:
 - 23.5.1.** 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;
 - 23.5.2.** 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.
- 23.6.** 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.

24. PUBLICIDADE

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

25. CONFIDENCIALIDADE

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 motivo legal ou requerimento judicial, nos termos e para os efeitos estabelecidos no **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE**, conforme modelo que constitui o **ANEXO B** do presente Caderno de Encargos, que o Adjudicatário se obriga a

subscrever na data de assinatura do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento.

26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 26.1.** 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, em colaboração, as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.
- 26.2.** 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.

27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 27.1.** 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.
- 27.2.** Qualquer alteração das informações de contrato constantes no Caderno de Encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

28. GESTOR DO CONTRATO

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

29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 29.1.** Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos ao presente fornecimento de bens e respetivos serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

29.2. Em tudo o omissa no presente Caderno de Encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS/ESPECIAIS**30. DESCRIÇÃO SITUAÇÃO ATUAL DA ESSA**

- 30.1.** A Escola Superior de Saúde de Alcoitão (adiante ESSA) leciona os Cursos de Licenciatura de Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala, bem como os respetivos Mestrados, além de variadas ações de educação/formação contínua e de pós-graduações nas suas áreas de especialidade, e de outras no âmbito do Departamento de Política e Trabalho Social.
- 30.2.** A ESSA tem, em média, 450 estudantes, sendo que 360 referem-se ao 1º ciclo e 90 ao 2º ciclo e Pós-graduações:

Descrição do Ciclo	Ano Letivo				Média
	17/18	18/19	19/20	20/21	
1º ciclo					
Total de Estudantes	366	356	350	366	360
Formação Pós-Graduada					
Mestrados e PG	90	83	64	125	91
Total	456	439	414	491	450

- 30.3.** Na Escola Superior de Saúde do Alcoitão, o sistema de Gestão de Ensino Superior deve contemplar as seguintes macro áreas:
- Alunos e docentes;
 - Aulas, notas e pautas;
 - Cursos, planos curriculares e os seus ramos;
 - Cursos breves e formação contínua;
 - Tesouraria e faturação de itens académicos;
 - Lançamento e visualização de notas, sumários e horários;
 - Candidaturas, Inscrições e matrículas aos anos letivos;
 - Integração com aplicações externas, nomeadamente: a aplicação de contabilidade da escola, a plataforma raides e IECDES da DGEEC e a plataforma de bolsas da DGES;
 - Integração com aplicações alarmísticas;
 - Indicadores estatísticos e de gestão da qualidade;
 - Questionários online;
 - Portais académicos para comunidade docente e discente.

31. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

O objeto deste procedimento é a implementação de uma solução de Gestão de Ensino Superior para a ESSA, que deve incluir os requisitos identificados **no Anexo A** do presente Caderno de encargos.

32. OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO

32.1. O Adjudicatário terá como obrigação principal a implementação de uma "solução de Gestão de Ensino Superior para a Escola Superior de Saúde de Alcoitão", nos termos constantes do caderno de encargos e atendendo aos seguintes conteúdos obrigatórios:

- a)** Elaborar e entregar à SCML o detalhe e especificação técnica a implementar;
- b)** Prestar os serviços e implementar o software inerente à solução adjudicada;
- c)** Fornecer o software necessário à correta implementação da solução;
- d)** Contemplar e incluir na solução implementada todos os requisitos de implementação (termos e condições) constantes do presente documento e da proposta adjudicada;
- e)** Desenvolver e implementar a solução adjudicada, respeitando os prazos parciais e globais de execução contratados;
- f)** Instalar e configurar integralmente a solução implementada;
- g)** Realizar testes e ensaios à solução implementada, respeitando os conteúdos constantes do presente documento o que será feito pelo Adjudicatário conjuntamente com os utilizadores chave - técnicos e funcionários da SCML designados por esta para o efeito, e sempre que estes o solicitem;
- h)** Entregar toda a documentação de suporte da solução implementada relativamente a cada requisito (termo ou condição) constante do presente documento;
- i)** Dar formação dos colaboradores da SCML, em conformidade com as cláusulas técnicas do Caderno de Encargos;
- j)** Efetuar a transferência de todo o conhecimento técnico e funcional aos utilizadores da solução, durante o período de formação por forma a possibilitar a perfeita e correta utilização da mesma;
- k)** Realizar a transferência de tecnologia, em conformidade com as cláusulas técnicas do Caderno de Encargos;
- l)** Assegurar toda a gestão de projeto necessária para a correta implementação da solução adjudicada;
- m)** Incluir uma bolsa de 350 horas de manutenção evolutiva;
- n)** Fornecer e instalar o software em perfeitas condições de operacionalidade e compatibilidade com a solução implementada.

- o)** Executar quaisquer adaptações na solução, decorrentes de eventuais restrições ao tratamento de dados que venham a ser determinadas pelas autoridades competentes.
- p)** Garantir toda a manutenção corretiva e assistência técnica necessária à solução implementada respeitando os tempos de resolução contratados;
- q)** Concluir a prestação de serviços nos termos e nos prazos contratados;
- r)** Realizar reuniões semanais, de acompanhamento do projeto, com os utilizadores chave designados pela SCML, com documentos de análise e desenho;
- s)** Ministras a formação profissional técnica e funcional aos utilizadores chave - técnicos e colaboradores da SCML designados por esta para o efeito, nos termos constantes do caderno de encargos;
- t)** Prestar todos os esclarecimentos e explicações ao pessoal da SCML, por esta indicada, relativamente à solução implementada.

32.2. O Adjudicatário fica também obrigado, designadamente:

- a)** A afetar todos os meios humanos, técnicos, tecnológicos, materiais e/ou outros que sejam necessários e adequados à integral prestação de serviço e fornecimento objeto do contrato a celebrar, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- b)** A respeitar 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 à prestação de serviços objeto do contrato.
- c)** No caso do modelo de licenciamento proposto ser concorrencial, deverá permitir a visualização das licenças em uso em cada momento, bem como a informação dos números máximos, médios e mínimos de utilização das mesmas, de acordo com período temporal.
- d)** A solução tem de estar em conformidade com quaisquer requisitos regulamentares específicos e códigos de boa prática para o sector de atividade no qual a SCML se insere.

33. DOCUMENTAÇÃO A ENTREGAR PELO ADJUDICATÁRIO

33.1. O Adjudicatário deverá entregar a documentação funcional, técnica e operacional das configurações implementadas de toda a solução, incluindo, pelo menos, os seguintes documentos:

- a)** Levantamento de requisitos e análise funcional, no fim da fase de análise;
- b)** Desenho técnico da solução incluindo arquitetura da solução, antes da fase de testes de aceitação;
- c)** Desenho da infraestrutura da solução, no fim da fase de análise funcional;

- d)** Modelo de dados relacionais, antes da fase de testes de aceitação;
- e)** Manual de interfaces e respetivos layouts, antes da fase de testes de aceitação;
- f)** Manual de procedimentos (fluxos de trabalho), antes da fase de testes de aceitação;
- g)** Manual de utilizador, até ao início da fase de testes de aceitação;
- h)** Manual de administração, antes da fase de testes de aceitação;
- i)** Manual de instalação, antes da fase de testes de aceitação;
- j)** Documentação técnica de todos os produtos de hardware e software constituintes da solução, no fim da fase de análise funcional;
- k)** Manual de recuperação do sistema, nos casos de falhas, antes da fase de testes de aceitação;
- l)** Manual dos procedimentos de contingência face à indisponibilidade do sistema, antes da fase de testes de aceitação;
- m)** Manual de formação funcional, antes da fase de testes de aceitação;
- n)** Manual de formação técnica, antes da fase de testes de aceitação;
- o)** Documento com identificação dos procedimentos de housekeeping, backup e restore da solução, antes da fase de testes de aceitação;
- p)** Documento de Alarmísticas e monitorização de Sistemas e Aplicacional, antes da fase de testes de aceitação;
- q)** Documento com detalhe todos os fluxos de dados, respetivos protocolos, ports e endpoints, para que dos mesmos se possam construir as necessárias regras de firewall, a entregar antes da fase de testes de aceitação.

33.2. Deverá ser assegurada toda a documentação relevante das atuações do Adjudicatário, para que a SCML, possa de forma autónoma garantir as seguintes vertentes:

- a)** Acompanhamento do projeto;
- b)** Utilização e administração da solução;
- c)** Operação e monitorização da solução;
- d)** Manutenção evolutiva da solução.

33.3. A documentação deverá ser elaborada em língua portuguesa, respeitando o novo acordo ortográfico, considerando-se admissível a redação em língua inglesa apenas no que respeita a manuais de natureza técnica relativos a produtos de software ou hardware, adotados na solução proposta.

33.4. A documentação será propriedade da SCML.

33.5. A documentação deverá ser entregue à SCML, de acordo com o plano geral de implementação, conforme requisitos deste documento e sempre que solicitada. A documentação deverá ser entregue nas suas versões originais à SCML, em formato eletrónico editável, sempre que tecnicamente possível.

34. NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIDADES**34.1. Fase de implementação:**

No caso de incumprimento por parte do Adjudicatário dos prazos parciais e prazo global estabelecidos no presente caderno de encargos para as diferentes fases de execução da prestação de serviços de implementação da solução e fornecimentos de software e hardware ser-lhe-á aplicada uma penalidade de **€ 100,00 (cem euros)** por cada dia útil de atraso.

34.2. Fase de manutenção:

Em caso de incumprimento dos tempos de resolução a partir da data de entrada em produção, para a fase de manutenção e serviços de manutenção e assistência técnica, será aplicada ao Adjudicatário uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:

Tipo de incidência	Descrição	Tempo de resolução máximo
Gravidade crítica	Indisponibilidade total da solução $\geq 95\%$ dos utilizadores não podem usar a aplicação	4 horas
Gravidade alta	Indisponibilidade parcial da solução $\geq 25\%$ dos utilizadores não podem usar a aplicação ou não é possível garantir a normal utilização do sistema em funcionalidades consideradas relevantes para a SCML	8 horas
Gravidade média	Indisponibilidade parcial da solução $< 25\%$ dos utilizadores não podem usar a aplicação ou não é possível garantir a normal utilização do sistema em funcionalidades de menor relevância para o funcionamento da SCML	48 horas
Gravidade baixa	Alguns dos utilizadores têm problemas no uso do serviço, com pouco impacto na sua atividade	72 horas

34.3. O tempo de resolução corresponde ao prazo traduzido em horas que decorre entre o momento da comunicação da incidência / pedido de suporte e o momento em que o Adjudicatário disponibiliza a resolução da incidência para entrada em produção ou a informação necessária para a satisfação do pedido de suporte.

- 34.4.** Entende-se por “Tempo de resolução máximo”, das incidências de categoria Crítico e Alto, o número de horas consecutivas, a partir do qual o seu incumprimento dá origem à aplicação de penalidades.
- 34.5.** Entende-se por “Tempo de resolução máximo”, das incidências de categoria Média e Baixa, o número de horas úteis (dentro do período de funcionamento normal), a partir do qual o seu incumprimento dá origem à aplicação de penalidades.
- 34.6.** Para efeitos de aplicação de penalidades, o tempo de resolução referido nos pontos antecedentes não correrá nos períodos em que o Adjudicatário não possa proceder à resolução por factos imputáveis à SCML.
- 34.7.** As importâncias resultantes das penalidades aplicadas, serão descontadas no pagamento ou pagamentos subsequentes à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade, deduzidas nos depósitos ou por acionamento das garantias.
- 34.8.** Os pedidos de comparência dos técnicos do Adjudicatário, serão efetuados pela SCML para o endereço de email, fax ou telefone fornecidos pelo Adjudicatário à SCML, e devem ser resolvidos de acordo com os SLA's definidos.
- 34.9.** O Adjudicatário deverá, no âmbito da manutenção e assistência técnica proceder à elaboração e entrega à SCML de recomendações e pareceres técnicos sobre as condições de funcionamento e operacionalidade do software e solução implementada.
- 34.10.** Para efeitos do disposto no ponto **33.2 alínea a)** devem ser consideradas as seguintes penalidades:

Gravidade	% Penalidade a aplicação na Faturação mensal
Gravidade crítica	15%
Gravidade alta	12%
Gravidade média	10%
Gravidade baixa	5%

- 34.11.** Para eventos de gravidade Crítica, Alta, Média ou Baixa no caso de indisponibilidade, aplica-se a seguinte regra de penalização:
- a)** Por cada período de incumprimento dos SLA's, será aplicada a penalidade definida na tabela supra.
 - b)** Entende-se por período de incumprimento de SLA, cada período equivalente ao SLA definido, que se suceda a este.
 - c)** 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.

- d)** No final de cada trimestre 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.

ANEXO A
REQUISITOS FUNCIONAIS

Os títulos que iniciam grupos de requisitos funcionais não deverão ser interpretados como qualquer segmentação de funcionalidades. Estes títulos são meramente informativos do principal enfoque dos requisitos infra mencionados e nunca como delimitativos da área de abrangência dos mesmos.

35. CANDIDATOS:

- 35.1.** Candidaturas online;
- 35.2.** Gestão de todo o processo de entrada de um aluno na escola: candidatura, entrega de documentos, seriação e colocação;
- 35.3.** Possibilidade de configurar os vários regimes de candidatura e contingentes;
- 35.4.** Listagens de seriação de candidatos.

36. ALUNOS:

- 36.1.** Matrícula e/ou inscrição online;
- 36.2.** Ficha do aluno com a possibilidade de inserir informação pessoal, familiar,
- 36.3.** percurso escolar e todas as variáveis que constam do inquérito RAIDES - Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior;
- 36.4.** Histórico do Aluno: inscrições, assiduidade/faltas, notas dos vários momentos de avaliação, média de conclusão do curso e respetiva escala europeia de comparabilidade de classificações;
- 36.5.** Possibilidade de criar listagens e todos os documentos (ex. certificados) associados ao percurso académico do estudante;
- 36.6.** Portal para aceder à informação académica: avaliações, faltas, horários e informação da tesouraria: conta corrente, referências multibanco, IRS, dívidas/créditos.

37. DOCENTES

- 37.1.** Ficha do docente onde deve constar toda a informação pessoal, pedagógica e científica, incluindo todas as variáveis do IECDES - Inquérito ao Emprego Científico e Docente do Ensino Superior;
- 37.2.** Registo e histórico da distribuição de serviço de docente por disciplina, turma e duração;
- 37.3.** Portal com acesso à informação dos alunos, lançamento de sumários, lançamento de notas, consulta de horários.

38. AULAS/HORÁRIOS/SUMÁRIOS:

- 38.1.** Criar horários de trabalho com um docente ou mais por aula, com uma ou várias turmas;

38.2. Guardar/ impressão dos horários;

38.3. Possibilidade de criar sumários para as tipologias de aulas: Teóricas, Teórico-práticas, Prático e laboratorial, Trabalho de campo, Seminário, Estágio, Orientação Tutorial e Outras;

38.4. Identificar se o sumário é referente ao período letivo ou não letivo;

38.5. Possibilidade de um estudante pertencer a várias turmas dentro da mesma tipologia de aula.

39. PAUTAS:

39.1. Pautas dos vários momentos de avaliação e das várias épocas de avaliação;

39.2. Pauta final onde deverá constar todos os alunos e respetiva tipologia (normal, externo, Erasmus) com a respetiva nota final independentemente da época de avaliação.

40. CERTIFICADOS CURRICULARES:

Possibilidade de incluir a média por ano curricular.

41. TESOURARIA/ FATURAÇÃO:

41.1. Módulo de faturação certificado pela Direção Geral de Contribuição e Impostos – Ministério das Finanças;

41.2. Geração do ficheiro SAF-T PT, segundo a legislação em vigor;

41.3. Gestão das contas correntes de estudantes e candidatos;

41.4. Criação de faturas, notas de crédito, recibos e notas de reembolso;

41.5. Parametrização de planos de pagamento e multas;

41.6. Integração com a contabilidade (classificação contabilística, centro de custos);

41.7. Integração automática em SAP (SAP importa a informação do software de gestão académica) dos dados mestre dos alunos/clientes bem como os respetivos dados de faturação e pagamentos;

41.8. Integração com a SIBS para geração de referências multibanco;

41.9. Disponibilização de dois tipos de referências multibanco:

a) Com Check Digit (entidade 12234) para as candidaturas e cursos breves ou emolumentos pontuais

b) Sem Check Digit - Validação por ficheiro de clientes (entidade 21824), ficheiro mensal.

41.10. Cálculo de horas e respetivo valor a pagar aos docentes convidados/ monitores de estágio com possibilidade de notificar os docentes;

41.11. Mapas globais de controlo de pagamento a docentes e educadores clínicos;

41.12. Emissão de declarações;

41.13. Faturas eletrónicas assinadas digitalmente;

41.14. Declaração de IRS disponível para os estudantes;

41.15. Listagens e mapas financeiros.

41.16. O sistema deverá conter um módulo certificado pela Autoridade Tributária enquanto aplicação de tesouraria com capacidade comprovada de efetuar a exportação dos ficheiros SAFT-PT.

42. SUPLEMENTO AO DIPLOMA

42.1. Gestão, criação e emissão do suplemento ao diploma em Português e em Inglês;

42.2. Aplicação da escala europeia de comparabilidade de classificações, por disciplina e fim de curso, segundo o regulamento da escola: devem ser consideradas as classificações finais no conjunto dos últimos 5 anos. Não é considerado um número mínimo de estudantes;

42.3. Consultar suplementos ao diploma anteriormente emitidos.

43. LIVRO TERMOS DIGITAL

43.1. Geração em lote dos livros de termos em formato digital segundo o modelo instituído na escola: Informação por aluno e posteriormente por ano letivo;

43.2. Certificado digital para autenticação do documento;

43.3. Extração dos livros de termos para arquivo digital e/ou impressão.

44. GESTÃO DE CURSOS BREVES/ EVENTOS

44.1. Criação dos cursos breves ou outros eventos;

44.2. Inscrição online;

44.3. Gestão das inscrições;

44.4. Gestão dos pagamentos;

44.5. Listagens dos participantes.

45. FICHA UNIDADE CURRICULAR ONLINE

45.1. Fichas de todas as unidades curriculares publicadas online

45.2. Ficha Bilingue: Português e Inglês

45.3. Tipologia de exportação: pública e privada

46. RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR

46.1. Informação do número de horas realizadas por estudante e professores vs. tipologia de aula;

46.2. Docentes que lecionaram a UC com indicação do total de horas por docente;

46.3. Dados do aproveitamento escolar;

46.4. Estatísticas descritivas das notas finais;

46.5. Percentagem média de presenças dos alunos em aulas.

47. INQUÉRITOS ONLINE

47.1. Criar questionários online;

47.2. Obter os públicos alvo através das bases de dados do sistema académico;

47.3. Criação de relatórios personalizados.

48. ALERTAS ELETRÓNICOS ONLINE

48.1. Informar os alunos que as notas foram lançadas/alteradas;

48.2. Vencimento do prazo de pagamento das propinas;

48.3. Limite de faltas;

48.4. Notificar os docentes com o prazo para lançamento dos sumários.

49. EMISSÃO, CONSULTA E GESTÃO DE DOCUMENTOS ONLINE

49.1. Público-alvo: Candidatos, alunos e Alumni;

49.2. Requisitar documentos online;

49.3. Gerar referência multibanco para pagamento ou em alternativa permitir o pagamento dos documentos através de transferência bancária;

49.4. Identificar a forma como o cliente pretende receber o documento (online, presencial, CTT);

49.5. Aprovação/validação dos documentos através de certificação.

50. PORTAL DA QUALIDADE

50.1. Disponibilização dos indicadores de gestão aprovados no manual da qualidade da escola (indicadores da A3ES, relatório de atividades, ...)

50.2. Dar respostas ao preenchimento RAIDES e IECES - Preenchimento dos inquéritos obrigatórios da DGEEC.

51. REQUISITOS TÉCNICOS:

51.1. O sistema, na sua componente web, deverá poder efetuar a autenticação dos utilizadores sob sistemas OpenLDAP e Microsoft Active Directory.

51.2. Existência de layer de integração com exposição de webservices sob o formato SOAP/WSDL.

52. USABILIDADE

52.1. A solução deverá proporcionar um aspeto e experiência de utilização consistente ao longo da aplicação.

- 52.2.** Todas as componentes da solução deverão ser constituídas por interfaces ergonómicas, de fácil utilização, intuitivas e user-friendly.

53. SEGURANÇA E GESTÃO DE ACESSOS

- 53.1.** A interação entre o utilizador e a solução deverá ser efetuada sobre um canal seguro, com garantias de confidencialidade e integridade, utilizando protocolos de rede que garantam as políticas de segurança definidas pela SCML.
- 53.2.** A solução deverá providenciar os acessos através de mecanismos de autenticação integrados com o repositório de utilizadores e perfis da SCML.
- 53.3.** A solução deverá permitir a gestão de perfis de utilizador, contemplando diferentes perfis de acesso ao sistema definidos e geridos de forma centralizada e integrada com o repositório de utilizadores e perfis da SCML.
- 53.4.** A solução deverá permitir implementar o princípio de privilégios mínimos. Os utilizadores não devem ter mais privilégios do que os estritamente necessários para a sua função.
- 53.5.** A solução deve assegurar a confidencialidade e o acesso restrito à informação em função do perfil do utilizador.
- 53.6.** O acesso dos utilizadores via Browser deve ser efetuado de forma segura, via HTTPS com utilização de certificado digital SSL. A configuração do certificado digital deverá ser realizada no balanceador. O certificado digital deverá ser garantido pelo Adjudicatário e válido durante o período de vigência do contrato.

54. AUDITORIA

- 54.1.** A solução deverá conseguir registar todas as atividades de administração dela própria bem como de utilizadores. 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.
- 54.2.** Deverão ser gerados registos das comunicações efetuadas das operações efetuadas pelo sistema e de quem criou/apagou/alterou registos no sistema. Os registos deverão ter o respetivo timestamp.
- 54.3.** A solução proposta deverá ser capaz de acompanhar a evolução das necessidades de informação da organização, não sendo condicionável por eventuais mudanças orgânicas da SCML.

55. TECNOLÓGICOS

- 55.1.** A solução deverá ser desenhada para garantir a fiabilidade, disponibilidade e robustez do sistema e assentar numa plataforma modular, com módulos integrados de forma transparente para os utilizadores e sistemas que os utilizam, mantendo uma coerência de utilização quer ao nível dos sistemas (protocolos, linguagens) quer de usabilidade e acessibilidade das diferentes aplicações cliente dos diferentes módulos, existindo uma perceção de unidade e ponto único de acesso e utilização.
- 55.2.** A solução proposta deverá ser on premises, com explícita exclusão de soluções baseadas em cloud.
- 55.3.** A proposta deverá indicar o dimensionamento de arquitetura (hardware e software) relativamente a cada ambiente proposto, necessário para o pleno funcionamento da solução. Deverão ser tidos em consideração, entre outros aspetos, o número de utilizadores, o número e tipo de acessos ao sistema, o tipo de acesso através das redes de comunicação LAN, em particular dos serviços remotos, e ainda os níveis de disponibilidade e desempenho pretendidos para a solução proposta.
- 55.4.** Os serviços a contratar incluem a instalação e configuração de toda a solução, nomeadamente, quando aplicável:
- Instalação e configuração dos sistemas operativos e software base, incluindo parâmetros de rede;
 - Configuração das componentes de segurança;
 - Instalação e configuração de servidores aplicativos, aplicações ou serviços;
 - Instalação de Base de Dados e configuração das instâncias;
 - Configuração de componentes de backup e alarmística;
 - Testes de compatibilidade e funcionais.

56. RECURSO A INFRAESTRUTURA VIRTUAL

- 56.1.** A SCML possui uma infraestrutura de virtualização baseada em VMware VSphere na qual assenta uma maioria cada vez mais significativa dos seus servidores. O recurso a servidores virtuais assentes nesta infraestrutura aumenta a fiabilidade e resiliência dos serviços, possibilita a dotação rápida de recursos adicionais e leva a uma redução significativa do custo global. O uso desta infraestrutura constitui, por isso, uma opção estratégica para a SCML, a quem compete proceder ao seu reforço quando necessário.
- 56.2.** Para efeitos de dimensionamento da solução proposta, deve considerar-se que:
- a)** Cada um dos servidores físicos que constituem a infraestrutura de virtualização tem, como características mínimas, 16 CPU cores de velocidade igual ou superior a 3 GHz, 1TB de RAM, e interfaces de rede de 10Gbit/s;

- b)** A infraestrutura de suporte a bases de dados Oracle é constituída por servidores físicos idênticos aos descritos na alínea anterior, mas com 8 CPU cores por servidor;
- c)** As unidades de armazenamento são *all-flash*, com uma latência média inferior a 0,5ms para escritas e 1ms para leituras;
- d)** Se necessário, para despistar ou validar questões de desempenho, poderá a SCML, a pedido do Adjudicatário, reservar os recursos das máquinas virtuais, impedindo-se assim a partilha com outros sistemas de memória RAM ou CPU não utilizados pelas mesmas.

57. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS EXISTENTES

57.1. Com o propósito de evitar o desperdício dos recursos já adquiridos, bem como de reduzir os custos de manutenção, a solução proposta deverá fazer uso da infraestrutura e licenciamento disponíveis na SCML.

57.2. A SCML fornecerá os seguintes componentes de datacenter, de que a solução proposta pode fazer uso, não devendo o seu custo ou licenciamento constar das propostas:

- Licenciamento e infraestrutura de virtualização baseados em VMware VSphere 7 Enterprise Plus, servidores físicos x86, conectividade de rede a 10Gbit/s, e unidades de armazenamento de dados all-flash;
- Licenciamento e infraestrutura de backups, baseados em Veeam;
- Licenciamento e infraestrutura de monitorização, baseada em Microfocus SiteScope e Operations Bridge Manager;
- O licenciamento de Microsoft Windows Server Datacenter;
- O Licenciamento de RedHat Enterprise Linux;
- O licenciamento de Microsoft SQL Server Enterprise e/ou Oracle Database;
- Infraestrutura de balanceadores de rede e de firewalls.

57.3. A solução proposta deverá correr em servidores virtuais ("VMs") integrados na infraestrutura de virtualização existente na SCML.

57.4. Não podem nem devem as propostas incluir servidores físicos, unidades de armazenamento ou equipamento de rede, sejam para uso direto pela solução proposta sejam para reforço da infraestrutura de datacenter existente.

57.5. Os componentes da solução que venham a ser propostos deverão estar alinhados com a estratégia de arquiteturas técnicas da SCML, que passa pelo recurso às seguintes tecnologias:

- Tecnologias Web: Apache, Microsoft IIS, Oracle iAS
- Tecnologias Aplicações: Microsoft Sharepoint, Mulesoft, Java, Tomcat.
- Autenticação: Microsoft Active Directory
- Backup: Veeam

- Monitorização: Microfocus SiteScope e Operations Bridge Manager
- Software de Gestão: Micro Focus Operations Manager
- E-Mail: Microsoft Exchange 365

- 57.6.** A solução proposta deverá incluir a descrição de todas as configurações ou alterações a efetuar nos componentes existentes a utilizar, caso estas estejam previstas.
- 57.7.** Os componentes de hardware e software serão instalados e configurados com a supervisão, acompanhamento e validação das equipas técnicas da SCML, aplicando as políticas e melhores práticas da organização.
- 57.8.** Para a instalação e configuração do hardware, sistema operativo e aplicações, na perspetiva do administrador de sistemas, deve considerar-se a utilização de informação em Inglês (EN-us).

58. LICENCIAMENTO

- 58.1.** O licenciamento dos componentes de software (aquisição e manutenção) apenas deverá ser ativado após a sua instalação efetiva. Esta instalação carece de aprovação por parte da SCML.
- 58.2.** No âmbito do projeto, o Adjudicatário deve garantir que o licenciamento adquirido tem manutenção e assistência técnica incluída durante um período de 31 (trinta e um) meses após a entrada em produção. Esta deve incluir a resposta a incidentes e erros, bem como acesso a patches corretivos e a novas versões do produto, cabendo à SCML a decisão de efetuar o respetivo upgrade.

59. ARQUITECTURA TÉCNICA

- 59.1.** A solução deverá ser desenhada com base numa arquitetura separada em camadas lógicas independentes entre si, nomeadamente Apresentação, Aplicaacional e Dados, em segmentos de rede (VLANs) segregados (Load Balancing, Front-End, Back-End e Management), não partilhados entre camadas ou ambientes, sendo toda a comunicação entre redes assegurada por firewalls, tendo o respetivo tráfego que ser documentado e explicitamente autorizado nos mesmos.
- 59.2.** O desenho da rede (VLANs) terá de ser aprovado pela SCML, respeitar as melhores práticas, a estratégia tecnológica e as políticas de segurança definidas pela SCML.
- 59.3.** A proposta de solução deverá prever a existência de três ambientes:
- 1.** Ambiente de Produção;
 - 2.** Ambiente de Pré-Produção
 - 3.** O ambiente de Aceitação, que tem como principal função o ensaio de operações de implementação, gestão de patches, controlo de qualidade, testes de carga, ou alterações de configuração antes de serem

implementadas em produção. Este ambiente tem igualmente a função os testes de aceitação por parte do cliente interno.

59.4. Não deve a solução proposta criar dependências que levem a que a manutenção programada da infraestrutura obrigue à paragem de serviços nas VMs.

59.5. Deve a solução proposta tirar partido, e não dificultar, o uso dos mecanismos de recuperação de falhas e distribuição de carga da infraestrutura de virtualização.

60. DESEMPENHO E ESCALABILIDADE

60.1. Pretende-se que a solução seja escalável, para poder comportar um crescimento planeado e sustentável ao longo do contrato.

60.2. Deve poder-se expandir a solução proposta em âmbito, volume ou número de utilizadores, mantendo os níveis de desempenho.

60.3. Deve poder-se aumentar o desempenho da solução quer expandindo-a verticalmente através da adição de processadores, memória e capacidade de armazenamento em disco, quer horizontalmente através da adição de mais servidores virtuais.

60.4. Deve ser indicado, para cada máquina virtual que constitua a solução proposta, o número de CPUs virtuais, o total de memória RAM, o tamanho de cada um dos discos virtuais e o número de interfaces de rede requeridos.

60.5. Deverá o Adjudicatário dimensionar o número de CPUs virtuais de cada máquina virtual com base numa velocidade mínima de 3GHz por CPU core.

60.6. A arquitetura técnica a ser desenhada deverá ter em consideração o volume de dados e a previsão de crescimento anual.

60.7. Deverá ser estimado o crescimento anual da base de dados (Capacity planning) que permita garantir-se que a infraestrutura dispõe de um mínimo de 20% de espaço livre (em storage, filesystems e bases de dados) para suportar este crescimento ao fim da vigência do contrato.

60.8. O desenho da solução deverá considerar a capacidade das ligações WAN (Wide Area Network) e LAN (Local Area Network) entre todos os Serviços em que vai funcionar a aplicação, tendo em conta os seguintes dados aproximados:

- 1 site central onde se encontram os servidores: coletora de pelo menos 4 Gbps da VPN/MPLS, sendo a largura de banda da coletora atualizada em sede de projeto.
- 1 site de Disaster Recovery/Business Continuity: coletora de pelo menos 4 Gbps da VPN/MPLS, sendo a largura de banda da coletora atualizada em sede de projeto.
- 1 site remoto: ligação de 40Mb/s a 1Gb/s à VPN/MPLS, sendo a largura de banda de acesso à VPN atualizada em sede de projeto.
- um total cerca de 800 utilizadores,

61. DISPONIBILIDADE E RECUPERAÇÃO

- 61.1.** A disponibilidade anual dos ambientes produtivos da solução não deve ser inferior a 99,95%, excluindo os períodos de indisponibilidade planeada.
- 61.2.** Os períodos de indisponibilidade planeada do sistema devem ser previamente acordados com a SCML e devem ocorrer preferencialmente quando o impacto para o negócio seja tão reduzido quanto possível.
- 61.3.** Em caso de falha de uma ou mais máquinas virtuais, o sistema deverá ficar disponível assim que as mesmas estejam de novo disponíveis, sem necessidade de intervenção humana ou de que seja seguida alguma ordem pré-determinada no (re)arranque dos serviços.
- 61.4.** Se ocorrer qualquer falha ou avaria no software ou no hardware, tem de ser possível restituir o sistema a um estado conhecido, não mais antigo do que a cópia de segurança do dia anterior.

62. MONITORIZAÇÃO

- 62.1.** Deverão ser propostos templates de monitorização e alarmística adaptados à solução.
- 62.2.** A monitorização e alarmística deverão ser configuradas com o apoio do Adjudicatário de acordo com as políticas de monitorização definidas pela SCML, em todas as componentes de hardware, software, aplicacional e funcional da solução proposta.
- 62.3.** Deverá ser garantida a configuração e documentação da monitorização, alarmística e reporting, em todas as componentes de hardware, software, aplicacional e funcional da solução proposta.
- 62.4.** A solução para a monitorização será decidida pela SCML após rever a arquitetura técnica, optando por uma das plataformas existentes.

63. BACKUPS

- 63.1.** A solução deverá garantir a realização de backups de acordo com o nível de serviço e as políticas de retenção vigentes na SCML.
- 63.2.** O software e a infraestrutura de backup a utilizar na solução proposta deverão ser os existentes na SCML.
- 63.3.** A proposta deverá incluir a descrição detalhada de todos os procedimentos de backup e restore da solução.

64. INTEGRAÇÕES

Integração com a plataforma Equitrac. O Equitrac é uma plataforma de gestão de impressões e fotocópias que permite que os utilizadores, neste caso alunos, passem um cartão nas fotocopadoras e que, mediante a correta identificação do aluno, registre o número e tipo de fotocópias que o aluno em causa tira. Na tesouraria académica é

possível debitar um emolumento que corresponde a um número de fotocópias, permitindo assim efetuar um carregamento e pré-pagamento de uma conta corrente, que no fim de cada dia é debitada com as fotocópias realizadas nesse dia.

65. MIGRAÇÃO DE DADOS

Deve ser migrada para a nova plataforma toda a informação existente na plataforma de gestão de ensino superior- SIGES, atualmente em utilização na ESSA.

REQUISITOS DE CONFORMIDADE:

66. CONFORMIDADE E OPERACIONALIDADE DA SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

- 66.1.** A solução deverá ser implementada e entregue pelo Adjudicatário em perfeitas condições de operacionalidade e apta para ser utilizada para os fins a que se destina, em respeito pelos prazos de execução constantes do caderno de encargos.
- 66.2.** Entende-se por perfeitas condições de operacionalidade a integral implementação de todos os requisitos (termos e condições) constantes do Caderno de Encargos.

REQUISITOS DE ACEITAÇÃO DA SOLUÇÃO:

67. TESTES DE ACEITAÇÃO

- 67.1.** Uma vez implementada e entregue a solução adjudicada, e fornecido o software, a SCML procederá no prazo de 1 (um) mês a testes de aceitação, com vista a verificar se todos os requisitos, termos e condições constantes do caderno de encargos, bem como as especificações da proposta adjudicada e a análise funcional aprovada, foram corretamente implementados e estão em condições de operacionalidade.
- 67.2.** Na fase de testes de aceitação o Adjudicatário prestará apoio e acompanhamento à Entidade Adjudicante, bem como a correção de erros e anomalias que se verifiquem.
- 67.3.** No âmbito do planeamento dos testes o Adjudicatário incluirá ainda o tempo e tarefas de apoio a executar na fase de testes de aceitação a efetuar pela Entidade Adjudicante e respetivas condições de execução, plano de formação para key-users e equipa técnica, bem como o tempo para correção de erros e anomalias que se verifiquem durante o período de aceitação.
- 67.4.** A fase de testes de aceitação só poderá ter início após a entrega dos cadernos de testes pelo Adjudicatário à SCML, estando o seu conteúdo sujeito à aprovação da SCML.
- 67.5.** Os cadernos de testes terão de apresentar vários cenários de teste, e detalhar os casos de testes a efetuar a todos os módulos e funcionalidades da solução.
- 67.6.** A gravidade dos erros e anomalias será aferida, meramente para efeitos de prioridade de intervenção, de acordo com a seguinte tabela:

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO
BAIXA	Erros ou anomalias que não têm impacto no processo operativo e que não se inserem em nenhuma das situações descritas como de gravidade média, alta ou crítica.
MÉDIA	Erros ou anomalias que direta ou indiretamente afetam o processo operacional de modo a que a sua execução não é conforme com as suas especificações técnicas ou funcionais, mas que não sejam impeditivas no decorrer do processo.
ALTA	Erros ou anomalias que direta ou indiretamente provoquem paragem do processo operativo, ou seja, a impossibilidade de executar processo operativos e/ou ações operativas.
CRÍTICA	Erros ou anomalias que provoquem indisponibilidade do sistema ou de processos críticos.

- 67.7.** O Adjudicatário deverá proceder às correções e alterações que se revelem necessárias sem encargos para a Entidade Adjudicante, se os erros ou anomalias forem imputáveis ao Adjudicatário, após o que deverá entregar o software corrigido para efeitos de nova aceitação, bem como a documentação atualizada.
- 67.8.** Todos os erros decorrentes de implementações efetuadas no âmbito da bolsa de horas, estão também abrangidas pelos SLA's e penalidades do contrato, devendo ser corrigidos sem qualquer custo acrescido para a SCML.
- 67.9.** Durante a fase de testes de aceitação, o Adjudicatário, através de técnicos designados para o efeito, deverá acompanhar a equipa da SCML, e prestar toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários ao correto funcionamento da solução implementada e fornecimentos de software e hardware contratados.
- 67.10.** Para a execução dos testes funcionais, o Adjudicatário terá de preparar o ambiente de qualidade, constituindo este uma representação adequada do ambiente de Produção.
- 67.11.** Antes do início dos testes de aceitação, de cada módulo funcional, por parte da SCML, o Adjudicatário deverá proceder à demonstração (preview técnico) do funcionamento do mesmo, em ambiente de qualidade.

68. INOPERACIONALIDADE, DEFEITOS OU DISCREPÂNCIAS

- 68.1.** O Adjudicatário é responsável perante a SCML pela correção de todas as inconformidades, defeitos ou inoperacionalidades e omissões da solução implementada e software e hardware fornecidos, objeto do contrato que sejam constatadas na fase dos testes e verificações, ou posteriormente.
- 68.2.** Todos os custos e encargos, com meios humanos, técnicos e tecnológicos necessários para garantir a total operacionalidade da solução implementada e do hardware e software fornecidos são da responsabilidade do Adjudicatário.

69. ACEITAÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

- 69.1.** Com vista à Aceitação da solução estará em condições de ser aceite com base nos seguintes Critérios de Aceitação, com referência aos níveis de gravidade de erros e anomalias estabelecidos:

GRAVIDADE DO ERRO	% DE ERROS IDENTIFICADOS, E NÃO CORRIGIDOS, EM TESTES DE ACEITAÇÃO
BAIXO	% a definir em sede de projeto
MÉDIO	% a definir em sede de projeto
ALTA	0%
CRÍTICA	0%

- 69.2.** Caso a Aceitação se efetue com erros e/ou anomalias de nível de gravidade baixo e média detetados e não corrigidos, esta será sempre condicional, ficando estipulado o prazo máximo em que esses mesmos erros e/ou anomalias serão integralmente corrigidos.
- 69.3.** Caso o software não esteja em condições de ser aceite, a Entidade Adjudicante comunicará a sua não-aceitação ao Adjudicatário, por escrito e de forma fundamentada.
- 69.4.** A aceitação ou aceitação condicional do software será comunicada por escrito ao Adjudicatário, cabendo sempre à SCML a decisão de colocação em produção.
- 69.5.** Caso a aceitação seja condicional, na sua comunicação por escrito deverão constar quais as correções necessárias e o prazo máximo para a mesma ser concluída.

70. REQUISITOS DE FORMAÇÃO:

- 70.1.** O Adjudicatário desenvolverá as ações necessárias e adequadas à formação dos diferentes utilizadores através de pessoal técnico qualificado e segundo um esquema devidamente articulado, quer das várias ações de formação entre si, quer destas com as disponibilidades do serviço da SCML.

- 70.2.** O Por formação funcional entende-se aquela que se destina a efetuar a passagem de conhecimento funcional aos utilizadores que irão administrar e utilizar a solução.
- 70.3.** O A formação técnica tem o objetivo de transferir o conhecimento técnico para a SCML sobre a solução proposta, abrangendo, nomeadamente, as seguintes áreas:
- Administração da solução e das respetivas bases de dados;
 - Operação, monitorização e alarmística da solução;
 - Configuração da solução;
 - Programação das componentes aplicacionais;
 - Integração da infraestrutura tecnológica;
 - Processo de recuperação após um restore, numa perspetiva aplicacional.
- 70.4.** O Formação presencial dada pelo fornecedor nas instalações da ESSA aos utilizadores do sistema através de workshops formativos.
- 70.5.** O Adjudicatário deverá apresentar um plano de formação indicando o número de sessões de formação a realizar, carga horária por sessão, por tipo e o número máximo de formandos por sessão (que não deverá ser superior a 15 formandos).
- 70.6.** O A formação será presencial em sala a disponibilizar ao Adjudicatário pela SCML e decorrerá no período preconizado como horário laboral.
- 70.7.** O A formação será dirigida aos seguintes grupos profissionais de cerca de 125 utilizadores (aproximadamente):
1. Serviços administrativos;
 2. Serviços financeiros;
 3. Serviços académicos;
 4. Aprovisionamento;
 5. Biblioteca.
- 70.8.** O A formação a ministrar deverá ser efetuada de acordo com as necessidades específicas do grupo profissional a que se destina, através de pessoal técnico qualificado bem como das especificidades da Unidade SCML que integra.
- 70.9.** O Adjudicatário deve assegurar a articulação das várias ações de formação entre si e com as disponibilidades dos serviços da SCML.
- 70.10.** O Adjudicatário deve fornecer, aos formandos, no âmbito das ações de formação, os respetivos manuais de apoio.
- 70.11.** O A formação deverá iniciar-se durante a fase de testes de aceitação, em datas a agendar com a SCML.

71. REQUISITOS DE GESTÃO DE PROJETO:

- 71.1.** A SCML considera determinante para o sucesso do projeto a aplicação efetiva de uma metodologia de gestão de projeto que cumpra as orientações da ISO 21500, contemplando todas as fases do projeto.

- 71.2.** O Adjudicatário deverá apresentar uma organização de gestão de projeto e um plano de comunicação que assegure à SCML o acompanhamento contínuo da evolução do projeto de modo a ter, em qualquer momento, o conhecimento adequado sobre a situação real do projeto no que concerne ao cumprimento do plano e à gestão de riscos e de problemas.
- 71.3.** A Proposta deverá descrever como será assegurada a comunicação adequada entre o Gestor de Projeto e o Responsável do Projeto da SCML, focando tanto o plano de reuniões a realizar (referindo objetivos e intervenientes em cada tipo de reunião), como a documentação específica à gestão de projeto que será produzida pelo Adjudicatário. Durante a fase de implementação, pretende-se que existam reuniões de ponto de situação, no mínimo, semanais com elaboração de atas de todas as reuniões efetuadas.
- 71.4.** O Adjudicatário deve apresentar de forma detalhada a metodologia de gestão de projeto que irá ser aplicada, especificando todos os serviços que serão realizados e todas as entregas que serão efetuadas, inerentes à gestão do projeto.
- 71.5.** O plano de trabalho a apresentar deverá possuir no mínimo 2 (dois) níveis de detalhe e contemplar as principais etapas/atividades e respetivo cronograma para cada uma das vertentes dos serviços âmbito do presente procedimento em alinhamento com o expresso no requisito anterior.
- 71.6.** A gestão do projeto será da responsabilidade do Adjudicatário, devendo ser assegurada por um Gestor de Projeto com competência adequada e experiência comprovada. A SCML identificará um responsável interno do projeto, interlocutor direto do Gestor de Projeto, cujas principais responsabilidades serão:
- Controlar o andamento do projeto;
 - Assegurar o cumprimento atempado de todas as ações da responsabilidade da SCML.

72. REQUISITOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 72.1.** A partir do momento da instalação da solução em produção, o Adjudicatário deve assegurar o Serviço de Suporte e Manutenção, contemplando o apoio à utilização e administração da solução, a correção de todas as incidências (não conformidades) detetadas no funcionamento da solução e a realização dos ajustes necessários (tanto no âmbito da utilização como da administração da solução).
- 72.2.** Os períodos de inatividade planeada do sistema devem ser previamente acordados com a SCML, e devem ocorrer preferencialmente, em períodos noturnos ou fim de semana.
- 72.3.** Caso seja necessário tem de ser possível reposicionar a solução num estado consistente e identificado (não mais antigo do que a cópia de segurança do dia anterior).

- 72.4.** A proposta deverá assegurar serviços de manutenção pró-ativos e reativos, que incluam análises periódicas e atualizações aos sistemas, que minimizem o tempo necessário para repor o bom funcionamento dos equipamentos e assim reduzam ao mínimo os riscos associados às avarias.
- 72.5.** A solução deve permitir que atualizações ou patches, ao nível do sistema operativo ou software base, possam ser efetuadas com o mínimo de indisponibilidade associada, assim como permitir o retrocesso caso a operação não decorra conforme planeado.

ANEXO B
ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa número 500 745 471, adiante designada **PRIMEIRA OUTORGANTE** ou **SCML**, representada neste ato por [INSERIR], [INSERIR];

E

- [INSERIR], com sede [INSERIR] com o capital social de [INSERIR] Euros, e com o número único de matrícula registada na Conservatória do Registo Comercial de [INSERIR], adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE** representada neste ato por [INSERIR] na qualidade de [INSERIR], titular do cartão de cidadão n.º [INSERIR], válido até [INSERIR] / bilhete de identidade n.º [INSERIR], emitido em [INSERIR], com domicílio profissional na sede da sua representada.

Celebram o presente acordo irrevogável de confidencialidade (adiante designado por "Acordo"), que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª
(OBJETO)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE**, incluindo os seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados, 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, no âmbito ou por força do Contrato celebrado entre as partes relativo a [INSERIR OBJETO DO CONTRATO A CELEBRAR] (doravante o "Contrato"), 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, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma accidental e involuntária.
- 2) A **SEGUNDA OUTORGANTE** 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.

- 3) Para além da informação referida nos números anteriores, 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 terminado o Contrato.

CLÁUSULA 2ª
(EXCEÇÕES)

- 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 OUTORGANTE** 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 OUTORGANTE** 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 terceira 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 termo do Contrato.

CLÁUSULA 3ª
(FINALIDADE)

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
(TRANSMISSÃO A TERCEIROS)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.
- 2) A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo sem limitar todo e qualquer uso comercial ou real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

CLÁUSULA 5ª
(REPRODUÇÃO)

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

CLÁUSULA 6ª
(PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO)

- 1) As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.
- 2) Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:
 - a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;
 - b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª
(RESTITUIÇÃO)

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
(DEVER DE CONFIDENCIALIDADE DOS COLABORADORES)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente Acordo seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.
- 2) 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 9ª
(RESPONSABILIDADE)

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* referida.

CLÁUSULA 10ª
(DURAÇÃO)

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 11ª
(RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS)

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 202__.

Em representação da SCML

Em representação da _____

ANEXO C

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu **[INSERIR]**, colaborador da empresa **[INSERIR]** que se encontra a prestar serviços de **[INSERIR]** 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, 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.

Lisboa **[INSERIR]** de **[INSERIR]** de **[INSERIR]**

ANEXO D

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES
DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO E

**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 **fornecimento de bens/prestação de serviços/empreitada (identificar o contrato)** celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo
