



**CADERNO DE ENCARGOS**

**CONCURSO PÚBLICO URGENTE N.º 179A000019**

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA, EVOLUTIVA, APOIO E SUPORTE DE  
SOLUÇÕES SAP PARA O ANO DE 2017 NO CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, E.P.E.**

**SERVIÇO DE  
GESTÃO DE COMPRAS**

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o Nº 508 481 287  
Contribuinte Nº 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605

**PARTE I**  
**CLÁUSULAS JURÍDICAS**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Cláusula 1.<sup>a</sup>**

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento que tem por objeto o fornecimento de Serviços de Manutenção Corretiva, Evolutiva, Apoio e Suporte de Soluções SAP em utilização no Centro Hospitalar de Lisboa Norte E.P.E. (adiante designado por "CHLN"), constituído pelos Hospitais de Santa Maria (adiante designado por "HSM") e Hospital Pulido Valente (adiante designado por "HPV"), nas condições e quantidades previstas neste Caderno de Encargos e na legislação em vigor.

**Cláusula 2.<sup>a</sup>**

Prazo

O contrato mantém-se em vigor desde a data da sua assinatura e até 31 de dezembro de 2017, 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.

**CAPÍTULO II**  
**OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

**Secção I**  
**Obrigações**

**Subsecção I**  
**Disposições legais**

**Cláusula 3.<sup>a</sup>**

Obrigações principais do prestador de serviços

- 1.** Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato, decorre para o prestador de serviços a obrigação de garantir a prestação dos serviços de manutenção aplicacional descritos na **PARTE II** do presente Caderno de Encargos.
- 2.** Da celebração do contrato também decorre para o prestador de serviços a obrigação de informar o CHLN das alterações verificadas durante a execução do contrato, referentes, designadamente:

**SERVIÇO DE**  
**GESTÃO DE COMPRAS**

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N.º 508 481 287  
Contribuinte N.º 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605



- a)** Aos poderes de representação nos contratos de prestação de serviços celebrados;
- b)** Ao nome ou denominação social;
- c)** Ao endereço ou sede social;
- d)** A quaisquer outros factos que alterem de modo significativo a sua situação jurídica;
- e)** A quaisquer factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação de serviços ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- f)** Atribuir, indicar e garantir um gestor de contrato que possa ser contactado das 9h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.

**3.** A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

## **Subsecção II Dever de sigilo**

### **Cláusula 4.<sup>a</sup>**

#### Objeto do dever de sigilo

- 1.** O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao CHLN de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação à execução do contrato.
- 2.** A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3.** Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem, comprovadamente, do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços 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, devendo, ainda assim, dar conhecimento prévio e por escrito da ocorrência da mesma ao CHLN.

### **Cláusula 5.<sup>a</sup>**

#### Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 anos a contra 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.

#### **SERVIÇO DE GESTÃO DE COMPRAS**

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N<sup>o</sup> 508 481 287  
Contribuinte N<sup>o</sup> 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605

## Secção II Obrigações do CHLN

### Cláusula 6.<sup>a</sup>

#### Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos e seus anexos, o CHLN deve pagar ao prestador de serviços, os serviços efetivamente prestados, ao preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, o qual não pode ser superior, sob pena de exclusão, a **€ 74.260,00 € (setenta e quatro mil, duzentos e sessenta euros)**, e no respeito pelos preços hora por perfil indicados na **PARTE III** do presente caderno de encargos, valor que constitui o preço base para os efeitos previstos no artigo 47.º do CCP.
2. O preço constante da proposta não é revisto durante a vigência do contrato.
3. O preço referido nos números anteriores inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao CHLN, nomeadamente os relativos a deslocações, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, e deve incorporar todos os eventuais descontos, nomeadamente os comerciais, de quantidade e financeiros.

### Cláusula 7.<sup>a</sup>

#### Condições de Pagamento

1. As quantias devidas pelo CHLN serão pagas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a receção pelo CHLN das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação que lhes subjaz e a emissão da respetiva nota de encomenda, na qual se encontre necessariamente inscrito, sob pena de nulidade, um número de compromisso válido e sequencial.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no fim de cada mês.
3. Em caso de discordância por parte do CHLN, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.
5. Sem prejuízo do previsto no artigo 12.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 36/2013, de 11 de março, em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte do CHLN, o prestador de serviços tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

SERVIÇO DE  
GESTÃO DE COMPRAS

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N.º 508 481 287  
Contribuinte N.º 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605



### **Cláusula 8.<sup>a</sup>**

#### Penalidades contratuais

- 1.** Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, nomeadamente em casos de mora, cumprimento defeituoso ou incumprimento de qualquer das obrigações assumidas no âmbito do contrato a celebrar, o CHLN pode exigir ao prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, até ao limite de 5% (cinco por cento) sobre o preço mensal do contrato, por cada dia de atraso, até ao completo e integral cumprimento das obrigações assumidas em função da culpa do prestador de serviços.
- 2.** O CHLN pode aplicar ao prestador de serviços uma penalidade pecuniária no montante de € 20,00 (vinte euros), calculada por cada hora, nos seguintes casos:
  - a)** Atraso superior a 2 (duas) horas em qualquer comunicação a que o prestador de serviços esteja obrigado nos termos do presente Caderno de Encargos e do contrato a celebrar;
  - b)** Demora superior a 1 (um) dia do Gestor do Contrato indicado pelo prestador de serviços na resposta às solicitações do CHLN.
- 3.** Em caso de verificação de falha no fornecimento do serviço o CHLN pode aplicar ao prestador de serviços uma penalidade pecuniária no montante de € 40,00 (quarenta euros), por cada hora de atraso, nos seguintes casos:
  - a)** Demora superior a 2 (dois) dias do Gestor de Contrato indicado pelo prestador de serviços na formalização de um pedido de justificação e/ou de indemnização de eventuais danos e de gastos subjacentes, junto da entidade legalmente responsável pelo adequado fornecimento do serviço;
  - b)** Demora superior a 6 (seis) dias do Gestor do Contrato indicado pelo prestador de serviços na resposta ao CHLN com a informação sobre o estado do pedido descrito no ponto anterior, a contar desde a última descrição do estado do pedido descrito no ponto anterior e até ao solucionamento do pedido efetuado.
- 4.** Em caso de desvio de entrega face à data planeada por motivos não imputáveis ao CHLN, pode o CHLN aplicar penalizações até 10% do conjunto de horas de prestação conforme:
  - a)** Crédito de 1 hora de serviço por e para entregas com atraso igual ou superior a 8 horas face ao planeado no início da prestação;
  - b)** Crédito de 5 horas de serviço por e para entregas com atraso igual ou superior a 40 horas face ao planeado no início da prestação;
  - c)** Crédito de 20 horas de serviço por e para entregas com atraso igual ou superior a 160 horas face ao planeado no início da prestação.
- 5.** O CHLN pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

### **Cláusula 9.<sup>a</sup>**

#### Resolução do Contrato

- 1.** Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o CHLN pode resolver

SERVIÇO DE  
GESTÃO DE COMPRAS

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N<sup>o</sup> 508 481 287  
Contribuinte N<sup>o</sup> 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605



o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar, de forma grave e reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem.

**2.** O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada pelo CHLN ao prestador de serviços.

### **Cláusula 10.ª**

#### Força maior

**1.** Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

**2.** Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

**3.** Não constituem força maior, designadamente:

**a)** Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

**b)** Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

**c)** Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

**d)** Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

**e)** Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

**f)** Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;

**g)** Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

**4.** A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

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

#### SERVIÇO DE GESTÃO DE COMPRAS

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N.º 508 481 287  
Contribuinte N.º 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605



### **CAPÍTULO III SEGUROS**

#### **Cláusula 11.ª**

##### Seguros

- 1.** É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, do risco associado ao objeto da prestação de serviços a realizar.
- 2.** O CHLN pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de 15 (quinze) dias.

### **CAPÍTULO IV RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

#### **Cláusula 12.ª**

##### Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência ao Tribunal Administrativo do Circulo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

### **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Cláusula 13.ª**

##### Cessão de créditos ou constituição de garantias

- 1.** O prestador de serviços não poderá ceder ou dar como garantia quaisquer direitos ou obrigações decorrentes do contrato, sem prévio acordo escrito do CHLN.
- 2.** Pelo incumprimento do disposto no número anterior, o prestador de serviços vincula-se a indemnizar o CHLN, a título de cláusula penal, numa quantia equivalente a 10% do valor cedido ou dado como garantia, caso o CHLN o solicite.

#### **Cláusula 14.ª**

##### Subcontratação e cessão de posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do artigo 316 do CCP.

#### **Cláusula 15.ª**

##### Comunicações e notificações

- 1.** Salvo quando forma especial for exigida no contrato, todas as comunicações entre as partes relativamente a este contrato devem ser efetuadas por escrito, mediante carta ou telefax, e dirigidas para os seguintes endereços e postos de receção:
  - a)** Centro Hospitalar de Lisboa Norte, E.P.E.

SERVIÇO DE  
GESTÃO DE COMPRAS

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N° 508 481 287  
Contribuinte N° 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605



A/C Área de Gestão de Compras  
Avenida Professor Egas Moniz  
1649-035 Lisboa  
Telefax: 217 80 5605  
Correio eletrónico [compras@hsm.min-saude.pt](mailto:compras@hsm.min-saude.pt)

**b)** *(identificação do prestador de serviços)*

*A/C (identificação do Gestor do contrato pelo prestador de serviços, a indicar por este na proposta)*

*(sede/morada do prestador de serviços, a indicar obrigatoriamente por este na proposta)*

*Telefax: (a indicar pelo prestador de serviços na proposta)*

*Correio eletrónico: (a indicar pelo prestador de serviços na proposta)*

- 2.** Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, as comunicações efetuadas por escrito considerar-se-ão realizadas na data da respetiva receção ou, se fora das horas de expediente, no primeiro dia útil imediatamente seguinte.
- 3.** Para efeitos de notificação para o prestador de serviços proceder às necessárias ações de manutenção preventiva ou corretiva, as comunicações efetuadas por escrito considerar-se-ão realizadas na data e hora da respetiva receção, independentemente de o dia ser ou não útil.
- 4.** As comunicações efetuadas mediante carta registada com aviso de receção considerar-se-ão realizadas na data de assinatura do respetivo aviso.
- 5.** Não se consideram realizadas as comunicações efetuadas por telefax cujo conteúdo não for perfeitamente legível pelo respetivo destinatário, desde que este comunique esse facto à parte que tiver emitido a referida comunicação no primeiro dia útil imediatamente seguinte ao da respetiva receção.
- 6.** Para efeitos de realização da citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes do contrato, são convencionadas as moradas indicadas no número 1 da presente cláusula.
- 7.** A alteração das moradas indicadas no n.º 1 da presente cláusula deve ser comunicada à outra Parte, por carta registada com aviso de receção, nos 30 (trinta) dias subsequentes à respetiva alteração.

### **Cláusula 16.ª**

#### Contagem dos prazos

À contagem de prazos são aplicáveis as seguintes regras:

- a)** Não se inclui na contagem de prazos o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
- b)** Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
- c)** O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;

#### **SERVIÇO DE GESTÃO DE COMPRAS**

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N.º 508 481 287  
Contribuinte N.º 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605





**d)** O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o primeiro dia útil seguinte.

### **Cláusula 17.ª**

#### Legislação e demais normas aplicáveis

- 1.** O contrato é regulado pela legislação portuguesa, designadamente pelo regime substantivo dos contratos administrativos previsto na parte III do CCP.
- 2.** Na execução do contrato, o prestador de serviços deverá ainda respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

SERVIÇO DE  
GESTÃO DE COMPRAS

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N.º 508 481 287  
Contribuinte N.º 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605



## PARTE II CARACTERÍSTICAS ESPECIAIS

1. Prestação de Serviços de Manutenção Corretiva, Evolutiva, Apoio e Suporte aos utilizadores sobre os módulos SAP R/3 em utilização no CHLN da seguinte forma:

### 1.1. Serviços de Manutenção Corretiva:

- a) Resolução de incidências;
- b) Instalação teste de "Support packages SAP";
- c) Criação de relatórios *ad-hoc* e mapas legais;
- d) Monitorização de interfaces, reconciliação e recuperação de erros;
- e) Análise de logs de jobs periódicos.

O serviço de manutenção correctiva deverá contemplar um mínimo de 665h (seiscentas e sessenta e cinco horas)

### 1.2 Apoio e Suporte:

- a) Suporte ao utilizador;
- b) Suporte ao fecho do mês e encerramento do ano;
- c) Formação.

O serviço de apoio e suporte deverá contemplar um mínimo de 200h (duzentas horas).

### 1.3 Documentação das tarefas realizadas.

Deverá ser entregue a documentação de todas as tarefas realizadas.

- 2. No início da prestação deverá o prestador de serviços atribuir, indicar e garantir um gestor de contrato que possa ser contactado das 9h às 18h, 5 (cinco) dias por semana, no âmbito das questões técnicas ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.
- 3. Mínimo de 1041 horas de perfil Gestor de Projeto e mínimo de 932 horas de Consultor Estratégico.
- 4. O gestor de contrato deverá, periodicamente ou sempre que solicitado, disponibilizar relatórios de execução que permitam acompanhar a prestação.
- 5. O CHLN reserva-se ao direito de, não sendo consumidas todas as horas previstas inicialmente, utilizar as mesmas para outras tarefas identificadas durante a execução dos trabalhos que sejam de natureza similar.
- 6. Todas as intervenções com impacto relevante nos níveis de serviço contratados ou disponibilidade da solução deverão previamente ser agendados e definidos entre o prestador de serviços e os Serviços de Sistemas de Informação do CHLN.

#### SERVIÇO DE GESTÃO DE COMPRAS

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N° 508 481 287  
Contribuinte N° 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605



**PARTE III**  
**IDENTIFICAÇÃO DO VALOR/PERFIL TÉCNICO**

<b>Manutenção de Software</b>	
<b>Perfil</b>	<b>Valor/Hora</b>
Gestor de Projeto	40,00 €
Consultor Estratégico	35,00 €

**SERVIÇO DE**  
**GESTÃO DE COMPRAS**

Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE  
Av. Professor Egas Moniz – 1649-035 Lisboa  
Capital Estatutário: 256.863.333,33€  
Matriculado na C.R.C. Lisboa sob o N° 508 481 287  
Contribuinte N° 508 481 287  
Telf: 217 805 330 – Fax: 217 805 605