



MINUTA DE CONTRATO

**SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS APLICACIONAIS DA GLINTT INSTALADOS NAS
ENTIDADES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE PARA O ANO 2025**

REF.ª 1321/2025

Contrato n.º 0046/2025

Entre:

Entidade do Ministério da Saúde com o número de identificação fiscal 506 362 299 e sede na rua de Rua Dr. António Bernardino de Almeida, nº 865 aqui representada pelo Dr. Júlio Manuel Ramos Maia de Oliveira na qualidade de Presidente do Conselho de Administração e pelo Dr. Ilídio Renato Garrido Matos Pereira na qualidade de Presidente do Conselho de Administração na qualidade de Vogal Executivo, com poderes para o ato, adiante abreviadamente designada por **entidade adjudicante**.

E

GLINTT - Healthcare Solutions, S.A., com o número de identificação fiscal 502 479 418 e sede na rua de Rua Eng. Ferreira Dias, nº 728 aqui representada pelo Luís Paulo Reis Cocco e João Paulo Coelho Cabecinha na qualidade de representantes legais, com poderes para o ato, adiante também denominada como **entidade adjudicatária**.

Considerando que:

- A) A SPMS, EPE, no seguimento da publicação do Despacho n.º 11253/2013 de 23 de agosto de 2013 de Sua Excelência o Secretário de Estado da Saúde, promoveu um procedimento de ajuste direto, nos termos da subalínea iii da alínea e) do n.º 1 do artigo 24.º do Código dos Contratos Públicos, para aquisição de **Serviços de Manutenção dos Sistemas Aplicacionais da GLINTT**, instalados nas Entidades do Ministério da Saúde para o ano 2025;
- B) A despesa inerente ao contrato será satisfeita pela dotação orçamental;
- C) A prestação de serviços foi adjudicada pelo Conselho de Administração da SPMS, EPE em 30 de janeiro de 2025;
- D) A Entidade adjudicatária apresentou os Documentos de Habilitação em 04 de fevereiro de 2025 e aprovou a minuta do presente Contrato em 03 de fevereiro de 2025.

É reciprocamente acordado, livremente aceite e reduzido a escrito o presente Contrato de prestação de serviços, adiante somente designado por “Contrato”, de acordo com as Cláusulas seguintes:



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística



CLÁUSULA PRIMEIRA

(Objeto Contratual)

1. O presente Contrato tem por objeto a aquisição de **Serviços de Manutenção dos Sistemas Aplicacionais da GINTT para o ano 2025**, os quais devem ser realizados nos termos e de acordo com as cláusulas seguintes e com as especificações técnicas constantes do presente contrato.
2. Para além do disposto no Contrato, a prestação do serviço rege-se ainda pelas Cláusulas constantes do Caderno de Encargos e da Proposta que constituem documentos integrantes do presente CONTRATO.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

CLÁUSULA SEGUNDA

(Prazo de vigência)

1. O contrato entra em vigor no dia útil seguinte à data da sua assinatura, e vigora até ao dia **31 de dezembro de 2025**, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, a entidade adjudicante poderá denunciar o presente contrato a todo o tempo, desde que comunique tal denúncia ao prestador de serviços, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, relativamente à data a que pretende que a mesma produza os seus efeitos.
3. Ambas as Partes se obrigam a cumprir fiel e pontualmente todos os prazos acordados.

CLÁUSULA TERCEIRA

(Preço contratual)

1. O preço contratual é de **429.007,07 € (quatrocentos e vinte e nove mil sete euros e sete cêntimos)** acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço constante no número anterior corresponde ao preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.

CLÁUSULA QUARTA

(Local de prestação de serviços)

Os serviços objeto deste contrato serão realizados pelo adjudicatário no seu domicílio profissional ou nas instalações da entidade adjudicante onde o software está instalado.

CLÁUSULA QUINTA

(Revisão de preços)

Não haverá lugar à revisão de preços durante a vigência do CONTRATO.

CLÁUSULA SEXTA

(Condições de pagamento)

1. Os pagamentos a efetuar pela entidade adjudicante só podem ter lugar após a apresentação das respetivas faturas, devidamente discriminadas e justificadas pelo adjudicatário, a qual só pode ter lugar depois de concluído o mês a que a fatura respeita.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, desde que devidamente emitida e entregue após o termo do mês a que respeita, cada fatura é paga, no prazo de 60 (sessenta) dias após a sua receção pela entidade adjudicante, na sequência da emissão da nota de encomenda, em função dos fundos disponíveis, e onde se encontre necessariamente inscrito, sob pena de nulidade, um número de compromisso válido e sequencial.
3. As faturas devem ser acompanhadas por um relatório com o detalhe das tarefas realizadas subjacentes ao valor em causa.
4. A entidade adjudicante tem um prazo de 21 (vinte e um) dias para proceder à análise do relatório e fatura, para efeitos de aceitação ou reclamação. Findo este prazo e na ausência de comunicação, a fatura é considerada aceite.
5. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário no prazo de 21 (vinte e um) dias, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou da correspondente nota de débito/crédito.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente Cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.
7. Não são admitidos adiantamentos de preços por conta de prestações a realizar.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário 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.

CLÁUSULA SÉTIMA

(Faturação Eletrónica)

Em conformidade com a legislação em vigor, as empresas fornecedoras do Estado bem como as entidades públicas, enquanto entidades cocontratantes, devem cumprir os requisitos legais atinentes à faturação eletrónica no âmbito da execução do presente contrato.

CLÁUSULA OITAVA

(Dever de Sigilo)

1. O adjudicatário, incluindo todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que com ela tenham alguma relação, deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento durante a execução do contrato.
2. A informação e a documentação abrangidas por este dever 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 da aplicação desta cláusula a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força de lei, no âmbito de processo judicial, ou a solicitação de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

CLÁUSULA NONA

(Proteção de Dados pessoais – Conformidade Legal)

1. O adjudicatário deverá apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, por forma a que o tratamento de dados satisfaça os requisitos do RGPD – Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados, nomeadamente, através da existência e do cumprimento de um código de conduta ou de procedimento de certificação aprovado conforme referido nos artigos 40.º e 42.º do RGPD.
2. Compete ao adjudicatário informar, imediatamente, a entidade adjudicante se, no seu entender, alguma instrução violar o presente Contrato ou o RGPD ou outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados.



CLÁUSULA DÉCIMA

(Cessão da posição contratual e Subcontratação)

A cessão da posição contratual e a subcontratação estão vedadas, por força do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 317.º do CCP.

CLÁUSULA DÉCIMA - PRIMEIRA

(Admissibilidade de Cessão de Créditos)

O Adjudicatário não pode ceder ou dar como garantia o presente contrato ou qualquer dos direitos ou obrigações nele estipulados, sem prévio acordo escrito da Entidade Adjudicante.

CLÁUSULA DÉCIMA - SEGUNDA

(Responsabilidade das partes)

1. Cada uma das partes deve cumprir as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do Caderno de Encargos e da lei.
2. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante, pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas.
3. A responsabilidade do adjudicatário prescreve nos termos da lei civil.

CLÁUSULA DÉCIMA - TERCEIRA

(Sanções Pecuniárias)

1. Sem prejuízo da responsabilidade sobre danos excedentes e/ou causados a terceiros, pelo incumprimento grave de obrigações emergentes do contrato celebrado, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do preço contratual.
2. Se o conjunto das sanções atingir um valor superior a 20% do preço contratual, a entidade adjudicante pode optar pela resolução do contrato.
3. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pelo adjudicatário a título de penalidades, relativamente às obrigações cujo incumprimento na respetiva execução tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do presente contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija ao adjudicatário indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUARTA

(Resolução do contrato)

1. O incumprimento das obrigações resultantes do contrato ou a prossecução deficiente do seu objeto por parte do adjudicatário, constitui fundamento de resolução por parte da entidade adjudicante.
2. O exercício do direito de resolução não prejudica o dever de indemnizar a entidade adjudicante pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas no número anterior.
3. A resolução do contrato é notificada por correio sob registo e com aviso de receção, produzindo efeitos a partir da data da respetiva notificação.
4. A cessação dos efeitos do contrato não prejudica a verificação da responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a execução da prestação.
5. Em caso de resolução do contrato o adjudicatário é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista, produzida no âmbito do contrato e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva da entidade adjudicante.
6. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula 22^a. do Caderno de Encargos.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUINTA

(Seguros)

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal, no contexto de ações no âmbito do presente contrato.
2. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.



CLÁUSULA DÉCIMA - SEXTA

(Gestor do Contrato)

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP é nomeado o seguinte gestor do contrato, tendo como função o acompanhamento da sua execução:

Identificação da entidade: Instituto Português de Oncologia do Porto, Francisco Gentil E.P.E.

Identificação do Gestor do Contrato: Eng.º Vitor Neves.

Morada: Rua Dr. Bernardino de Almeida, 4200-072, Porto.

Telefone: Ext. 7805.

Correio Eletrónico: vitor.neves@ipopoporto.min-saude.pt..

CLÁUSULA DÉCIMA - SÉTIMA

(Alterações ao contrato)

Qualquer aditamento ou alteração ao CONTRATO só será válido se constar de documento escrito assinado pelos Contraentes, do qual conste expressamente a indicação das cláusulas modificadas ou aditadas.

CLÁUSULA DÉCIMA - OITAVA

(Deveres de informação)

1. Para além dos específicos deveres de informação consagrados neste CONTRATO, cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do CONTRATO, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, ainda que não constituam força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 3 (três) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA – NONA

(Direitos de propriedade intelectual e industrial)

1. O adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de software e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.
3. Sempre que legalmente admissível e na máxima extensão admitida na lei, o resultado da prestação



dos serviços, incluindo o software desenvolvido a pedido do contraente público no âmbito do contrato, é propriedade do contraente público, ainda que se verifique a cessação do contrato.

4. O adjudicatário obriga-se a colaborar e a prestar assistência ao contraente público relativamente aos procedimentos e às formalidades necessárias para a realização do registo de propriedade.
5. No caso de o adjudicatário desenvolver, a pedido do contraente público, alguma funcionalidade de um programa informático ou um determinado software obriga-se a não o reproduzir sem autorização expressa do contraente público.

CLÁUSULA VIGÉSIMA

(Requisitos de Natureza Ambiental ou Social)

Na execução do contrato, o adjudicatário deve garantir o cumprimento das normas ambientais e de saúde pública aplicáveis, devendo o adjudicatário garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - PRIMEIRA

(Legislação Aplicável e foro competente)

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no Caderno de Encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

_____, ____ de _____ de 2025

P' LA ENTIDADE



P' LA GLINTT - Healthcare Solutions, S.A.



ANEXO I

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1 ÂMBITO

O presente documento tem por objeto, regular a prestação de Serviços de Manutenção no período compreendido entre a **sua assinatura e 31/12/2025**, os quais devem ser realizados nos termos apresentados nos capítulos seguintes.

1.2 SISTEMAS INCLUÍDOS NOS SERVIÇOS PROPOSTOS

O presente documento engloba os Serviços de Manutenção dos sistemas apresentados no quadro global, instalados e em exploração nos **CLIENTES** identificados no **Anexo II** do presente documento.

1.3 ALTERAÇÕES DE ÂMBITO

Qualquer alteração ao âmbito desta proposta deverá ser identificada pelo **CLIENTE** à Glintt, que analisará o seu impacto ao nível do investimento associado e de calendário para aprovação pelo **CLIENTE**.

1.4 MANUTENÇÃO BASE: SUPORTE APLICACIONAL

Através do Suporte Aplicacional, a Glintt obriga-se a fornecer o serviço de manutenção para o software instalado conforme as características e condições apresentadas nos capítulos seguintes.

1.4.1 Características e Serviços Associados

Gestão do Serviço

Para além da plataforma de incidentes e linha de apoio ao Cliente, a Glintt nomeará um Gestor de Serviço, como ponto de contacto da Glintt com o **CLIENTE**, visando facilitar e tornar mais eficiente e ágil a execução dos serviços contratualizados.

O Gestor de Serviço assegurará as seguintes funções:

1. Em situações críticas e em âmbito de Suporte, tomará sobre si a responsabilidade de conseguir os recursos da Glintt necessários ao rápido ultrapassar da situação;
2. Proporcionar a resolução, indicação de soluções ou proposta de ações preventivas, de forma que os serviços do **CLIENTE** sejam rápidos e eficientes nas sua respostas;



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

3. Identificar possíveis caminhos para evitar/corrigir circuitos ou pressupostos que estejam a prejudicar a performance desse mesmo serviço;
4. Assegurar planeamento global das atualizações aplicacionais;
5. Em situações relacionadas com pedidos de serviços efetuados pelo CLIENTE, assegurará uma rápida orçamentação e execução dos mesmos (quando aplicável);
6. Disponibilizar relatório periódico com indicação da performance do suporte, ponto de situação de serviços e projetos, identificação de pontos críticos e melhorias (quando aplicável);
7. Efetuar visitas/reuniões conforme acordado com o CLIENTE;
8. Desempenhar as funções de forma proactiva totalmente alinhado com os fatores críticos identificados pelo **CLIENTE**.

Apoio a key-users na exploração do software

- Apoio telefónico na exploração do software;
- Apoio na resolução de problemas resultantes de utilização incorreta do software.

Manutenção Corretiva

- Apoio ao diagnóstico de erros do software;
- Correção de erros detetados;
- Instalação de *patches / hotfixes* corretivos para a correção de erros, das 9h00 às 18h00, dias úteis de segunda a quinta-feira.

Manutenção Evolutiva

- Disponibilização, por iniciativa da Glintt, de novas versões do Software que contemplem melhorias funcionais e/ou de performance;
- Disponibilização de evoluções necessárias ao cumprimento da Lei em vigor no âmbito e limitada ao objeto do Software;

Adaptações e alterações legais e regulamentares

É parte integrante desta proposta a definição clara do alcance e responsabilidade das Partes nos serviços associados à disponibilização das “adaptações e alterações legais e regulamentares”.

1. Lista de tipologias de “adaptações e alterações legais e regulamentares”:

1. CRP (Constituição da República Portuguesa);



2. Leis e decretos-lei;
 3. Decretos legislativos regionais;
 4. Decretos regulamentares regionais;
 5. Resoluções do Conselho de Ministros;
 6. Portarias.
2. Componente de Software (exclui serviços)
- Disponibilização do software: Ao abrigo do contrato de Manutenção Base, o **CLIENTE** tem o software disponível, no âmbito das tipologias de “adaptações e alterações legais e regulamentares”;
3. Componente de Serviços
- A Glintt apresentará orçamento específico para a componente de serviços, nos casos em que se verifique a sua necessidade, para aprovação do **CLIENTE**, podendo ser adjudicado através da “bolsa de horas” (quando contratada)

Formação

O Contrato de Manutenção inclui sessões de formação online, uma para cada Core do Globalcare/ano, a disponibilizar em data e hora a definir pela Glintt. Esta formação é especialmente preparada para atualizar os Key-users, permitindo-lhes acrescentar valor à sua atividade, através da otimização ou divulgação de funcionalidades que já têm disponíveis e que lhes permitirão tirar maior partido do Globalcare.

O Cliente compromete-se a indicar em cada ano entre 2 (dois) a 4 (quatro) *Key users* por Core Globalcare para estarem presentes na formação.

A formação será disponibilizada através da Web, no formato webinar, com um formador especializado no Core do Globalcare objeto da formação. Os formandos terão a oportunidade de receber formação em tempo real e poderão colocar questões de forma interativa. Caso o formando inscrito não possa acompanhar a sessão no horário indicado, ser-lhe-á mais tarde disponibilizado um link.

Como informação preparatória da sessão será disponibilizado aquando da divulgação das datas para a sua realização:

- Resumo executivo do conteúdo;



- Calendário do curso;
- Objetivos do curso;
- Índice;
- Referência para materiais de apoio;
- Apresentação de outras sessões de formação inseridas no modelo de formação contínua disponibilizado pela Glintt para o Globalcare.

Aos formandos que participem na sessão de formação online será entregue o Certificado de Participação.

1.4.2 Níveis de Serviço

A Glintt apresenta neste capítulo o modelo para a classificação para o registo dos incidentes e os níveis de serviço propostos.

Para apoiar este processo, todos os pedidos ou incidentes deverão ser comunicados via plataforma específica (portal de suporte Healthcare). Os pedidos comunicados por outra via, nos dias úteis das 9h00 às 19h00, não contam para efeitos de análise de Níveis de Serviço.

Os incidentes deverão ser classificados pelo **CLIENTE** quanto à sua gravidade de acordo com os níveis “**Baixa**”, “**Normal**” e “**Urgente**”. A regra para a colocação de incidentes está descrita no capítulo “*Registo de incidentes*”.

Para despoletar as ações da equipa de suporte, a Glintt usa a métrica do “Tempo de Início”, que corresponde ao intervalo de tempo desde a comunicação inserida na plataforma de suporte Healthcare até ao início da triagem. Este intervalo de tempo deve obedecer aos níveis de serviço descritos na tabela “ **Tabela 1: Classificação de Incidentes e Níveis de Serviço**”:

| MANUTENÇÃO CORRETIVA | | | | | |
|----------------------|-----------|---|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Incidência | | | Nível de serviço | | |
| Incidência | Gravidade | Descrição | Tempo de início de análise (remoto) | Taxa de cumprimento (%) | Taxa de distribuição (%) |
| Erro | Urgente | Situações que condicionem a disponibilidade global da solução ou erro em funcionalidades classificadas como críticas, com impacto em vários utilizadores, afetando a inviabilizando os procedimentos normais da atividade | 2 horas | 90% | 20% |
| | Normal | Situações de erro em funcionalidades, afetando a atividade normal sem a inviabilizar | 1 dia útil | 85% | 30% |
| | Baixa | Situações que não afetam a atividade normal | 5 dias úteis | 80% | |

| APOIO À EXPLORAÇÃO DO SOFTWARE | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|---|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Incidência | | | Nível de serviço | | |
| Incidência | Gravidade | Descrição | Tempo de início de análise (remoto) | Taxa de cumprimento (%) | Taxa de distribuição (%) |
| Pedido de Ajuda; Apoio Especializado | Urgente | Situações que condicionem a disponibilidade global da solução ou erro em funcionalidades classificadas como críticas, com impacto em vários utilizadores, afetando a inviabilizando os procedimentos normais da atividade | 2 horas | 90% | 20% |
| | Normal | Situações de erro em funcionalidades, afetando a atividade normal sem a inviabilizar | 1 dia útil | 85% | 30% |
| | Baixa | Situações que não afetam a atividade normal | 5 dias úteis | 80% | |

Registo de Incidentes

Os incidentes enquadrados no âmbito dos serviços de manutenção Nível Base deverão ser registados e comunicados via plataforma específica disponibilizada para o efeito – portal de suporte Healthcare.

Apenas as pessoas identificadas na lista de contactos de suporte do **CLIENTE**, até um máximo de 5 (cinco) utilizadores, têm legitimidade para validamente reportar os incidentes.

Os incidentes devem ser classificados pelo **CLIENTE** quanto à sua gravidade de acordo com a **“Tabela 1: Classificação de Incidentes e Níveis de Serviço”**.

Para a identificação e conseqüente comunicação de um incidente à Glintt, o **CLIENTE** compromete-se a:

- Classificar o pedido de forma convenientemente em termos de gravidade;
- Identificar claramente os parâmetros e situações utilizadas para que a Glintt os possa simular em ambiente controlado;
- Fornecer cópia de ecrã ou do mapa que evidencie o erro, quando aplicável;
- O erro deverá poder ser simulado na base de dados de testes do **CLIENTE** ou, em alternativa, demonstrado em produção sob supervisão funcional de um responsável do **CLIENTE**;
- Identificar toda e qualquer alteração na parametrização, modo de utilização ou procedimento que possa ter impacto na utilização da aplicação e levar à ocorrência do erro reportado;
- Entregar a especificação de requisitos, quando aplicável;



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

- g) Não efetuar alterações na base de dados, incluindo estruturas de dados, dados e qualquer tipo de código fonte.

Após a receção da notificação, a Glintt dará sequência ao incidente, tendo em consideração o grau de gravidade. O incidente inicia-se com a triagem seguido da análise e diagnóstico. Decorrente da triagem, análise e diagnóstico, é responsabilidade da Glintt garantir a completude das suas atividades através de:

- a) Alterar o grau de gravidade inicialmente estabelecido se a situação em questão não corresponder com a descrita na “Tabela 1: Classificação de Incidentes e Níveis de Serviço”. Se for este o caso, a Glintt informará o **CLIENTE** automaticamente através do portal de suporte Healthcare;
- b) Prestar os esclarecimentos devidos por via do cumprimento das características associadas à Manutenção Nível Base conforme descrito na presente proposta, encaminhar a resposta para validação e consequente fecho do pedido por parte do **CLIENTE**;
- c) Quando aplicável, acionar os mecanismos relativos à “Extensão de Suporte Aplicacional: Monitorização de Sistema e DBA” (caso contratada), cumprir com as regras associadas a este nível de manutenção conforme descrito nesta proposta e encaminhar a resposta para validação e consequente fecho do pedido por parte do **CLIENTE**;
- d) Considerar validados e consequentemente fechar, por sua iniciativa, todos os incidentes que estejam para validação pelo **CLIENTE** há mais de 5 (cinco) dias.

1.4.3 Instalação de atualizações aplicacionais

Globalcare

De forma a responder mais celeremente às necessidades dos clientes e mais ajustada às recorrentes alterações normativas, a Glintt disponibilizará versões.

Estas versões serão disponibilizadas em patch ou hotfix e incluirão correções de erros (manutenção corretiva), melhorias aplicacionais de usabilidade e segurança (manutenção evolutiva), alterações decorrentes de alterações legais ou desenvolvimento de novas funcionalidades. O software presente numa versão/patch fechado encontra-se imutável e apenas pode ser alterado através de um novo patch ou hotfix.

Os conteúdos das versões serão comunicados através do Info Patch, disponível no site Globalcare (globalcare.glintt.com), indicando para cada item se se trata de uma correção de erro ou novo desenvolvimento, sendo que para os novos desenvolvimentos indicar-se-á adicionalmente e sempre que aplicável:

- Pré-requisitos de infraestrutura ou equipamentos (se aplicável);
- Necessidades de configuração local (se aplicável);



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

- Necessidade de ativação de licenciamento (para novos módulos ou componentes que não se encontrem ao abrigo do contrato base);
- Quick reference para apoio ao utilizador (se aplicável).

As versões encontram-se disponíveis ao abrigo do contrato de manutenção, sendo que os serviços de implementação não se encontram incluídos. Não se encontra incluído também o licenciamento de novos módulos ou componentes a libertar em versões futuras, que não se encontrem expressamente identificados neste contrato, bem como os respetivos serviços de instalação, ativação e implementação (inclui formação e apoio ao arranque).

Assinalamos que a Glintt apenas garante serviços de suporte e manutenção corretiva e evolutiva quando e na medida em que sejam efetuadas atualizações com uma periodicidade mínima de 4 (quatro) meses.

A atualização de patch / hotfixe é disponibilizada de forma contínua, durante a vigência do contrato de manutenção, com planeamento a acordar entre o Cliente o Gestor de Serviço da Glintt.

Os horários e custos associados à instalação de patches estão descritos no capítulo “**Extensão III – Instalação de Patches/Hotfixes**”.

1.4.4 Exclusões de obrigação

No âmbito dos serviços de manutenção aqui propostos, a Glintt não está obrigada a:

- Efetuar quaisquer alterações ao software fornecido de forma a satisfazer as exigências específicas do licenciado;
- Efetuar a preparação ou conversão de dados do licenciado para o formato exigido para a sua utilização no software fornecido;
- Instalar e implementar novas *releases* ou funcionalidades sem custos associados;

“Disponibilização” e “Atualização” do software significa que o CLIENTE “tem disponível” sem custo adicional o acesso a novas *releases* ou funcionalidades, mas não inclui a instalação ou implementação das mesmas. Os serviços da Glintt devem ser propostos de acordo com as necessidades concretas e específicas de cada situação, com recurso à bolsa de serviços de Consultoria Aplicacional (quando contratados) ou por via de orçamento ou proposta específica;

- Prestar serviços de Manutenção Corretiva e Evolutiva a versões descontinuadas. Ver calendário das versões ativas no início do capítulo.

1.5 EXTENSÃO I AO SUPORTE APLICACIONAL: PREVENÇÃO 24X7

Assume-se como pressuposto para a execução desta Extensão a contratualização prévia de manutenção base – suporte aplicacional de soluções Glintt.

Poderá ser contratado o serviço de suporte **24h x 7d**, em regime de prevenção. Esta prevenção permite garantir o bom funcionamento dos sistemas aplicativos críticos em horário alargado. Só são aceites situações de gravidade “**Urgente**”. Este nível de suporte pressupõe a contratualização prévia da Manutenção Base. Após contratação, será ativado o acesso por via de contacto telefónico para a participação de anomalias.

O serviço funciona nos dias úteis das 19h00 às 9h00 e 24 horas de sábados, domingos e feriados. O **CLIENTE** acede ao serviço através de número de telefone dedicado, que será fornecido após contratação formal desta Extensão.

Os Sistemas incluídos neste tipo de manutenção, serão identificados em tabela anexa.

Pressupostos para prestação do serviço 24h x 7d:

- a) Disponibilidade de acesso remoto aos servidores, na intenção de minorar o tempo de resposta da eventual intervenção;
- b) Intervenção remota, exceto nos casos que pela natureza da intervenção a Glintt considere necessária a presença física de um técnico nas instalações;
- c) Regulamentação e definição dos circuitos operacionais para acesso aos serviços complementares de apoio pelo **CLIENTE**;
- d) Deverá ser garantida a existência de um Plano de Contingência com mapeamento exaustivo das possíveis ocorrências e das respetivas soluções a serem seguidas pelos utilizadores para cada caso específico de inoperacionalidade da solução.

Condições Gerais da Prestação do Serviço 24h x 7d

- a) Abrange as áreas dos sistemas de informação indicados acima;
- b) Tem em vista a resolução de situação consideradas muito urgentes ou emergentes – situações que comprometem a utilização do sistema – Grau de gravidade “**Urgente**”;
- c) Logo após a comunicação do problema, a Glintt intervirá no seu diagnóstico, num período máximo de 1 hora;
- d) Após o diagnóstico, a Glintt iniciará de imediato as ações de correção ou, tratando-se de ações da responsabilidade do departamento de sistemas de informação do **CLIENTE**, transmitirá ao **CLIENTE** as ações necessárias a desenvolver;
- e) O **CLIENTE** deverá designar explicitamente um coordenador deste serviço e a pessoa (ou conjunto de pessoas) que deverão desencadear o pedido de intervenção da Glintt.

1.6 EXTENSÃO II AO SUPORTE APLICACIONAL: MONITORIZAÇÃO DE SISTEMAS E DBA



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

Assume-se como pressuposto para a execução desta Extensão a contratualização prévia de manutenção base – suporte aplicacional de soluções Glintt.

O âmbito deste capítulo é a definição das regras para a prestação de serviços de gestão e administração de sistemas Oracle e Microsoft, os quais poderão ser incluídos como extensão ao suporte aplicacional.

Atividades incluídas nos serviços propostos:

- Definição e implementação dos padrões da Glintt relativos à gestão de sistemas;
- Aplicação de *patches/hotfixes* corretivos e upgrades das versões do software de base que derivem das necessidades do software Globalcare;
- Paragem e reinicialização dos serviços associados aos motores aplicacionais e de base de dados;
- *Tuning* aplicacional: Análise das componentes aplicacionais, tendo por objetivo propor alterações que otimizem o funcionamento dos sistemas;
- Monitorização de eventos;
- Gestão e manutenção da política de *user* e *password* de acesso aos motores de base de dados, instâncias e objetos;
- Manutenção das bases de dados, assegurando a sua disponibilidade, consistência e integridade;
- Aconselhamento de melhorias no hardware que suporta os softwares de base e o software Glintt;
- Identificação e aplicação de medidas corretivas consideradas adequadas aos softwares de base;
- Elaboração de relatório de ocorrência para eventos de gravidade “Urgente” (conforme a “Tabela de Classificação de Incidentes – Gestão de Sistema” apresentado abaixo neste mesmo capítulo).
- Serviços de réplica da base de dados (uma vez por ano) no ambiente de qualidade, conforme descrito no ponto 1.14.4 deste contrato, de forma a garantir as condições e qualidade da operação.
- Inclui capítulo no relatório de gestão de serviço das atividades realizadas no âmbito desta extensão.

Considerações Gerais

1. A Glintt vai utilizar as ferramentas que considera adequadas para suporte às atividades de administração dos sistemas.
2. A Glintt exclui da sua responsabilidade tudo o que não está expressamente definido como sendo da sua responsabilidade, nomeada, mas não exaustivamente, a gestão de:
 - a. Rede de comunicações (equipamentos, software, segurança e gestão);
 - b. Storage (equipamentos, software, segurança e gestão);
 - c. Sistemas Operativos (qualquer intervenção);



- d. Virtualização;
 - e. Hardware (qualquer peça, componente ou máquina):
 - i. Backup (software e equipamentos)
 - ii. Firmwares de qualquer âmbito
 - f. Todo o software instalado para gestão de infraestrutura e sistemas:
 - i. Balanceadores
 - ii. Antivírus
 - iii. Firewall
 - iv. Plataformas de integração (de terceiros)
 - v. Todo o software operacional pertencente a terceiros
3. **NOTA:** Toda a peça de software ou hardware que possa gerar dúvidas tem de ser analisado pelas partes.

Responsabilidades Diretas do CLIENTE

- Garantir o canal de suporte ativo e em condições de operacionalidade junto dos fabricantes dos softwares de base em exploração:
 - **Oracle** (qualquer versão em exploração):
 - Base de Dados
 - IAS
 - WebLogic
 - OID
 - RAC
 - GRID
 - FAILSAFE
 - Opções e produtos Oracle complementares
 - **Software Microsoft** (qualquer versão em exploração):
 - IIS
 - Biztalk (licenças em versão não *embedded*)
 - SQL Server (licenças em versão não *embedded*)
- Garantir acesso remoto contínuo (24 horas x 7 dias/semana, sem exceções de dias ou horários) à infraestrutura de suporte aos sistemas foco deste serviço;
- Garantir plano de contingência para as comunicações remotas em caso de falha do canal principal de comunicação, tanto a nível de dados como de voz;



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

- Garantir, caso necessário, o acesso físico dos colaboradores da Glintt às instalações do **CLIENTE** para as intervenções programadas ou durante as 24h do dia para ações não programadas de gravidade “Urgente”;
- Garantir a presença de técnicos do **CLIENTE** durante as operações presenciais ou, no limite, de um contacto telefónico ativo e disponível;
- Garantir a intermediação junto de todos os terceiros que sejam necessários ao correto despiste ou resolução de situações decorrentes do serviço aqui proposto, nomeada, mas não exaustivamente:
 - Fabricantes de software que esteja integrado com qualquer fração aplicacional do Globalcare;
 - Fabricantes de equipamentos da área de robótica/automação da farmácia hospitalar que interajam diretamente com o software Glintt;
 - Fabricantes ou representantes de qualquer componente de hardware ou software dos equipamentos que suportam os sistemas Glintt foco deste serviço dentro do tempo de resposta no prazo definido na "Tabela 2: Classificação de Incidentes – Gestão de Sistema". O tempo de resposta não atempada será automaticamente deduzido do tempo de resposta previsto pela Glintt na "Tabela 2: Classificação de Incidentes – Gestão de Sistema" apresentado abaixo neste mesmo capítulo;
- Garantir que todos os softwares que interagem direta ou indiretamente com o software Glintt têm um ambiente de teste, qualidade ou pré-produção devidamente atualizado e em condições de operacionalidade;
- Remeter à Glintt os relatórios de intervenção ou de incidentes, próprios ou de terceiros, que direta ou indiretamente possam ter causado impacto na IT de suporte aos sistemas geridos pela Glintt;
- Informar a Glintt sobre as ações ou intervenções programadas nas suas infraestruturas que possam ter impacto direto ou indireto nos sistemas geridos pela Glintt;
- Garantir as condições logísticas que se consideram normais neste tipo de atividade (ex. espaço razoável para acomodar a equipa de projeto, acesso a impressoras e fotocopiadoras, higiene, segurança, etc.).

Tabela 2: Classificação de Incidentes – Gestão de Sistema

| Gravidade | Descrição | Tempo de análise e resposta (remoto) | Nível de Serviço | | Penalidade |
|-----------|---|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|--|
| | | | Taxa de cumprimento (%) | Taxa máxima ocorrências (%) | % da faturação mensal |
| Alta | Situações que condicionem a disponibilidade global da infraestrutura de suporte aos sistemas Glintt | 1 hora | 90% | (até) 20% | 1% por cada hora de atraso (remoto) ou por cada dia de atraso (presencial) |
| Média | Situações de erro que possam afetar a atividade normal dos sistemas Glintt, porém sem inviabilizar a sua utilização | 1 dia útil | 85% | (até) 30% | 0,5% por cada dia de atraso |
| Baixa | Situações que não afetam a atividade normal dos sistemas Glintt | 5 dias úteis | 80% | | 0,2 % por cada dia de atraso |

Suporte Técnico dos Fabricantes

A existência de contratos de suporte com os fabricantes de software, nomeadamente com a Oracle (todo o software) e Microsoft (Sistemas Operativos, IIS e versões não *embedded*) e o acesso aos meios de suporte dos mesmos é essencial para o normal cumprimento dos serviços propostos, na medida em que as intervenções podem requerer contactos com os mesmos.

A responsabilidade deste suporte técnico é do **CLIENTE** pelo que terá de ser este a criar as condições de acesso aos canais de suporte dos referidos fabricantes.

1.7 EXTENSÃO III AO SUPORTE APLICACIONAL: INSTALAÇÃO DE PATCHES/HOTFIXES

Assume-se como pressuposto para a execução desta Extensão a contratualização prévia de Manutenção Base – suporte aplicacional de soluções Glintt.

A instalação de patches/hotfixes ocorrerá nos seguintes horários e com os seguintes custos associados:



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

- Está definido um horário normal de trabalho, que corresponde ao momento em que as equipas Glintt estão disponíveis para a realização da atividade. A instalação de patches/hotfixes neste período está incluído na manutenção Base;
- A Glintt assume o compromisso de instalar os patches/hotfixes corretivos mensalmente e durante os 12 meses de vigência do contrato de manutenção;
- Existe a hipótese de recorrer a um serviço opcional para a instalação de patches/hotfixes fora do horário normal de trabalho. Este serviço opcional tem um custo associado, sendo contratualizado para os 12 meses do contrato
- O custo/hora para instalação de patches/hotfixes fora do período normal, é de **55€/hora** (IVA não incluído). O CLIENTE tem a opção de abater o esforço total na bolsa de serviços, caso exista contratação ou em faturação suplementar (mediante contratação e adjudicação prévia).

O **horário de prestação** dos serviços contratados poderá ser:

| Período | Horário | Observação |
|---------------------------|--|---|
| Período Normal | Dias úteis de 2ª feira a 5ª feira das 9h00 às 18h00 | Apoio e atendimento efetuado pelo Helpdesk do suporte aplicacional, através do número fixo do suporte |
| Período Alargado 1 | Dias úteis de 2ª feira a 5ª feira das 18h00 às 02h00; | Apoio e atendimento efetuado por equipa dedicada, através de contato a indicar. |
| Período Alargado 2 | Dias úteis de 2ª feira a 5ª feira das 02h00 às 09h00, 24h de 6ª feira. | Apoio e atendimento efetuado por equipa dedicada, através de contato a indicar. A hora de início das intervenções só pode ser agendada até às 3h00m. |

A **tabela de esforço** estimado em horas de instalação dos patches/hotfixes nos vários períodos é a seguinte:

| | Período Normal | Período Alargado 1 | Período Alargado 2 |
|---------------|------------------------|---|---|
| Âmbito | Incluído no CM Base | Custo Anual em Horas (Extensão III) | Custo Anual em Horas (Extensão III) |
| Global | - | 108 | 144 |
| Departamental | - | 54 | 72 |

1.8 CONSULTORIA APLICACIONAL - BOLSA DE HORAS

Assume-se como pressuposto para a execução deste contrato a contratualização prévia de Manutenção Base – suporte aplicacional de soluções Glintt.

Os serviços de consultoria aplicacional às soluções Glintt traduzem-se num contrato de prestação de serviços de suporte funcional e/ou técnico, orientado às necessidades do **CLIENTE** para as soluções da Glintt devidamente licenciadas e em exploração na instituição, que inclui o âmbito abaixo descrito.

1.8.1. Características e Serviços Associados

- a) Acompanhamento e gestão da carteira de trabalhos (ex.: coordenação dos trabalhos em carteira, *reporting* e acompanhamento das atividades, participação em reuniões de progresso, elaboração de atas das reuniões, etc.);
- b) Consultoria funcional aos utilizadores chave (*key-users*) das diferentes áreas na utilização dos sistemas (enquanto complemento à atividade de suporte prestada no âmbito do contrato de manutenção base);
- c) Consultoria funcional na análise e implementação de novos circuitos ou redefinição de processos já implementados (inclui a elaboração da documentação);
- d) Apoio técnico na correção de dados por incorreta utilização do software aplicacional (necessário o desenvolvimento de scripts);
- e) Implementação de novas funcionalidades nas soluções Glintt existentes no **CLIENTE** (não inclui licenciamento e soluções de terceiros);
- f) Implementação de novas versões de software resultantes de atualizações/evolução em aspetos funcionais (incluindo os decorrentes de alterações legais), orgânicos ou de performance (não inclui licenciamento e soluções de terceiros);
- g) Serviços de formação sobre as soluções Glintt;
- h) Desenvolvimento de extensões ao software em âmbito no contrato;



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

- i) Consultoria técnica para apoio e aconselhamento quanto a backups e segurança de utilização bem como intervenção técnica para criação de ambientes de desenvolvimento, qualidade e produção;
- j) Testes de interfaces com outras entidades;
- k) As horas de serviços prestados serão descontadas nas horas adjudicadas e apresentadas pela Glintt ao **CLIENTE** através de um relatório com periodicidade a definir.

1.8.2. Modelo de Relação

- a) Quando a resposta ao pedido de intervenção fica dependente da equipa de serviços de consultoria aplicacional, a Glintt responsabiliza-se pela análise e enquadramento do âmbito, de forma a garantir a resposta adequada ao pedido de intervenção e, conseqüentemente, pela comunicação com o **CLIENTE** nos seguintes termos: Devolução do incidente para o **CLIENTE** para validação e conseqüente aceitação ou rejeição do esforço associado ao pedido, com envio de correio eletrónico automático para os intervenientes identificados;
- b) A atividade só terá início após a aceitação via plataforma de incidentes do esforço por parte do **CLIENTE**;
- c) Para situações cuja criticidade ou sensibilidade assim o exijam, pode ser necessário efetuar uma comunicação por correio eletrónico da Glintt para o **CLIENTE**;
- d) No caso de ser necessário o reforço da comunicação por correio eletrónico, a Glintt compromete-se a enviar a informação aos destinatários considerados adequados para o acompanhamento do processo. O conteúdo da mensagem deverá conter a mesma informação que o incidente que lhe deu origem;
- e) Em situações excecionais, a aprovação poderá ser remetida por correio eletrónico, que será anexado ao respetivo incidente;
- f) Os pressupostos base para a execução dos trabalhos nos termos do presente nível de suporte são:
 - I. Os serviços que a Glintt se compromete a prestar ao **CLIENTE**, salvo se se manifestar a necessidade de deslocação às instalações do **CLIENTE**, serão prestados nas instalações da Glintt devendo o **CLIENTE** garantir a operacionalidade do acesso remoto aos sistemas durante o horário apresentado no capítulo “Horários”;
 - II. O **CLIENTE** obriga-se a permitir o acesso do pessoal da Glintt às suas instalações e a fornecer todas as condições logísticas indispensáveis à prestação dos serviços, caso exista necessidade de deslocação presencial;
 - III. A Glintt executará os trabalhos dentro do horário normal, salvo se esta optar por realizar os trabalhos noutra hora. Nestes casos a data e hora serão previamente acordadas;
 - IV. Caso o tempo de intervenção ou de execução das atividades seja previsivelmente superior ao estimado por razões imputáveis ao **CLIENTE**, a Glintt compromete-se a apresentar com a antecedência possível o esforço adicional;



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FRANCISCO GENTIL, E.P.E.
Serviço de Aquisições e Logística

- V. Caso o número de horas adjudicadas, não sejam totalmente consumidas, apenas 20% do total de horas pode transitar até ao 1.º trimestre do ano seguinte;
- VI. A Glintt deverá notificar o **CLIENTE** quando o número de horas adjudicadas estiver com uma taxa de utilização entre 80% a 85% do seu total contratado;
- VII. Quando esgotadas as horas, a Glintt reserva-se o direito de não prestar serviços enquanto não forem adjudicadas mais horas;
- VIII. Para as intervenções realizadas em dias úteis das 19:00 às 09:00, bem como sábados, domingos e feriados, será aplicada a regra para períodos alargados, conforme descrição no capítulo “Horários”;
- IX. Por trimestre deverão ser consumidas, no mínimo, 20% das horas adjudicadas, salvo exceções a acordar entre ambas as entidades;
- X. A Glintt compromete-se a realizar mensalmente um máximo de 20% das horas adjudicadas, salvo exceções a acordar entre ambas as entidades;
- XI. As intervenções realizadas no âmbito do serviço deverão ser previamente orçamentadas, planeadas e aceites pelo **CLIENTE**;
- XII. A unidade mínima de orçamentação será de 2 horas, acrescidos de múltiplos de 1 hora;
- XIII. As deslocações ao **CLIENTE**, em Portugal Continental, seguirão as seguintes regras (referência Lisboa ou Porto):
 - De 25 até 50 km – desconto de 1 hora à bolsa de horas adjudicada;
 - De 50 até 150 km – desconto de 2 horas à bolsa de horas adjudicada;
 - Mais de 150 km – desconto de 4 horas à bolsa de horas adjudicada.

Nos trabalhos enquadrados nos serviços de consultoria aplicacional às soluções Glintt não se encontram incluídos os custos de eventuais estadias.

1.9 HORÁRIOS

Os serviços serão prestados nos seguintes horários (de Portugal Continental) e meios:

- A. **Período Normal** – considera-se o período das 9h00 às 19h00, aplicável à Manutenção Base. Consideram-se 8 horas de trabalho dentro do período das 9h00 às 19h00, aplicável à Bolsa de Horas.
- B. **Período Alargado (extensão 24x7)** – dias úteis das 19h00 às 9h00 e 24 horas de sábados, domingos e feriados, através de número de telefone dedicado.
- C. Na **Bolsa de Horas**, a majoração para serviços fora do horário normal será a seguinte:
 - a) Entre as 19h00 e as 21h00 de dias úteis: Horas consumidas + 30%
 - b) Entre as 21h00 e as 09h00 de dias úteis: Horas consumidas + 50%
 - c) Dias de descanso: (mínimo de 2 horas): Horas consumidas + 100% (inclui sábados)

O pedido de intervenção/comunicação de incidentes deverá ser devidamente classificado e fundamentado pelo **CLIENTE** de forma a possibilitar à Glintt a sua rápida interpretação e posterior resolução.



1.10 ENTREGÁVEIS

O acompanhamento dos serviços de Manutenção será efetuado via portal de suporte Healthcare, onde consta toda a atividade realizada, disponibilizando:

- Relação dos pedidos de apoio, intervenção e evolução com respetivos estados e ações subsequentes;
- Descrição de eventuais atualizações ocorridas.

1.11 PROCESSOS DE CONTACTO

Plataforma online de incidentes (base para garantia dos níveis de serviço).

Contacto telefónico: 308 801 900

Contacto de gestão de serviço complementar: gestaoservico_hs@glintt.com

Site Globalcare/Info Patch - <https://globalcare.glintt.com>

1.12 OBRIGAÇÕES DA GLINTT

A assistência técnica apresentada neste documento compreenderá a assistência técnica dos sistemas identificados no quadro de sistemas em manutenção, cuja descrição das condições para a prestação dos serviços está identificada neste documento.

Todos os trabalhos não incluídos no presente documento serão objeto de orçamento adicional a enviar pela Glintt ao responsável pelo pedido ou outra pessoa que o **CLIENTE** nomeie para o efeito.

A Glintt será a única e exclusiva responsável pela manutenção das soluções indicadas neste documento bem como das respetivas versões.

1.13 CONDIÇÕES GERAIS A ASSEGURAR PELO CLIENTE

Para a Glintt prestar os níveis de serviços constantes no presente contrato, o **CLIENTE** deve assegurar o seguinte:

1. Manutenção Remota, através da disponibilização de um servidor para o efeito e garantia de comunicações que permitam à Glintt garantir os níveis de serviço;
2. Requisitos Transversais Acessos Exterior:
 - Viewer
 - <https://auth.docker.io>
 - <https://registry-1.docker.io>
 - <https://index.docker.io/>



- <https://dseasb33srnrn.cloudfront.net/>
 - <https://production.cloudflare.docker.com/>
 - Octopus
 - <https://demoint.glinttcm.com> (Octopus Portal)
 - <https://services.glinttcm.com> (Tentacle Comms)
 - <https://docker.glinttlab.com> (Docker Repository)
 - Monitor
 - monitor.glinttlab.com:443
 - agent.glinttlab.com:443
 - Software Base
 - <https://ext.glinttlab.com>
- 3. Gestão da Infraestrutura que suporta a solução Globalcare:**
- a. Rede de comunicações (equipamentos, software, segurança e gestão);
 - b. Storage (equipamentos, software, segurança e gestão);
 - c. Sistemas operativos (qualquer intervenção);
 - d. Virtualização dos sistemas (quando aplicável);
 - e. Hardware (qualquer peça, componente ou máquina);
 - f. Backup e respetiva monitorização, de todas as componentes de infraestrutura que suportam o Globalcare incluindo base de dados.
 - g. Requisitos de Hardware e Software dos Servidores e Postos de Trabalho.
- 4. Ambiente de Qualidade**
- a. O cliente deve disponibilizar um ambiente de qualidade para testes a todas as operações decorrentes das atividades a realizar no âmbito do presente contrato (alterações de software, configurações de sistema e parametrizações aplicacionais), de forma a assegurar a avaliação de impacto das intervenções e consequente diminuição de risco da existência de constrangimentos aquando das atualizações no ambiente produtivo.
 - b. O ambiente de qualidade deve ter a seguinte configuração:
 - i. Características idênticas ao ambiente produtivo, de modo a assegurar a comparabilidade nas várias dimensões (infraestrutura, software e dados).
 - ii. Extensão a ambientes de terceiros quando existe interoperabilidade entre aplicações.
 - iii. Replicação dos dados uma vez por ano. Os serviços para realizar esta atividade estão incluídos na extensão Monitorização de Sistemas e DBA quando adjudicada. Em alternativa o cliente pode optar por adjudicar um pacote de serviços profissionais no valor de 1.800,00€ (podem ser deduzidos na Bolsa de Horas).
 - iv. Disponibilidade exclusiva. Não deverão ser executadas operações que coloquem em risco a coerência entre o ambiente de qualidade e o produtivo, nomeadamente a utilização deste ambiente para atividades decorrentes de outros projetos (fora do âmbito deste contrato).



Tabela A – ULSB – Unidade Local de Saúde de Braga, EPE

| MANUTENÇÃO |
|---|
| MANUTENÇÃO APLICACIONAL (NÍVEL I) |
| GLOBALCARE - 4 CORE – CAMAS |
| DIET |
| ERESULTS - FULL USE |
| G-Kiosk - Software para quiosque - Midi-Scout |
| SIBAS (Imuno-Hemoterapia) |
| Workflow MCDT - Aquisição de Video - Por posto |
| Workflow MCDT - Pacote de 10 Postos |
| Workflow MCDT - Posto adicional |
| MVO - Diretiva dos Medicamentos Falsificados |
| Manutenção - Quiosques de atendimento para a Consulta Externa |
| HB - Faturação eletrónica - Projeto EDI |
| Webservices SICC SNC-AP |
| Indicadores SDM Urgência e Interface |
| APOIO 24x7 - Extensão I |
| GLOBALCARE - 4 CORE – CAMAS |
| DIET |
| ERESULTS - FULL USE |
| G-Kiosk - Software para quiosque - Midi-Scout |
| SIBAS (Imuno-Hemoterapia) |
| Workflow MCDT - Aquisição de Video - Por posto |
| Workflow MCDT - Pacote de 10 Postos |
| Workflow MCDT - Posto adicional |
| GESTÃO DE SISTEMA (DBA) - Extensão II |
| Serviços de DBA/Gestão de Sistema |
| INSTALAÇÃO DE PATCHES - Extensão III |
| Patches - Horário Alargado 1 |
| MANUTENÇÃO |
| MANUTENÇÃO APLICACIONAL (NÍVEL II) - Bolsa de Serviços |
| Modelo de Relacionamento – Equipa Fixa – 1 FTE (12 meses) |



Tabela B – ULSET – Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, EPE

| MANUTENÇÃO |
|---|
| MANUTENÇÃO APLICACIONAL (NÍVEL I) |
| GLOBALCARE - 4 CORE – CAMAS |
| ANAPAT (Anatomia Patológica) |
| DIET |
| ERESULTS - FULL USE |
| G-Kiosk - Software para quiosque - Midi-Scout |
| SIBAS (Imuno-Hemoterapia) |
| APP SIBAS |
| Workflow MCDT - Aquisição de Video |
| Workflow MCDT - Pacote de 10 Postos |
| MVO - Diretiva dos Medicamentos Falsificados |
| Integração entre ANAPAT e ROR |
| Integração RSE (Contactos - Repositório Central) |
| Integração SICC |
| Integração Vortal |
| APOIO 24x7 - Extensão I |
| GLOBALCARE - 4 CORE – CAMAS |
| DIET |
| ERESULTS - FULL USE |
| G-Kiosk - Software para quiosque - Midi-Scout |
| SIBAS (Imuno-Hemoterapia) |
| Workflow MCDT - Aquisição de Video - Por posto |
| Workflow MCDT - Pacote de 10 Postos |
| GESTÃO DE SISTEMA (DBA) - Extensão II |
| Serviços de DBA/Gestão de Sistema |
| INSTALAÇÃO DE PATCHES - Extensão III |
| Patches - Horário Alargado 1 |
| MANUTENÇÃO |
| MANUTENÇÃO APLICACIONAL (NÍVEL II) - Bolsa de Serviços |
| Modelo de Relacionamento – Equipa Fixa – 1 FTE (12 meses) |

**Tabela C – IPOP - Instituto Português Oncologia Porto F. Gentil, EPE**

| VALORES DE MANUTENÇÃO |
|---|
| MANUTENÇÃO APLICACIONAL (NÍVEL I) |
| SIH: Sistema de Informação Hospitalar |
| HS-GH: Gestão Hospitalar (OASIS) |
| Factus - Financeiros |
| HS-EPR-M: Processo Clínico Eletrónico – Médico (MURAL-M) |
| HS-EPR-E: Processo Clínico Eletrónico – Enfermeiro (MURAL-E) |
| HS-SIG/MIS: Sistema de Indicadores de Gestão |
| GISS |
| HS-DIET: Gestão do Serviço de Dietética |
| HS-SGICM: Sistema de Gestão Integrada do Circuito do Medicamento |
| HS-SGICM: Farmácia Hospitalar |
| HS-SGICM: Prescrição Interna de Medicamentos |
| HS-SGICM: Logística Hospitalar |
| HS-SIBAS/ HS-SISLAB |
| HS-ANAPAT- Inclui o banco de tumores |
| HS-NEFRO |
| HS-HL7 |
| G-Platform |
| APP SIBAS Mobile |
| EPR - OR – eResults |
| APOIO 24x7 - Extensão I |
| SIH: Sistema de Informação Hospitalar e HL7 |
| HS-GH: Gestão Hospitalar (OASIS) |
| Factus - Financeiros |
| HS-EPR-M: Processo Clínico Eletrónico – Médico (MURAL-M) |
| HS-EPR-E: Processo Clínico Eletrónico – Enfermeiro (MURAL-E) |
| HS-SIG/MIS: Sistema de Indicadores de Gestão |
| HS-HL7 |
| EPR - OR - eResults |
| HS-SGICM: Sistema de Gestão Integrada do Circuito do Medicamento |
| HS-SGICM: Farmácia Hospitalar |
| HS-SGICM: Prescrição Interna de Medicamentos |
| HS-SGICM: Logística Hospitalar |
| HS-SIBAS/ HS-SISLAB |
| APP SIBAS Mobile |
| G-Platform |
| HS-ANAPAT- Inclui o banco de tumores |
| GESTÃO DE SISTEMA (DBA) - Extensão II |
| Serviços de DBA/Gestão de Sistema |
| INSTALAÇÃO DE PATCHES - Extensão III |
| Patches - Horário Alargado 1 (Dias úteis de 2ª feira a 5ª feira das 22h00 às 02h00) |
| VALORES DE MANUTENÇÃO |
| MANUTENÇÃO APLICACIONAL (NÍVEL II) - Bolsa de Serviços |
| Bolsa global para serviços – 90 dias |