

**CONTRATO PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA ÀS  
APLICAÇÕES DA CERNER INSTALADOS NAS ENTIDADES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE PARA O ANO 2020**

REF.º 00384\_2019

Contrato n.º 86/99/2020

Entre:

**Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE**, com sede na Praceta Mota Pinto, 3000-075 Coimbra, pessoa coletiva de direito público n.º 510103448, representado pelo Presidente do Conselho de Administração, Prof. Doutor Fernando de Jesus Regateiro, com poderes para o ato, adiante também denominada como **entidade adjudicante**.

E

**Cerner Portugal, Unipessoal Lda.** com o número de identificação fiscal 513269843 e sede na Rua Luís Castanho de Almeida, nº2, 1º andar, 1400-376 Lisboa, aqui representada por Jorge Augusto Galante Correia de Sequeira, na qualidade de representante legal, 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 para a aquisição de serviços de manutenção e assistência técnica às aplicações da CERNER instaladas nas entidades do Ministério da Saúde para o ano 2020;
- B) A despesa inerente ao contrato será satisfeita pela dotação orçamental 6.2.2.6.2.6;
- C) A prestação de serviços foi adjudicada pelo Vogal do Conselho de Administração da SPMS, EPE a 28 de novembro de 2019 assim como foi aprovada a minuta do presente contrato;
- D) A Entidade adjudicatária aprovou a minuta do presente Contrato dia 24 de janeiro 2020.

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:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA

##### (Objeto do Contrato)

1. O presente Contrato tem por objeto a aquisição de serviços de manutenção e assistência técnica às aplicações da CERNER instalados nas Entidades do Ministério da Saúde para o ano 2020, 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, o fornecimento reger-se-á 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 seguinte à sua outorga e termina a 31 de dezembro de 2020, 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 **100 939,40 €** (cem mil, novecentos e trinta e nove euros e quarenta cêntimos) acrescido de IVA à taxa legal em vigor de 23%.
2. O preço base constante no número anterior corresponde ao preço máximo que as entidades adjudicantes se dispõem a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.



#### **CLÁUSULA QUARTA**

##### **(Revisão de preços)**

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

#### **CLÁUSULA QUINTA**

##### **(Local de prestação dos serviços)**

Os serviços objeto deste CONTRATO serão realizados pelo prestador de serviços nas instalações do CONTRAENTE PÚBLICO, onde o software está instalado ou no seu domicílio profissional.

#### **CLÁUSULA SEXTA**

##### **(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 SÉTIMA**

##### **(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 aposta na nota de encomenda.
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 OITAVA**

##### **(Dados pessoais)**

A atividade desenvolvida pelo adjudicatário e respetivos empregados ou colaboradores, no âmbito do presente procedimento, independentemente do vínculo contratual que possuam com o mesmo, encontra-se sujeita à aplicação da Lei n.º 67/98 de 26 de outubro (Lei da Proteção de Dados Pessoais).

#### **CLÁUSULA NONA**

##### **(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.

*R*

## CLÁUSULA DÉCIMA

### (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 presente 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 - PRIMEIRA

### (Penalidades contratuais)

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.
7. A existir, o apuramento das penalidades a aplicar pode ser realizado no período mensal subsequente à infração a ser incorporado, por compensação, no valor da fatura a emitir no mês imediatamente subsequente.

*AS*

*Handwritten signature*

#### CLÁUSULA DÉCIMA - SEGUNDA

##### (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 11.<sup>a</sup>.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - TERCEIRA

##### (Seguros)

1. É da responsabilidade da entidade adjudicatária a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal ou por pessoal dos seus subcontratados, 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 - QUARTA

##### (Gestor do Contrato)

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.<sup>o</sup>-A do CCP, o gestor de contrato [REDACTED] tendo como função o acompanhamento da sua execução nos termos melhor descritos no sobredito artigo do CCP.

*Handwritten signature*

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - QUINTA**

##### **(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 - SEXTA**

##### **(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 – SÉTIMA**

##### **(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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - OITAVA**

##### **(Legislação Aplicável e Foro competente)**

3. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo D.L. nº 111-B/2017, de 31 de agosto, na sua atual redação, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.

4. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

### 1.ª – Âmbito do contrato

O presente contrato engloba a manutenção e assistência técnica às aplicações da CERNER instalada na seguinte entidade do Ministério da Saúde:

- **CHUC** - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE

### 2.ª – Descrição de Serviços

1. No âmbito do presente procedimento, o prestador de serviços deve obrigatoriamente prestar um conjunto de serviços que se destinam a garantir a atualização contínua e ótima performance dos sistemas, incluindo os seguintes serviços:
  - Suporte aos Utilizadores
  - Suporte Telefónico
  - Suporte Remoto
  - Assistência Técnica
  - Updates de Software
  - Disponibilização de Upgrades de Software PICIS
  - Manutenção Preventiva conforme indicação do fabricante e corretiva
  - Mão de Obra e Deslocações incluídas.
2. Suporte aos Utilizadores
  - 2.1. O prestador deverá disponibilizar 4 horas de suporte aos utilizadores.
3. Updates de software
  - 3.1. Introdução de releases de software com vista à correção de anomalias, melhoramentos e updates de software.
4. Os serviços de assistência e manutenção a prestar ao CHBV, apenas incluem manutenções remotas.

5. Serviços de Manutenção preventiva e corretiva:

5.1. O adjudicatário deve assegurar a realização de visitas preventivas conforme indicação do fabricante, de modo a manter a alta qualidade de funcionamento do sistema e evitar paragens não programadas.

5.2. O prestador de serviços deve fornecer um mapa com a indicação das datas previstas para a manutenção do sistema, com intervenções em número e duração, de acordo com as especificações dos equipamentos.

5.3. Esta manutenção deve ser efetuada por um técnico especializado que em cada manutenção preventiva, deverá fazer uma revisão completa ao seu sistema, que compreende várias ações, das quais destacamos as principais tarefas:

- a) Alterações de engenharia obrigatórias, consideradas necessárias pelo fabricante, para melhoramento da fiabilidade ou desempenho do equipamento;
- b) Diagnóstico e intervenção onsite sempre que necessário;
- c) Backup da configuração;
- d) Análise do histórico de log files;
- e) Avaliação da performance do sistema.

6. Upgrades de software PICIS e SOARIAN

6.1. Disponibilização de upgrades do software, incluindo a disponibilização de “features & functions” excluindo o fornecimento de módulos adicionais, que são disponibilizados como opções. Todos os serviços para implementação / configuração destes upgrades não estão contemplados.

7. Serviços de Manutenção Evolutiva

7.1. Adaptação para cumprimento de eventuais alterações legais/normativas, a analisar conjuntamente entre o prestador de serviços e a SPMS. Decorrente desta análise poderá concluir-se a eventual necessidade de aquisição de serviços suplementares;

7.1.1. Adoção ICD10-CM/PCS de acordo com especificação definida pela SPMS;

7.1.2. Adoção do catálogo Cpara v3 de acordo com especificação definida pela SPMS;

7.1.3. Adoção SNOMED-CT de acordo com especificação definida pela SPMS.

7.2. Disponibilização de uma bolsa de 55 horas para os serviços de integração e suporte no âmbito da integração com o SONHO V2 e integração por HL7 com a PIS - Plataforma de Integração da SPMS para os serviços: Identificação de utente, de acordo com as especificações a disponibilizar pela SPMS.

8. O prestador é também responsável pela manutenção de todo o software instalado exclusivamente para o funcionamento das soluções objeto do contrato.

### 3.ª – Níveis de Serviço

1. É da responsabilidade da entidade adjudicante o diagnóstico, avaliação e despiste on-site das anomalias do sistema e condições básicas de funcionamento, nomeadamente, estabelecer um serviço de suporte de 1ª linha e helpdesk de forma a garantir uma triagem e categorização prévia e efetiva dos incidentes, garantindo a sua imediata resolução ou comunicação/escalamento adequado do incidente de acordo com o impacto e responsabilidade de todos os intervenientes.
2. O horário normal de serviço é entre as 9h00 e as 18h00 nos dias úteis. Adicionalmente, para as entidades na modalidade 24x7, indicadas no Anexo III, o adjudicatário garantirá o suporte remoto 24 horas por dia todos os dias da semana incluindo feriados, para todos os incidentes de gravidade extrema ou gravidade alta conforme descritos no ponto 9 da presente cláusula.
3. Todos os incidentes e pedidos devem ser registados pelo adjudicatário em sistema próprio e específico para esse efeito.
4. Os incidentes deverão ser preferencialmente comunicados via sistema de tickets, email, podendo ainda, subsidiariamente ser reportados telefonicamente.
5. Os incidentes devem ser classificados pela entidade adjudicante quanto à sua gravidade de acordo com os níveis definidos no ponto 9.
6. O tempo de resolução a solicitações de manutenção corretiva é no máximo de 30 minutos. Um técnico especializado deve tentar diagnosticar e resolver o problema telefonicamente ou por acesso remoto.
7. Se necessária deslocação, o tempo máximo para se apresentar nas instalações da entidade é de 4 horas (Lisboa, Porto, Coimbra e Faro) e 8 horas para o resto do país.
8. Garantia de Uptime de 95%, medido e avaliado anualmente. Exclui-se da contagem do Uptime todas as intervenções programadas, que necessitem de tempo de paragem (ex. Manutenções preventivas, Updates e Upgrades).
9. O incumprimento dos Níveis de Serviço especificados pode originar penalidades de acordo com a gravidade do incidente e o atraso, salvo se houver incumprimento pela entidade adjudicante das tarefas definidas no ponto 1 da presente cláusula e/ou da clausula 15.ª do presente caderno de encargos:
  - a) Gravidade Extrema (sistema inoperacional): penalidade até 1% por cada 8 horas de atraso;

- b) Gravidade Alta (A aplicação está operacional, mas existem áreas com problemas graves que afetam a atividade): penalidade até 0,5% por cada 8 horas de atraso;
- c) Gravidade Média (A aplicação está operacional nas áreas principais, mas, ainda assim, apresenta algum comportamento inadequado, sem que tal afete a atividade): penalidade até 0,2% por cada 8 horas de atraso.
10. Atrasos na entrada em produção de alterações críticas face ao agendamento equivalem para efeitos de penalidades a incidentes de gravidade alta.
11. Atrasos, face ao agendamento em alterações pouco críticas ou ações de manutenção preventiva equivalem para efeitos de penalidade a incidentes de gravidade média.
12. As percentagens previstas no n.º 9 da presente cláusula recaem sobre o valor mensal do contrato (especificado no Anexo III do Caderno de Encargos) com o Contraente Público onde se verificou o incumprimento.

#### 4.ª – Obrigações do Prestador de Serviço

1. O prestador de serviços deve disponibilizar uma equipa para realizar as seguintes tarefas:
  - a) Helpdesk telefónico e remoto, em horário laboral;
  - b) Correções da versão instalada;
  - c) Adequação da solução a alterações legais e regulamentares;
  - d) Manutenção preventiva;
  - e) Assistência técnica aos sistemas.
2. O prestador de serviços será único e exclusivo responsável pela manutenção das soluções instaladas, bem como das suas versões e / ou releases.
3. O prestador de serviços disponibilizará uma ferramenta de comunicação às entidades do Ministério da Saúde, utilizadoras do software, para reporte de problemas, dúvidas e sugestões.

#### 5.ª – Entregáveis

1. O acompanhamento dos serviços de manutenção será feito:
  - Após cada intervenção, suportado pelo respetivo relatório detalhado das tarefas realizadas, após cada intervenção (corretiva ou preventiva), remetido via correio eletrónico;
  - Mensalmente suportado no resumo da atividade realizada, disponibilizado por uma plataforma WEB onde o contraente público poderá consultar todo o histórico de intervenções por equipamento, incluindo:

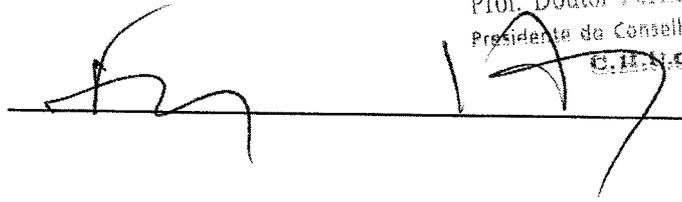
- Listagem dos pedidos de apoio, intervenção e evolução com respetivo estado, ações subsequentes e tempos de resposta e resolução;
  - Listagem das atividades de manutenção preventiva;
  - Descrição de eventuais atualizações ocorridas.
2. Os relatórios de intervenção e a informação disponibilizada pela plataforma WEB, referida no ponto anterior, que digam respeito a um determinado mês, devem estar atualizados ou ser entregues até ao 5º dia útil do mês seguinte.
3. O prestador de serviço deverá preparar relatórios trimestrais agregados com a atividade realizada para as várias entidades do Ministério da Saúde. Estes relatórios deverão ser enviados em formato xls à entidade agregadora SPMS, EPE através do email: [ticadm@spms.min-saude.pt](mailto:ticadm@spms.min-saude.pt).
4. Sempre que aplicável, devem ser entregues versões atualizadas de manuais de utilização, administração ou outros.

O presente Contrato, composto por 12 (doze) páginas, é feito em duas vias originais, e será assinado por ambas as partes.

Coimbra, 14 de fevereiro de 2020

Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE

Prof. Doutor Fernando J. Regateiro  
Presidente do Conselho de Administração



CERNER PORTUGAL, UNIPessoal LDA.

