

CONTRATO

**SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO SOFTWARE SISQUAL INSTALADO NAS ENTIDADES DO MINISTÉRIO DA
SAÚDE PARA O ANO 2025**

REF.º 1304/2025

Contrato n.º 288/2025

Entre:

Unidade Local de Saúde de Santo António, E.P.E., (ULS de Santo Antonio) com sede no Largo Professor Abel Salazar, pessoa coletiva n.º 517 392 259, neste ato representado pela Dra. Beatriz Duarte, na qualidade de Vogal Executiva do Conselho de Administração, conforme Despacho n.º 525/2024, da Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, I.P., publicado no Diário da República de 18/01/2024, com poderes para o ato, nos termos das disposições conjugadas nos artigos 76.º, e 71.º n.º 2 do DL 52/2022, de 04 de agosto, com a deliberação de Delegação de Competências aprovada pelo CA, exarada sobre a proposta n.º 1835-2024 de 14-03-2024, também denominada como **Entidade Adjudicante**.

E

SISQUAL WORKFORCE MANAGEMENT, LDA., com o número de identificação fiscal 502 772 298 e sede na Rua de Carlos Dubini, n.º 169, 4150-188, Porto, aqui representada pelo Sr.ª D.ª Maria Aida Faria Salazar, 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, 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 do Software SISQUAL, instalado nas Entidades do Ministério da Saúde para 2025;
- B) A despesa inerente ao contrato será satisfeita pela dotação orçamental 02.02.19.B0.00;
- C) A prestação de serviços foi adjudicada pelo Conselho de Administração da SPMS, EPE em 30 de janeiro de 2025;
- D) Foi solicitada uma Retificação da Minuta por parte da entidade adjudicatária em 03 de fevereiro de 2025 e a mesma foi autorizada pelo Conselho de Administração da SPMS em 12 de fevereiro de 2025;
- E) A Entidade adjudicatária enviou os Documentos de Habilitação em 03 de fevereiro de 2025 aprovou a minuta do presente Contrato Retificada em 13 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:

CLÁUSULA PRIMEIRA

(Objeto Contratual)

1. O presente Contrato tem por objeto a aquisição de **Serviços de Manutenção do Software SISQUAL 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, 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 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 61.009,50€ (sessenta e um mil, nove euros e cinquenta 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 dispõem 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 139.
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: Unidade Local de Saúde de Santo António

Identificação do Gestor do Contrato:

Morada: Largo Professor Abel Salazar

Telefone: 222 077 500

Correio Eletrónico: _____

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

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.ª – Âmbito do contrato

O presente contrato engloba os Serviços de Manutenção ao Software SISQUAL, instalado nas entidades do Ministério da Saúde para o ano 2025.

2.ª – Descrição dos Serviços

Os serviços do contrato de manutenção do software aplicativo são os seguintes:

1. Continuidade do Software (CC)

1.1. Manutenção corretiva - o prestador de serviço deve proceder à correção de erro de programa do software (Bug) ou a substituição de qualquer item defeituoso no software a coberto dos serviços a contratar, livres de qualquer encargo adicional.

1.2. Manutenção evolutiva - o prestador de serviço deve disponibilizar, sempre que considerar oportuno, versões melhoradas, tecnologicamente mais avançadas do software, livre de qualquer encargo relativo a upgrades; deve igualmente refletir no software todas as adaptações necessárias ao cumprimento de leis, normas e regulamentos aplicáveis.

2. Assistência Técnica

2.1. Helpdesk e Telemanutenção (HD +TM)

- a) Apoio assegurado por telefone ou por e-mail em horário normal para todas as aplicações produzidas pelo prestador de serviços e licenciadas ao contraente público (tempo ilimitado).
- b) Assistência remota, se necessário, às aplicações produzidas pelo prestador de serviço através de acesso remoto ao servidor do contraente público para avaliação e possível resolução do problema reportado por este (tempo ilimitado).

2.2. Manutenção Presencial (HD +TM+MP)

- a) Em adição às componentes HD +TM, prestador de serviços deve disponibilizar um serviço em modelo de bolsa de horas para assistência técnica nos contraentes públicos. Esta bolsa destina-se à execução de tarefas a pedido do contraente público, assim como novas formações, novas parametrizações decorrentes de alterações no Hardware, instalação e parametrização de upgrades do Software existente, entre outras. Os custos relativos a deslocações e estadas necessárias à prestação deste serviço deverão estar incluídos.

3. O SISQUAL WFM e o SISQUAL MAXPRO cumprem o RNID - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (Resolução do Conselho de Ministros nº 91/2012 de 8 de novembro de 2012).

4. Adaptação das integrações de dados de processamento de vencimentos com serviço financeiro, para levar em conta a transição para SNC-AP em 1 de janeiro 2020.
5. O prestador de serviços 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. Os pedidos e incidentes deverão ser comunicados via e-mail ou telefone.
2. O horário de assistência normal decorre nos dias úteis (exclui sábados, domingos e feriados) das 9h - 13h e das 14h - 18h;
3. Para intervenções em que, por interesse da entidade adjudicante, a tarefa seja executada fora do horário normal, o prestador de serviço deverá fazer tudo para acomodar a vontade da entidade adjudicante, contudo reserva-se o direito de debitar o tempo com uma sobrecarga de 50% sobre as horas gastas em dias úteis e 100% em fins de semana e feriados.
4. Todos os pedidos e incidentes devem ser registados pelo adjudicatário em sistema próprio e específico para esse efeito.
5. Os incidentes devem ser classificados pelo contraente público quanto à sua gravidade de acordo com a tabela abaixo.
6. O prestador de serviço deverá cumprir os níveis de serviço indicados na “Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades”.

Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades

Gravidade	Descrição	Nível de serviço		Penalidade
		Tempo de resposta (dias úteis)	Tempo de resolução (dias úteis)	Tempo de atraso (dias úteis)
Extrema	A aplicação está inoperacional	0.5	---	1% por cada dia de atraso
Alta	Problemas na exportação para salários	0.5	1	0,5% por cada dia de atraso
Média	A aplicação está operacional nas áreas principais, mas, ainda assim, apresenta algum comportamento inadequado, sem que tal afete a atividade.	1	---	0,2 % por cada dia de atraso
Baixa	A aplicação está a funcionar sem problemas sendo o incidente relacionado com dúvidas no âmbito da utilização ou da parametrização.	3	---	---

7. Os tempos de resposta e resolução devem obedecer aos níveis de serviço descritos na “Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades”.
8. O incumprimento dos Níveis de Serviço especificados pode originar penalidades até um máximo de acordo com o indicado na “Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades”.
9. Atrasos na entrada em produção de alterações críticas face ao agendamento equivalem para efeitos de penalidades a incidentes de gravidade alta.
10. Atrasos face ao agendamento em alterações pouco críticas ou ações de manutenção preventiva, equivalem para efeitos de penalidade a incidentes de gravidade média.

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 por correio eletrónico, em horário laboral;
 - b) Correções da versão instalada;
 - c) Disponibilização de novas versões;
 - d) Manutenção remota e presencial;
 - e) Garantir o nível de serviço contratado.
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 mensalmente suportado em relatório específico contendo o resumo da atividade realizada, incluindo:
 - A 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. O relatório deverá ser enviado ao gestor de projeto da entidade adjudicante até ao 5º dia útil do mês seguinte.
3. O adjudicatário deverá preparar relatórios trimestrais agregados com a atividade realizada para as várias entidades do Ministério da Saúde.
4. Sempre que aplicável, devem ser entregues versões atualizadas de manuais de utilização, administração ou outros.