



**CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA A EXPLORAÇÃO DO CENTRO DE
CONTACTO DO SNS 24 (CCSNS)**

LOTE 2 - Serviços de Comunicação do SNS 24

REFª 20230435

Contrato n.º 287/2023



Índice

CAPÍTULO I – PARTE GERAL.....	6
SECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	6
CLÁUSULA 1ª DEFINIÇÕES	6
CLÁUSULA 2ª OBJETO DO CONTRATO	8
CLÁUSULA 3ª DISPOSIÇÕES POR QUE SE REGEM O CONTRATO	8
CLÁUSULA 4ª ENTRADA EM VIGOR E DURAÇÃO DO CONTRATO	8
SECÇÃO II – OBRIGAÇÕES GERAIS	10
CLÁUSULA 5ª OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO	10
CLÁUSULA 6ª PODERES GERAIS DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.....	11
CLÁUSULA 7ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	11
CLÁUSULA 8ª REVISÃO DE PREÇOS.....	12
SECÇÃO III – RELAÇÕES ENTRE AS PARTES DO CONTRATO.....	13
CLÁUSULA 9ª DEVER DE SIGILO	13
CLÁUSULA 10ª MODIFICAÇÕES OBJETIVAS DO CONTRATO	14
CLÁUSULA 11ª MODIFICAÇÕES SUBJETIVAS DO CONTRATO	14
CLÁUSULA 12ª CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO	14
SECÇÃO IV – INCUMPRIMENTO CONTRATUAL	16
CLÁUSULA 13ª MORA DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE	16
CLÁUSULA 14ª RESOLUÇÃO POR INCUMPRIMENTO CONTRATUAL.....	16
CLÁUSULA 15ª EXECUÇÃO DA CAUÇÃO	17
CLÁUSULA 16ª CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR	17
SECÇÃO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	19
CLÁUSULA 17ª CRITÉRIOS DE CIRCULARIDADE.....	19
CLÁUSULA 18ª REQUISITOS DE NATUREZA SOCIAL OU AMBIENTAL.....	19
CLÁUSULA 19ª INCIDENTES DE CIBERSEGURANÇA	19
CLÁUSULA 20ª FORMAÇÃO EM CIBERSEGURANÇA.....	20
CLÁUSULA 21ª DEVERES DE INFORMAÇÃO	21
CLÁUSULA 22ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES.....	21
CLÁUSULA 23ª CONTAGEM DOS PRAZOS.....	21



CLÁUSULA 24ª	APROVAÇÕES EXPRESSAS.....	21
CLÁUSULA 25ª	LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO COMPETENTE	22
CAPÍTULO II – LOTE 2.....		23
CLÁUSULA 26ª	OBJETO CONTRATUAL	23
CLÁUSULA 27ª	PLANOS ANUAIS DE COMUNICAÇÃO	23
CLÁUSULA 28ª	CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO	24
CLÁUSULA 29ª	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM.....	25
CLÁUSULA 30ª	OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO	26
CLÁUSULA 31ª	USO DA MARCA SNS 24.....	26
CLÁUSULA 32ª	REUNIÕES DE STEERING	27
CLÁUSULA 33ª	ENTREGÁVEIS	27
CLÁUSULA 34ª	OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE	28
CLÁUSULA 35ª	PODERES ESPECIAIS DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE	28
CLÁUSULA 36ª	REMUNERAÇÃO E BOLSA DE VALOR	28
CLÁUSULA 37ª	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	29
CLÁUSULA 38ª	SANÇÕES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO DO CONTRATO	30
CLÁUSULA 39ª	PROPRIEDADE INTELECTUAL	32
CLÁUSULA 40ª	SEGUROS	32
CLÁUSULA 41ª	SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	33
CLÁUSULA 42ª	DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE	33
SECÇÃO ÚNICA – MEDIDAS DE CIBERSEGURANÇA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		34
CLÁUSULA 43ª	POLÍTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	34
CLÁUSULA 44ª	CONSCIENCIALIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	34
CLÁUSULA 45ª	CONTROLO DE ACESSO, AUTENTICAÇÃO E GESTÃO DE IDENTIDADES.....	34
CLÁUSULA 46ª	SEGURANÇA DAS REDES E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	35
CLÁUSULA 47ª	GESTÃO DE ATIVOS	37
CLÁUSULA 48ª	MANUTENÇÃO	37
CLÁUSULA 49ª	MONITORIZAÇÃO E CONFORMIDADE	38
CLÁUSULA 50ª	SEGURANÇA DOS DADOS	39



SPMS
EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Contrato n.º 287/2023

CLÁUSULA 51ª	PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO.....	40
CLÁUSULA 52ª	DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE	40
CLÁUSULA 53ª	INCIDENTES DE SEGURANÇA	41
CLÁUSULA 54ª	SEGURANÇA FÍSICA	42
CLÁUSULA 55ª	RELAÇÃO COM FORNECEDORES E CADEIA LOGÍSTICA.....	43



Entre:

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial criada através do Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, com o capital estatutário de EUR 26.260.689,00 (vinte e seis milhões, duzentos e sessenta mil, seiscentos e oitenta e nove euros), com o número de identificação de pessoa coletiva 509540716 e sede na Avenida da República n.º 61, em Lisboa, aqui representada pela senhora Dr.ª Sandra Paula Nunes Cavaca Saraiva de Almeida, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração, pelo Senhor Dr. Luis Miguel dos Santos Ferreira, na qualidade de Vogal do Conselho de Administração, e pelo Senhor Dr. Nuno Miguel Ramos da Costa, na qualidade de Vogal do Conselho de Administração, com poderes para o ato, adiante abreviadamente designada “SPMS, EPE”.

E

NTT DATA PORTUGAL, S.A., NIPC 506204650, com sede na Praça Duque de Saldanha, Edifício Atrium Saldanha, n.º 1, 10.º, 1050 094 Lisboa, com o capital social de EUR 1.000.000,00 (um milhão de euros), aqui representada por Ricardo Jorge Ferreira Constantino, na qualidade de representante legal, com poderes para o ato, adiante também denominada como **entidade adjudicatária**.

Considerando que:

- A) A SPMS, EPE é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial constituída pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março;
- B) A assunção de encargos plurianuais decorrente do presente contrato foi autorizada pela Portaria n.º 419/2023, publicada em Diário da República, 2.ª série, n.º 152, de 7 de agosto de 2023;
- C) A SPMS, EPE promoveu um Concurso Público, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º e nos termos dos artigos 131.º e seguintes ambos do CCP, para a prestação de serviços para a exploração do Centro de Contacto do SNS 24 (CCSNS), com a ref.ª 20230435 – Lote 2 - Serviços de Comunicação do SNS 24;
- D) Por Deliberação do Conselho de Administração da SPMS, EPE de 2 de novembro de 2023, exarado na informação n.º 0975/DAG-UAP/2023, foi aprovada a adjudicação ao 2.º Outorgante, para a



celebração do contrato de prestação de serviços, nos termos constantes das peças de procedimento referenciado e que agora importa contratualizar;

- E) O Adjudicatário prestou caução através da Seguro-Caução n.º 100024548/200 no valor de 125 000,00 € (cento e vinte e cinco mil euros) submetida na plataforma eletrónica para a contratação a 15/11/2023, cujo original deu entrada nas instalações da SPMS, EPE a 14/11/2023;
- F) Por Deliberação do Conselho de Administração da SPMS, EPE de 2 de novembro de 2023, exarado na informação n.º 0975/DAG-UAP/2023, foi aprovada a minuta do presente Contrato;
- G) A classificação orçamental da dotação por onde será satisfeita a despesa inerente ao contrato, a realizar em mais de um ano económico, foi 02.02.22.H0.01.
- H) Nos termos do n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP é indicado como gestor de contrato em nome da entidade adjudicante no âmbito das funções adstritas para o Lote 2:
 - a. [REDACTED] na qualidade de Coordenador da Unidade SNS 24 da Direção do Centro Nacional de Telessaúde da SPMS, E.P.E.
 - b. [REDACTED], na qualidade de Gestor de Projeto da Unidade SNS 24 da Direção do Centro Nacional de Telessaúde da SPMS, E.P.E.

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:

CAPÍTULO I – PARTE GERAL

Secção I - Disposições Gerais

Cláusula 1ª Definições

Para efeitos do disposto no Caderno de Encargos e nos seus anexos, os seguintes termos, quando grafados em SMALL CAPS ou CAPS, no singular ou no plural, e salvo se do Caderno de Encargos resultar claramente sentido diferente, têm o seguinte significado:

- a) **ADJUDICATÁRIO**: a entidade adjudicatária de cada lote no âmbito do presente concurso;
- b) **ALGORITMOS**: os conteúdos clínicos que, de uma forma rigorosa e cientificamente sustentada, estabelecem a árvore de decisão que permite avaliar o nível de risco associado a qualquer sintoma;



- c) *APP*: a aplicação móvel, da responsabilidade da Entidade Pública Contratante, que constitui um dos canais digitais de acesso ao SNS 24;
- d) CONTRATO DO LOTE 1: o Contrato de Prestação de Serviços de Desenvolvimento Tecnológico, Implementação e Gestão da Operação do SNS 24;
- e) CONTRATO DO LOTE 2: o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação do SNS 24;
- f) CONTRATO DO LOTE 3: o Contrato de Prestação de Serviços de Auditoria e Gestão Contratual do SNS 24;
- g) CCP: Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual;
- h) ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE: os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE;
- i) ERPIS: Estruturas Residenciais para Idosos;
- j) MARCA SNS 24: os conteúdos relativos a todos os serviços prestados através de todos os canais de acesso ao SNS 24 (telefónico, portal, *app* e balcão) ou com ele integrados, nomeadamente os serviços de Teleconsulta;
- k) NÍVEIS DE SERVIÇO: os níveis mínimos de qualidade dos serviços a prestar;
- l) PORTAL SNS 24: o *site*, da responsabilidade da Entidade Pública Contratante, que constitui um dos canais digitais de acesso ao SNS 24 (<https://www.sns24.gov.pt/>);
- m) RGPD: o Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados);
- n) SNS 24: o Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde, ou seja, a estrutura de meios organizados para a prestação dos serviços que constituem o objeto do Contrato do Lote 1, integrando ainda os conteúdos e os artefactos necessários ao seu funcionamento constantes da PLATAFORMA OMNISCANAL;
- o) TELECONSULTA: os serviços que permitem a realização de consultas à distância com recurso à videoconferência, de modo síncrono;
- p) UTENTE: qualquer indivíduo que entre em contacto com o SNS 24.



Cláusula 2ª Objeto do contrato

O CONTRATO a celebrar tem por objeto:

- a) **Lote 2:** Serviços de comunicação, que englobam:
 - a. Campanhas de Comunicação;
 - b. Assessoria de Comunicação.

Cláusula 3ª Disposições por que se regem o Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo ADJUDICATÁRIO;
 - f) O clausulado contratual e seus anexos.
2. Em caso de divergência entre os documentos indicados no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
3. Os ajustamentos propostos de acordo com o artigo 99.º do CCP e aceites pelo ADJUDICATÁRIO, nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código, prevalecem sobre todos os elementos previstos no n.º 1.

Cláusula 4ª Entrada em vigor e duração do Contrato

1. O CONTRATO RELATIVO AO LOTE 2 entra em vigor no dia 15 de março de 2024 ou, em alternativa, no seguinte ao da comunicação, por escrito, ao ADJUDICATÁRIO, pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, da concessão do respetivo visto pelo Tribunal de Contas ou no dia seguinte ao envio pelo ADJUCATÁRIO à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE do comprovativo do pagamento dos emolumentos devidos, consoante o que ocorrer mais tarde.



2. O CONTRATO RELATIVO AO LOTE 2 tem a duração de 46 (quarenta e seis) meses a contar da sua entrada em vigor.
3. O Adjudicatário não tem direito a qualquer indemnização caso o somatório dos pagamentos efetuados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao ADJUDICATÁRIO do CONTRATO RELATIVO AO LOTE 2 seja inferior aos respetivos preços contratuais máximos, mesmo quando os Contratos só se extingam pelo decurso do prazo previsto no n.º 2;
4. O disposto no número anterior não prejudica a aplicação do regime das modificações objetivas dos contratos e, em especial, as regras relativas às prestações complementares, nos termos dos fundamentos, limites e consequências previstas no CCP.



Secção II – Obrigações Gerais

Cláusula 5ª Obrigações gerais do ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no Caderno de Encargos, nas cláusulas contratuais ou na legislação aplicável, da celebração do Contrato decorrem para o ADJUDICATÁRIO as seguintes obrigações principais para com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE:

- a) Manutenção das condições de prestação dos serviços, incluindo as premissas técnicas dos mesmos descritas no Caderno de Encargos;
- b) Comunicação antecipada dos factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço ou o cumprimento de qualquer outra obrigação, nos termos do CONTRATO;
- c) Prestação de forma correta e fidedigna das informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestação de todos os esclarecimentos que sejam solicitados;
- d) Não cessão das suas posições contratuais no CONTRATO celebrado com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, sem autorização prévia desta;
- e) Comunicação de qualquer facto que ocorra durante o período de vigência do CONTRATO e que altere, designadamente, a denominação social ou os seus representantes legais;
- f) Manutenção de sigilo e garantia de confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do CONTRATO, não utilizando as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
- g) Comunicação à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE da nomeação do Gestor de Conta, responsável pela gestão do CONTRATO, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.

2. O ADJUDICATÁRIO responde, nos termos da lei geral aplicável, por quaisquer prejuízos causados no exercício das atividades que constituam o objeto do Contrato, pela culpa ou pelo risco, não sendo assumido pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE qualquer tipo de responsabilidade neste âmbito.



3. O ADJUDICATÁRIO responde ainda, nos termos gerais da relação comitente-comissário, pelos prejuízos causados pelas entidades por si contratadas para o desenvolvimento das atividades compreendidas no CONTRATO.
4. O ADJUDICATÁRIO responde civilmente perante terceiros pelas ofensas dos direitos destes ou das disposições legais destinadas a proteger os seus interesses, resultantes de atos ilícitos culposamente praticados por parte dos seus colaboradores enquanto tal, gozando contra estes de direito de regresso.

Cláusula 6ª Poderes gerais da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE

Constituem poderes da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, no âmbito e nos limites fixados pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na sua redação atual, e sem prejuízo de outras que estejam previstas no Caderno de Encargos:

- a) Fiscalizar o cumprimento do Contrato designadamente para apuramento do cumprimento das obrigações contratuais por parte do ADJUDICATÁRIO;
- b) Monitorizar a qualidade da prestação dos serviços, e aplicar sanções em caso de incumprimento, designadamente em caso de reiterado reporte de falta de qualidade, de falhas inesperadas na prestação dos serviços, ou de incumprimento reiterado dos NÍVEIS DE SERVIÇO.

Cláusula 7ª Condições de pagamento

1. As faturas relativas à prestação dos serviços objeto do Contrato só podem ser emitidas pelo ADJUDICATÁRIO após o vencimento da obrigação que lhes subjaz e, quando tenham sido aplicadas sanções pecuniárias nos termos desse CONTRATO, a(s) fatura(s) subsequente(s) a essa aplicação já deve(m) refletir a compensação dos respetivos montantes.
2. As quantias devidas pela prestação dos serviços no âmbito do Contrato devem ser pagas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao ADJUDICATÁRIO no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, devendo das mesmas constar o número do respetivo compromisso orçamental comunicado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, nos termos da nota de encomenda emitida para o efeito.
3. Para efeitos dos pagamentos referidos no número anterior, em caso de discordância por parte da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta



comunicar ao ADJUDICATÁRIO, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando estes últimos obrigados a prestar os esclarecimentos devidos ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida ou da correspondente nota de débito/crédito.

4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente Cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária para os IBANs a indicar pelo ADJUDICATÁRIO.
5. As faturas devem conter o detalhe das tarefas subjacentes aos valores em causa.
6. Não são admitidos adiantamentos de preços por conta de prestações a realizar.
7. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, o ADJUDICATÁRIO tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.
8. Para efeitos do artigo 299.º-B do CCP e da demais legislação aplicável, o ADJUDICATÁRIO colaborará com a Direção Financeira da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, para efeitos de integração e processamento nos sistemas de informação de faturas emitidas de modo eletrónico.

Cláusula 8ª Revisão de preços

O ADJUDICATÁRIO pode, uma única vez, no termo de cada período de 12 (doze) meses de vigência do CONTRATO, solicitar à Entidade Pública Contratante a revisão dos preços previstos no mesmo, indexada ao Índice Harmonizado de Preços do Consumidor (IHPC), publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), tendo com conta a taxa de variação homóloga verificada no referido período de execução do CONTRATO.



Secção III – Relações entre as partes do Contrato

Cláusula 9ª Dever de sigilo

1. O ADJUDICATÁRIO deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra de que possam ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.
2. O dever de sigilo previsto no número anterior abrange, designadamente, documentos escritos, dados pessoais, desenhos, planos, aplicações e programas informáticos no formato de código fonte ou código objeto, especificações, segredos comerciais, métodos e fórmulas, contratos de financiamento e situações internas, de natureza laboral ou outra.
3. A informação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de licenciamento ou qualquer outro uso ou modo de aproveitamento económico, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
4. O ADJUDICATÁRIO só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
 - a) Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do CONTRATO;
 - b) Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;
 - c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente desta cláusula.
5. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a entregar ao Gestor do Contrato da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE termos de confidencialidade, devidamente assinados por cada um dos seus colaboradores que seja alocado à prestação de serviços objeto do CONTRATO.
6. O ADJUDICATÁRIO é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do respetivo vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
7. O ADJUDICATÁRIO é ainda responsável, perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.
8. O ADJUDICATÁRIO assume, igualmente, o compromisso de transferir para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, no final do Contrato, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com os dados analisados no âmbito desse CONTRATO e que a ENTIDADE PÚBLICA



CONTRATANTE considere de acesso privilegiado, após o que deve remover e destruir quaisquer registos que continem em seu poder.

9. Exclui-se do dever de sigilo previsto na presente cláusula a informação que fosse comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo ADJUDICATÁRIO, bem como a informação que o mesmo seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 10ª Modificações objetivas do Contrato

Sem prejuízo de o CONTRATO poder ser modificado nos termos previstos no CCP e nas cláusulas contratuais especialmente previstas para o efeito, a revisão dos NÍVEIS DE SERVIÇO nos termos contratualmente previstos não é considerada uma modificação do Contrato.

Cláusula 11ª Modificações subjetivas do Contrato

O ADJUDICATÁRIO não pode ceder, alienar, ou por qualquer forma onerar, no todo ou em parte, a sua posição jurídica no CONTRATO, ou realizar qualquer negócio que vise atingir idêntico resultado, sem o prévio consentimento da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

Cláusula 12ª Cessão da posição contratual e Subcontratação

1. A cessão da posição contratual e a subcontratação por parte do ADJUDICATÁRIO só são admitidas mediante prévia autorização escrita da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. A decisão relativa à autorização prévia da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE depende da notificação das condições contratuais por parte do ADJUDICATÁRIO e da apresentação dos documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário ou subcontratado que tenham sido exigidos ao respetivo cedente ou subcontratante na fase de formação do contrato em causa.
3. A autorização da subcontratação não exime o ADJUDICATÁRIO do cumprimento de qualquer uma das suas obrigações perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, pelo qual continua integralmente responsável, nem pode colocar em causa, em quaisquer circunstâncias, a cabal execução do respetivo CONTRATO.
4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a fazer constar dos subcontratos a obrigação de as entidades subcontratadas executarem as suas tarefas nos exatos termos e condições acordadas com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.



5. O ADJUDICATÁRIO deve atuar como único e exclusivo interlocutor com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE durante toda a execução do Contrato, independentemente da relação comercial, operacional ou outra que tenham com entidades terceiras.
6. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a dar imediato conhecimento à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com as entidades subcontratadas no âmbito dos subcontratos e a prestar-lhe toda a informação relativa à evolução dos mesmos.



Secção IV – Incumprimento Contratual

Cláusula 13ª Mora da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE

O atraso em um ou mais pagamentos por parte da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

Cláusula 14ª Resolução por incumprimento contratual

1. Para efeitos da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP, e para além das outras previstas no Caderno de Encargos, as seguintes situações são consideradas casos de incumprimento definitivo do Contrato por facto imputável ao ADJUDICATÁRIO:
 - a) Quando o valor agregado das penalizações mensais ultrapassar o limite previsto no respetivo CONTRATO;
 - b) O abandono da prestação de serviços ou a sua suspensão injustificada;
 - c) A falta de cumprimento das decisões ou sentenças de comissões arbitrais, de tribunais ou de quaisquer entidades com poderes de regulação sobre as atividades objeto do Contrato;
 - d) O incumprimento de qualquer das obrigações em matéria de sigilo, confidencialidade e dados pessoais previstas no Caderno de Encargos.
2. A resolução do CONTRATO pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não implica a repetição das prestações já realizadas pelo ADJUDICATÁRIO, nos termos previstos no CONTRATO, a menos que tal seja expressamente determinado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
3. A resolução implica a perda, a favor da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, da caução prestada, sem dependência de decisão judicial.
4. A resolução por incumprimento determina, ainda, o pagamento pelo ADJUDICATÁRIO à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE de uma indemnização por todos os danos causados pela interrupção do CONTRATO, incluindo, designadamente, os seguintes valores:
 - a) Valor das despesas efetuadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE em conexão com os procedimentos necessários à escolha de um novo adjudicatário, se for o caso;
 - b) Valor atualizado dos custos adicionais que resultarem para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE da internalização da prestação dos serviços objeto do CONTRATO, ou de nova contratação desses serviços, medidos contra os custos previstos ao abrigo do Contrato resolvidos, caso fossem pontualmente cumpridos.



Cláusula 15ª Execução da caução

1. As cauções prestadas para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do CONTRATO podem ser executadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, ou incumprimento definitivo das obrigações contratuais ou legais pelo ADJUDICATÁRIO, incluindo o pagamento de sanções contratuais, ou para quaisquer outros efeitos resultantes do CONTRATO ou da lei.
2. A resolução do CONTRATO pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não impede a execução da caução nos termos da lei ou do Contrato.
3. Salvo no caso previsto no número anterior, a execução parcial ou total das cauções constitui o ADJUDICATÁRIO na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes da execução, no prazo de 15 (quinze) dias após notificação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE para esse efeito.
4. As cauções são liberadas nos termos previstos do artigo 295.º do CCP.

Cláusula 16ª Casos fortuitos e de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no CONTRATO.
2. Para os efeitos do CONTRATO, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do CONTRATO;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do CONTRATO; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Podem constituir força maior, se verificados os pressupostos previstos no número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. As circunstâncias relativamente às quais se verifiquem os pressupostos previstos no n.º 2 não desreponsabilizam o ADJUDICATÁRIO do cumprimento das obrigações decorrentes do respetivo CONTRATO sempre que o SNS 24 preste serviços direta ou indiretamente



relacionados com essas mesmas circunstâncias, nomeadamente nas situações em que tal implique um reforço da capacidade de resposta por parte do ADJUDICATÁRIO.

5. Nos casos previstos no número anterior, os NÍVEIS DE SERVIÇO e penalizações previstos no respetivo CONTRATO serão negociados entre o ADJUDICATÁRIO e a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e adaptados em função das circunstâncias em causa.
6. Aquando da verificação das circunstâncias previstas no n.º 4, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE acorda com o ADJUDICATÁRIO um plano de contingência que preveja o reforço da capacidade de resposta destes no âmbito do respetivo CONTRATO, bem como o desenvolvimento de novos serviços do SNS 24 que se revelem necessários.
7. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do ADJUDICATÁRIO, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do ADJUDICATÁRIO ou a grupos de sociedades em que estas se integrem, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo ADJUDICATÁRIO de deveres ou ónus que sobre eles recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo ADJUDICATÁRIO de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do ADJUDICATÁRIO cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do ADJUDICATÁRIO;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
8. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.



Secção V – Disposições Finais

Cláusula 17ª Critérios de Circularidade

A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE adota as orientações para uma política de impressão ambientalmente responsável na Administração Pública, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 51/2017, de 19 de abril, principalmente uma mudança de cultura e de práticas que promovam processos de trabalho e de comunicação mais orientados aos objetivos das organizações e ao próprio serviço público: procedimentos desmaterializados, móveis, acessíveis e mais simples, quer dentro e entre a própria Administração Pública, quer entre esta e os cidadãos ou empresas.

Cláusula 18ª Requisitos de Natureza Social ou Ambiental

Na execução do Contrato, o ADJUDICATÁRIO deve garantir o cumprimento das normas de natureza social e ambiental aplicáveis, devendo garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor durante o período da sua vigência.

Cláusula 19ª Incidentes de Cibersegurança

1. Nos termos constantes no Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança, são partes interessadas para este efeito o ADJUDICATÁRIO e a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. Consideram-se incidentes de cibersegurança, de acordo com a classificação da Taxonomia Nacional para a classificação de incidentes na sua atual redação, designadamente, os seguintes:
 - a) *Malware*;
 - b) Disponibilidade;
 - c) Recolha de Informação;
 - d) Tentativa de Intrusão;
 - e) Intrusão;
 - f) Segurança da Informação;
 - g) Fraude;
 - h) Conteúdo Abusivo;
 - i) Outro.



3. Caso ocorra algum incidente de segurança nos meios tecnológicos do ADJUDICATÁRIOS que, de algum modo, possa vir a afetar a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, o ADJUDICATÁRIO fica obrigado a:
- a) Enviar, durante a primeira hora após a deteção do incidente, comunicação para o email ciberseguranca@spms.min-saude.pt;
 - b) Indicar o contacto preferencial para efeitos de colaboração entre as duas entidades e sempre que possível, informar a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE de medidas a tomar para mitigar a ocorrência indicando as atividades a executar, tendo por base a tipologia de cada incidente, designadamente:
 - i) Recomendar o que fazer no curto prazo para conter o incidente;
 - ii) Recomendar o que fazer no longo prazo;
 - iii) Recomendar o que deve ser segregado do restante ambiente;
 - iv) Recomendar que credenciais devem ser alteradas ou fortalecidas;
 - v) Recomendar que mecanismos de autenticação devem ser alterados ou fortalecidos com multi-fator;
 - vi) Recomendar que ligações de rede e sessões devem ser quebradas;
 - vii) Recomendar que sistemas devem receber de imediato as atualizações de segurança;
 - c) Comunicar o “término do incidente” e entregar um relatório final identificando a situação ocorrida, assim como as medidas realizadas, esclarecendo se foi comprometida informação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

Cláusula 20ª Formação em Cibersegurança

1. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE desenvolve uma política proativa de Cibersegurança, realizando ações de formação e sensibilização, tendo por base o historial de incidentes de segurança.
2. As ações referidas no número anterior são promovidas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e destinam-se a todos os seus colaboradores, bem como aos recursos humanos afetos à prestação de serviços pelo ADJUDICATÁRIO.
3. Sempre que ocorra a recusa injustificada de participação nestas ações por parte dos recursos humanos afetos à prestação de serviços pelo ADJUDICATÁRIO, este deve providenciar a suas expensas a formação em causa pelo mesmo número de horas, remetendo o comprovativo da participação ao Gestor de Contrato da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

20 de 43



Cláusula 21ª Deveres de informação

1. Para além dos específicos deveres de informação consagrados no 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 contratual, de acordo com o princípio da 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 dificultem ou 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 respetivo CONTRATO.

Cláusula 22ª Comunicações e notificações

1. Às notificações e comunicações entre as partes no CONTRATO aplica-se o disposto nos artigos 467.º a 469.º do CCP.
2. Constam do CONTRATO os elementos de contacto dos representantes das partes, designadamente o endereço eletrónico e o endereço postal.
3. Qualquer alteração dos elementos de contacto referidos no número anterior deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 23ª Contagem dos prazos

Salvo quando expressamente referido o contrário, os prazos previstos no CONTRATO são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e não se suspendem nem interrompem no período das férias judiciais, aplicando-se à contagem dos mesmos as demais regras constantes do artigo 471.º do CCP.

Cláusula 24ª Aprovações expressas

Sem prejuízo de outro regime expressamente estabelecido, as autorizações, aprovações ou pronúncias da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE no âmbito do Contrato devem ser sempre



prestadas de forma expressa e por escrito, não sendo aceites os atos ou contratos em que, sendo aquelas exigidas, não tenham sido obtidas.

Cláusula 25ª 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 CCP, o qual prevalece sobre as disposições que lhes sejam desconformes.
2. Para resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do Contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.



Capítulo II – Lote 2

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

Cláusula 26ª Objeto contratual

1. O CONTRATO a celebrar tem por objeto regular as relações contratuais entre a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e o ADJUDICATÁRIO, mediante a fixação dos termos da prestação de serviços de comunicação relativos à marca SNS 24.
2. Os serviços de comunicação englobam:
 - a) A conceção e a implementação de 1 (uma) Campanha de Comunicação multi-meios por cada ano de execução do CONTRATO;
 - b) Assessoria de comunicação e imagem;
 - c) Outras campanhas ou serviços de comunicação que se revelem necessários durante a vigência do CONTRATO e que não estejam abrangidos nas alíneas anteriores.
3. A prestação dos serviços objeto do CONTRATO pode ser realizada de modo remoto, sem prejuízo de a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE poder solicitar que seja executada a partir das suas instalações.

Cláusula 27ª Planos Anuais de Comunicação

1. O ADJUDATÁRIO obriga-se a elaborar um Plano Anual de Comunicação relativo a cada ano civil abrangido pela duração do Contrato.
2. Os Planos Anuais de Comunicação devem incluir, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) Uma análise do posicionamento da comunicação da marca SNS 24;
 - b) Uma presença contínua nos meios digitais;
 - c) A estratégia de incremento de procura de acordo com os objetivos da marca SNS 24;
 - d) O modelo de análise e reporte de resultados.
3. O primeiro Plano Anual de Comunicação deve ser apresentado pelo Adjudicatário no prazo de 90 (noventa) dias após o início de vigência do Contrato, relativamente ao ano civil em curso; os restantes Planos Anuais de Comunicação devem ser apresentados pelo Adjudicatário no 1.º dia útil do mês de dezembro, relativamente ao ano civil seguinte.



4. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE aprova, rejeita ou solicita alterações ao Plano Anual de Comunicação apresentado pelo ADJUDICATÁRIO no prazo de 15 (quinze) dias.
5. Caso a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE rejeite o Plano Anual de Comunicação apresentado pelo ADJUDICATÁRIO, ou solicite alterações ao mesmo, este dispõe de 15 (quinze) dias para apresentar uma nova versão, aplicando-se o disposto no número anterior.

Cláusula 28ª Campanhas de Comunicação

1. O objeto do CONTRATO abrange os seguintes tipos de campanhas:
 - a) Reputacionais da marca SNS 24;
 - b) De promoção dos serviços relativos à marca SNS 24;
 - c) De Saúde Pública;
 - d) De captação de novos públicos-alvo;
 - e) Outras que se revelem necessárias durante a vigência do CONTRATO.
2. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a implementar Campanhas de Comunicação *below the line* e *above the line*, nomeadamente, nos seguintes meios de comunicação:
 - a) Generalistas: televisão, digital (websites; redes sociais), rádio, imprensa;
 - b) Locais: mupi, outdoor, cartazes e folhetos informativos;
 - c) Outros que sejam indicados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
3. As Campanhas de Comunicação são solicitadas por escrito pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, devendo o ADJUDICATÁRIO apresentar uma proposta também por escrito no prazo de 30 (trinta) dias.
4. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE dispõe de 10 (dez) dias para aprovar, rejeitar ou solicitar alterações às propostas de Campanha de Comunicação apresentadas pelo ADJUDICATÁRIO.
5. Caso a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE rejeite a proposta apresentada pelo ADJUDICATÁRIO, ou solicite alterações à mesma, este dispõe de 10 (dez) dias para apresentar uma nova versão.
6. As propostas de Campanhas de Comunicação a apresentar pelo ADJUDICATÁRIO devem incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
 - a) Fundamentação em estudos de mercado que orientem na definição de objetivos, públicos-alvo e metas a alcançar;
 - b) Proposta de orçamento detalhada;
 - c) Cronograma de execução e divulgação.



7. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a cumprir o regime jurídico aplicável às campanhas de publicidade institucional do Estado, aprovado pela Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, na sua redação atual, e demais legislação aplicável.
8. O ADJUDICATÁRIO obriga-se ainda a entregar à Entidade Pública Contratante, até 10 dias antes do prazo limite previsto no n.º 1 do artigo 7.º da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, na sua redação atual, toda a documentação de suporte necessária ao cumprimento, pela Entidade Pública Contratante, da obrigação de comunicar à Entidade Reguladora para a Comunicação Social os custos do espaço publicitário adquirido no âmbito das Campanhas de Comunicação objeto do CONTRATO.
9. Caso a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE seja responsabilizada pelo incumprimento da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, na sua redação atual, e demais legislação aplicável, por parte do ADJUDICATÁRIO, aquela goza de direito de regresso sobre este.

Cláusula 29ª Assessoria de Comunicação e Imagem

1. No âmbito dos serviços de assessoria de comunicação e imagem, o ADJUDICATÁRIO obriga-se, designadamente, a:
 - a) Assegurar o apoio necessário à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE de forma contínua, com disponibilidade permanente;
 - b) Apoiar na elaboração de comunicações externas, nomeadamente para os meios de comunicação social, de acordo com as orientações da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - c) Disponibilizar aconselhamento permanente na relação com a comunicação social;
 - d) Elaborar *briefings* relativamente à marca SNS 24, sempre que seja solicitado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - e) Apoiar na elaboração de conteúdos digitais e na gestão das redes sociais da marca SNS 24;
 - f) Outro tipo de serviços de assessoria de comunicação e imagem que se revelem necessários durante a vigência do CONTRATO.
2. Os serviços de assessoria de comunicação e imagem podem ser executados remotamente ou nas instalações da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, sitas em Lisboa.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a cumprir todas as orientações da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE relativamente aos serviços de assessoria de comunicação e imagem abrangidos pelo



CONTRATO, pelo que, qualquer publicação, comunicação ou outra interação do ADJUDICATÁRIO com qualquer meio de comunicação, em tudo o que diga respeito à marca SNS 24, carece na autorização prévia da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

Cláusula 30ª Obrigações especiais do Adjudicatário

1. Na conceção e implementação das Campanhas de Comunicação da marca SNS 24, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a respeitar a estratégia comunicacional e as orientações da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a:
 - a) Responder e colaborar, de imediato, em todas as solicitações da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, em matéria de assessoria de comunicação e imagem;
 - b) Conceber, de forma criativa e inovadora, as Campanhas de Comunicação, no contexto e de acordo com os objetivos a indicar pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - c) Desenvolver as Campanhas de Comunicação a nível criativo, gráfico ou fotográfico, textual, multimédia e aplicacional;
 - d) Planear a execução integral dos trabalhos e componentes de cada Campanha de Comunicação, incluindo os respetivos cronogramas;
 - e) Apresentar um plano orçamental detalhado para cada Campanha de Comunicação;
 - f) Recorrer a todos os meios humanos, técnicos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação dos serviços, bem como estabelecer um sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
 - g) Disponibilizar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE uma ferramenta de monitorização e reporte para cada Plano de Comunicação Anual, bem como para todas as Campanhas de Comunicação a implementar, e ainda para as redes sociais da marca SNS 24.

Cláusula 31ª Uso da Marca SNS 24

1. A marca SNS 24 está protegida por Direitos de Propriedade, conforme registo n.º 585637 junto do INPI.



2. O uso da marca SNS 24 para fins comerciais ou de promoção do próprio ADJUDICATÁRIO carece sempre da autorização prévia expressa e por escrito, da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não só durante a vigência do Contrato, mas também após o seu termo.

Cláusula 32ª Reuniões de steering

1. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a participar nas reuniões de *steering* solicitadas previamente pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência.
2. As reuniões de *steering* terão lugar, pelo menos, 1 (uma) vez por trimestre.

Cláusula 33ª Entregáveis

1. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a apresentar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE os seguintes documentos:
 - a) Planos Anuais de Comunicação, nos termos da Cláusula 27.ª;
 - b) Relatórios Intercalares de Avaliação de cada Campanha de Comunicação, com uma periodicidade a acordar com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, onde conste, no mínimo, os resultados propostos, atingidos e por atingir, bem como eventuais alterações necessárias ao Plano Anual de Comunicação;
 - c) Relatório Final de Avaliação de cada Campanha de Comunicação, no prazo de 15 (quinze) dias após o termo da mesma, onde conste, no mínimo, todo o detalhe de atividades desenvolvidas, os objetivos e metas alcançadas e por alcançar, uma avaliação crítica dos resultados atingidos, o registo de eventuais intercorrências;
 - d) Relatório Anual de Comunicação, que deve ser entregue até ao 15.º dia de cada mês janeiro, ou até ao 8.º dia útil após o termo do contrato, onde, designadamente, sejam descritas e detalhadas todas as atividades decorridas no ano anterior, resultados e propostas de melhorias.
2. Para efeitos do número anterior, e sem prejuízo do disposto no n.º 5 da Cláusula 27.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE reserva-se o direito de validar, rejeitar, solicitar esclarecimentos ou alterações a todos os documentos apresentados pelo ADJUDICATÁRIO, no prazo de 15 (quinze) dias após a sua entrega.



Cláusula 34ª Obrigações da Entidade Pública Contratante

1. A Entidade Pública Contratante obriga-se a pagar ao Adjudicatário os preços previstos na Cláusula 36.ª.
2. A Entidade Pública Contratante tem o dever de colaborar com o Adjudicatário no âmbito da prestação dos serviços objeto do Contrato.

Cláusula 35ª Poderes especiais da Entidade Pública Contratante

1. Com vista a verificar o cumprimento do CONTRATO e a assegurar a regularidade, continuidade e qualidade dos serviços de atendimento e apoio no acesso à prestação de cuidados de saúde, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE exerce as seguintes competências:
 - a) Acompanhamento e monitorização da execução dos serviços objeto do Contrato;
 - b) Verificação do cumprimento das obrigações do ADJUDICATÁRIO;
 - c) Realização ou acompanhamento de auditorias, fiscalizações e inspeções;
 - d) Outras competências que resultem do CONTRATO ou que venham a ser determinadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e comunicadas ao ADJUDICATÁRIO.
2. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE tem direito de acesso a toda a documentação e a todos os registos relativos a quaisquer atividades objeto do CONTRATO.
3. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, ou outra por esta designada, tem, em especial, o direito de auditar e inspecionar todos e quaisquer aspetos relacionados com a execução dos serviços objeto do CONTRATO.
4. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode ceder a sua posição contratual, sem que para tal careça da autorização do ADJUDICATÁRIO.

Cláusula 36ª Remuneração e Bolsa de Valor

1. Os serviços de assessoria de comunicação e imagem, previstos na alínea b) do n.º 2 da Cláusula 26.ª, são remunerados por um preço mensal fixo, constante da proposta do ADJUDICATÁRIO, que não pode ser superior a 13.000,00€ (treze mil euros) /mês, acrescido da taxa de IVA legal em vigor, cujo número de compromisso é **1932**.
2. Os serviços de conceção e implementação de Campanhas de Comunicação, previstos nas alíneas a) e c) do n.º 2 da Cláusula 26.ª, são remunerados pelo preço unitário de cada Campanha, nos termos propostos pelo ADJUDICATÁRIO e aprovados pela ENTIDADE PÚBLICA



CONTRATANTE.

3. Os preços a pagar pelos demais serviços de comunicação, que se revelem necessários durante a vigência do CONTRATO, previstos na alínea c) do n.º 2 do Cláusula 26.ª, são remunerados pelo preço unitário de cada serviço, nos termos propostos pelo ADJUDICATÁRIO e aprovados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
4. Os preços unitários das Campanhas de Comunicação e dos demais serviços de comunicação referidos no número anterior são pagos através de uma bolsa de valor, que resulta da diferença entre o preço base do LOTE 2 e o preço total a pagar pela prestação dos serviços de assessoria de comunicação e imagem, de acordo com o valor proposto pelo ADJUDICATÁRIO NOS termos do n.º 1.

Cláusula 37ª Condições de Pagamento

1. Para efeitos de realização dos pagamentos relativos ao preço mensal fixo, o Adjudicatário envia à Entidade Pública Contratante a respetiva fatura, até ao 8º dia útil do mês seguinte a que cada pagamento se refere.
2. Para efeitos de realização dos pagamentos relativos às Campanhas de Comunicação, o ADJUDICATÁRIO envia à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE as seguintes faturas:
 - a) A primeira, correspondente ao 1.º terço do preço unitário, até ao 8º dia útil do mês seguinte ao do início da respetiva Campanha;
 - b) A segunda, correspondente ao 2.º terço do preço unitário, até ao 8º dia útil do mês seguinte ao da aprovação do Relatório Intercalar da respetiva Campanha;
 - c) A terceira, correspondente ao 3.º terço do preço unitário, até ao 8º dia útil do mês seguinte ao da aprovação do Relatório Final da respetiva Campanha.
3. Para efeitos de realização dos pagamentos relativos aos demais serviços de comunicação, o ADJUDICATÁRIO envia à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE a respetiva fatura, até ao 8º dia útil do mês seguinte ao do termo da respetiva prestação.
4. O valor de quaisquer sanções pecuniárias aplicadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao ADJUDICATÁRIO é descontado, por compensação, no preço a pagar posteriormente; caso já não haja preço a pagar, as sanções pecuniárias devem ser pagas pelo Cocontratante no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação da decisão prevista no número anterior; a falta de pagamento pelo Cocontratante dentro deste prazo confere ao Contraente Público o direito de executar a caução prestada.



Cláusula 38ª Sanções contratuais e Resolução do contrato

1. Sem prejuízo do poder de resolução do CONTRATO pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, pelo incumprimento grave de obrigações emergentes do CONTRATO de prestação de serviços de comunicação, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode exigir do ADJUDICATÁRIO o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 20% do preço mensal fixo.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do ADJUDICATÁRIO e as consequências do incumprimento.
3. Pelo incumprimento dos prazos de apresentação dos entregáveis previstos na Cláusula 33.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode exigir do ADJUDICATÁRIO o pagamento de uma sanção pecuniária no valor correspondente a 2% do preço mensal fixo, por cada dia de atraso.
4. Pelo incumprimento da obrigação de cumprir o regime jurídico aplicável às campanhas de publicidade institucional do Estado, aprovado pela Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, na sua redação atual, e demais legislação aplicável, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode exigir do ADJUDICATÁRIO o pagamento de uma sanção pecuniária no valor correspondente a até 20% do preço contratual total.
5. Pelo incumprimento do prazo da entrega à Entidade Pública Contratante de toda a documentação de suporte necessária ao cumprimento, por esta, da obrigação de comunicar à Entidade Reguladora para a Comunicação Social os custos do espaço publicitário adquirido no âmbito das Campanhas de Comunicação objeto do CONTRATO, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode exigir do ADJUDICATÁRIO o pagamento de uma sanção pecuniária no valor correspondente a 5% do preço mensal fixo, por cada dia de atraso.
6. Pelo incumprimento dos prazos previstos nos n.ºs 3 e 5 da Cláusula 28.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode exigir do ADJUDICATÁRIO o pagamento de uma sanção pecuniária no valor correspondente a 2% do preço mensal fixo, por cada dia de atraso.
7. Se o conjunto das sanções aplicadas atingir um valor superior a 20% do preço mensal fixo, durante 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) meses interpolados, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode optar pela resolução do CONTRATO.
8. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do CONTRATO com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.



9. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE exija ao ADJUDICATÁRIO indemnização pelos danos excedentes ou causados a terceiros.



Cláusula 39ª Propriedade Intelectual

1. São da responsabilidade do ADJUDICATÁRIO quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do CONTRATO, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do CONTRATO para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços prestados, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do CONTRATO, produtos dele resultantes, ou quaisquer adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. No termo do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a entregar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE toda a documentação e conteúdos relativos aos trabalhos desenvolvidos.
4. Pela cessão dos direitos a que alude os números anteriores não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do Caderno de Encargos.

Cláusula 40ª Seguros

1. O Adjudicatário obriga-se a celebrar e manter em vigor, pagando periodicamente os respetivos prémios, as apólices de seguros necessárias para garantir uma efetiva e abrangente cobertura dos riscos inerentes às atividades a desenvolver.
2. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a manter as referidas apólices em vigor e a comprová-lo perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE sempre que tal lhe seja solicitado, sem prejuízo da sua apresentação anual.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a fazer consignar as disposições aplicáveis aos seguros contratados em todos subcontratos que celebre.
4. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE deve ser indicada como co-beneficiária nos contratos de seguro referidos na presente cláusula.
5. Em caso de incumprimento pelo ADJUDICATÁRIO da obrigação de manter as apólices de seguro a que estão obrigados, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode proceder diretamente ao pagamento dos prémios das referidas apólices e à eventual contratação de novas apólices em substituição das que possam ter caducado ou sido resolvidas ou revogadas, correndo os respetivos custos por conta do ADJUDICATÁRIO.
6. Quaisquer alterações das apólices de seguros ou da entidade seguradora devem ser objeto de autorização prévia a prestar pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.



Cláusula 41ª Sigilo e confidencialidade

1. O Adjudicatário respeita a todo o momento a confidencialidade das informações que lhe sejam transmitidas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE no âmbito e para execução do disposto no CONTRATO.
2. O ADJUDICATÁRIO garante o sigilo quanto a informações a que os seus colaboradores tenham tido acesso no exercício das suas funções, quer relacionadas com as atividades do SNS 24, quer com outros serviços e instituições do Serviço Nacional de Saúde.
3. Durante a execução contratual e após a extinção das obrigações decorrentes do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios àqueles para que foi contratado.

Cláusula 42ª Dados pessoais e Privacidade

1. A prestação dos serviços abrangidos pelo Contrato não compreende o tratamento, pelo Adjudicatário, de dados pessoais por conta da Entidade Pública Contratante responsável pelo seu tratamento.
2. O eventual tratamento de dados pessoais pelo ADJUDICATÁRIO, necessário à prestação dos serviços abrangidos pelo CONTRATO, é feito em conformidade com toda a legislação e regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo o RGPD, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, outra legislação complementar aplicável e as diretrizes e as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados que se revelem aplicáveis.
3. No âmbito e para execução do disposto no CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO deverá comunicar dados pessoais das pessoas por si contratadas para a prestação dos serviços objeto do CONTRATO, pelo que o ADJUDICATÁRIO, na qualidade de contratante e responsável pelo tratamento dos dados das pessoas por si contratadas, obriga-se a dar cumprimento ao dever legal de informá-las dos tratamentos que efetuar quanto aos seus dados nos termos previstos no artigo 13.º do RGPD e, em particular, das finalidades e fundamentos jurídicos para a comunicação dos seus dados pessoais à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao abrigo do CONTRATO.



Secção Unica – Medidas de Cibersegurança e Segurança da Informação

Cláusula 43ª Políticas de Segurança da Informação

O ADJUDICATÁRIO deve garantir a existência de políticas de segurança da informação e respetivos procedimentos e meios operacionais documentados (processuais, tecnológicos e humanos) que contemplem as temáticas indicadas nas cláusulas seguintes.

Cláusula 44ª Consciencialização, educação e formação em segurança da informação

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Promover programas de formação, educação e consciencialização regulares sobre segurança da informação e cibersegurança aos colaboradores e, quando pertinente, a partes externas;
- b) Garantir a responsabilização dos utilizadores pela proteção das suas informações de autenticação, evitando a anotação desta informação em suportes não seguros, a utilização de informação comum de autenticação secreta para finalidades profissionais e pessoais e/ou partilha com outras pessoas;
- c) Garantir que todos os colaboradores, fornecedores e partes externas que têm acesso a informações de carácter confidencial, dados pessoais e/ou sensível assinem um termo de confidencialidade ou de não divulgação antes de lhes ser dado acesso aos recursos com informação, com vista à garantia da sua confidencialidade;
- d) Garantir que os colaboradores e utilizadores compreendem quais os seus papéis e responsabilidades no que concerne às políticas e práticas de segurança da informação associadas à prestação do serviço;
- e) Garantir que os colaboradores e utilizadores com acessos privilégios ou com acessos que correspondem a atividades críticas são reduzidos e compreendem quais os seus papéis e responsabilidades no que concerne às políticas e práticas de segurança da informação associadas à prestação do serviço.

Cláusula 45ª Controlo de acesso, autenticação e gestão de identidades

Compete ao ADJUDICATÁRIO:



- a) Garantir que a identidade e credenciais de acesso às redes e sistemas de informação são emitidas, geridas, verificadas, revogadas e auditadas em conformidade com os perfis funcionais, acessos associados e ciclo de vida dos utilizadores, nomeadamente através de:
 - i. Sistema de informação para a gestão do ciclo de vida de identidades e acessos contendo registo de gestão de utilizadores e catálogo de acessos aos ativos;
 - ii. Diretório central de utilizadores e grupos;
 - iii. Serviços de autenticação federada;
- b) Garantir que a atribuição e utilização de acessos privilégios são nominais, restritos, controlados e auditados em intervalos regulares;
- c) Garantir que as atividades normais de negócio não são desempenhadas com recurso a contas privilegiadas;
- d) Definir e implementar mecanismos de autenticação de acordo com as características dos sistemas e dos perfis de acesso por forma a permitir a manutenção da integridade e a confidencialidade da informação;
- e) Implementar múltiplos fatores de autenticação em redes e sistemas de informação que sejam considerados críticos na prestação de serviços;
- f) Garantir que as permissões de acesso e as autorizações respeitam os princípios de acesso adequados à função, de acordo com os princípios do menor privilégio e da segregação de funções;
- g) Documentar, gerir e controlar os acessos remotos e gestão do teletrabalho, se aplicável, às redes e sistemas de informação envolvidos na prestação de serviço nomeadamente através de uma solução tecnológica para acessos remotos que permita o acesso remoto cifrado/seguro a redes e sistemas de informação;
- h) Garantia da existência de mecanismos e procedimentos de autorização, monitorização, registo e controlo dos dados de redes e sistemas de informação e dos componentes que entram e saem das instalações físicas da prestação de serviço nomeadamente através de software de cifra para componentes amovíveis e procedimentos de remoção e transferência de dados em suporte físico amovível.

Cláusula 46ª Segurança das redes e sistemas de informação

Compete ao ADJUDICATÁRIO:



- a) Estabelecimento de uma configuração base para redes e sistemas de informação, para os seus componentes e para as suas comunicações e conectividades através do controlo de versões e atualizações aplicadas a sistemas operativos e aplicações, programas instalados em estações de trabalho, entre outros;
- b) Garantia que a performance dos sistemas de informação e redes está alinhada com os requisitos de prestação dos serviços críticos implementando monitorização de métricas e histórico de capacidade dos recursos informáticos e redundância dos mesmos;
- c) Criação de zonas de segurança com propósitos identificados e com barreiras bem definidas e forçadas por equipamentos de rede de comunicações com capacidade para o efeito (routers, gateways, firewalls, entre outros);
- d) Segregação e segmentação das redes de comunicação, criando zonas de segurança com propósitos identificados e com barreiras bem definidas, tendo, a título de exemplo, as seguintes restrições de fluxos:
 - i. Impedimentos de transmissão de informação sensível em claro para a internet;
 - ii. Bloqueio de tráfego externos que indica ser interno (forjado);
 - iii. Restrição de acessos diretos à internet que não sejam feitos através de um proxy corporativo;
 - iv. Limitação de transferências de informação com base em estruturas de dados e conteúdos;
- e) Configuração das redes e sistemas de informação com o princípio de funcionalidade mínima, devendo ser garantido o acesso apenas aos recursos essenciais de acordo com os seus perfis funcionais, nomeadamente:
 - i. Restrição de funcionalidades, portos, protocolos e serviços;
 - ii. Restrição de processos para desempenhar as funções necessárias;
 - iii. Restrição de acessos a funções de segurança;
 - iv. Restrição de acessos de rede a comandos privilegiados;
 - v. Restrição de domínios de processamento;
 - vi. Restrição de contas privilegiadas;
 - vii. Restrição de privilégios para a execução de código;
 - viii. Entre outros.
- f) Implementação de controlos de segurança das redes de comunicação e de controlo através de sistema de deteção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), Firewall, Proxy e Firewall de aplicações web (WAF);



- g) Implementação de controlos de segurança nas fronteiras das suas instalações ou das suas redes e sistemas de informação para detetar e impedir a exfiltração não autorizada de informação com recurso a implementação de sistemas de prevenção de perda de informação (DLP);
- h) Garantia da integridade do hardware, promovendo validações e verificações periódicas pelo fabricante ou por um fornecedor certificado.

Cláusula 47ª Gestão de ativos

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Inventariação dos dispositivos físicos, redes e sistemas de informação associados à prestação de serviço por forma a garantir que existe um mapeamento estruturado dos mesmos;
- b) Inventariação das aplicações e plataformas de software que suportam os processos dos serviços críticos uma vez que estes contribuem para a prestação dos serviços essenciais;
- c) Registo e mapeamento das redes de comunicação e fluxos de dados entre os sistemas intrínsecos à prestação de serviços e interconexões com sistemas e redes externas.

Cláusula 48ª Manutenção

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Manutenção regular e atempada dos ativos considerados como críticos à prestação do serviço, devendo a mesma ser registada, efetuada e supervisionada por colaboradores com as autorizações e competências adequadas;
- b) Manutenção e atividades de diagnóstico remotas das redes e sistemas de informação sujeitas a processos de aprovação, devendo ser registadas e executadas de forma a impedir a existência de acessos não autorizados;
- c) Garantir que as operações efetuadas na infraestrutura de rede de comunicações são executadas de forma sistematizada, por pessoal qualificado e que seja garantida a integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação através de:
 - i. Garantia que existe um padrão de referência para os fluxos de dados de utilizadores e sistemas;



- ii. Garantia que o padrão de referência é atualizado com base nas alterações relevantes feitas nas redes e sistemas de informação;
- iii. Garantia que as alterações efetuadas são executadas de acordo com o processo de gestão de alterações.

Cláusula 49ª Monitorização e Conformidade

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Garantir o cumprimento das leis e regulamentos de cibersegurança e de proteção de dados de acordo com a legislação nacional e europeia em vigor;
- b) Monitorização e gestão da capacidade das redes e sistemas de suporte a serviços críticos para a atividade da prestação de serviços, garantindo a performance dos sistemas e de forma a poder efetuar projeções de necessidades futuras e análises de resiliência contra falhas e ataques;
- c) Identificação e documentação das ameaças internas e externas que possam explorar vulnerabilidades eventualmente existentes nos ativos associados à prestação de serviços, colocando em causa a sua integridade, confidencialidade ou disponibilidade, definindo a resposta adequada ao nível do risco encontrado. Para esta análise devem ser tidas em consideração uma metodologia de gestão de risco, nomeadamente no que concerne a probabilidade e impactos dos riscos;
- d) Utilização de mecanismos de verificação que garantam a integridade de software, firmware e dados, detetando manipulações não autorizadas ou erros inesperados com recurso a testes estáticos, dinâmicos e/ou interativos de segurança a redes e sistemas de informação;
- e) Atualização e avaliação regular dos controlos, processos e sistemas de gestão e de proteção, de forma a que as possíveis fragilidades existentes sejam identificadas e alvo de plano de correção. A título de exemplo, devem ser realizadas auditorias regulares, integrando planos de ação para melhorias;
- f) Implementação de mecanismos tecnológicos e processuais de monitorização das redes e sistemas de informação que permita analisar os eventos ocorridos, recolhendo informação suficiente sobre os mesmos para que seja possível identificar as origens, alvos e métodos de ataque;



- g) Capacidade de detetar instalações indevidas de aplicações nas suas redes e sistemas e informação através de gestão de equipamentos de trabalho com ferramentas de controlo de atividade aplicacional;
- h) Garantia da monitorização de acessos às redes e sistemas de informação por colaboradores, dispositivos, equipamentos e processos que não tenham as devidas autorizações através de um sistema de deteção e prevenção de intrusões;
- i) Implementação de atividades de auditoria interna que lhe permitam aferir o funcionamento dos seus serviços de deteção e identificar possibilidades de melhoria;
- j) Registo de execução de testes de segurança de software desenvolvido, integrado no ciclo de desenvolvimento seguro como testes de penetração e/ou rastreamento de vulnerabilidades.

Cláusula 50ª Segurança dos dados

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Proteção da confidencialidade e integridade da informação armazenada em redes e sistemas de informação através de serviços de cifra de ficheiros, bases de dados e cópias de segurança, assim como validação criptográfica dos dados armazenados;
- b) Proteção da confidencialidade e integridade da informação em circulação em redes e sistemas de informação através de serviços de cifra de comunicações internas e externas;
- c) Aplicação de mecanismos de higienização de acordo com a classificação de segurança associada à informação física e digital que deixa de ser necessária no âmbito da prestação de serviços, nomeadamente através de software de destruição de dados ou destruidor de papel;
- d) Separação dos ambientes das suas redes e dos seus sistemas de informação, de forma física ou lógica, de acordo com as suas funções, em termos de acessos e dados. No âmbito dos dados, deverá ser implementada, a título de exemplo, a anonimização de dados de produção para ambientes de teste;
- e) Garantia de realização, manutenção e teste de cópias de segurança dos dados, vulgo, backups, validadas regularmente através da execução de planos de testes de restauro, iniciando medidas corretivas em caso de falha;



Cláusula 51ª Plano de continuidade de serviço

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Implementação de redundância das aplicações e plataformas de *software* que suportam os processos dos serviços críticos em caso de falhas de energia ou outras disrupções causadas por anomalias nos serviços de suporte, nomeadamente através de:
 - i. UPS de suporte;
 - ii. Cablagem elétrica e/ou de redes de comunicações que suportem os serviços que necessitem de proteção adequada contra danos e interferências;
 - iii. Ligações de comunicações redundantes;
 - iv. Sistema AVAC;
 - v. Pontos de rede com mapeamento de: Correspondência com as portas nos equipamentos de rede e/ou Localização.
- b) Definir um plano de recuperação dos serviços críticos que, em caso de desastre e/ou ataque malicioso, permita:
 - i. Identificar as atividades, tempos e necessidades de recuperação da sua operação;
 - ii. Identificar os planos de testes de recuperação adequados;
- c) Identificar quais os seus fornecedores que devem participar nos planos de resposta e recuperação, e garantir que os mesmos são envolvidos nos testes e exercícios planeados;
- d) Existência de planos de resposta e recuperação de incidentes, continuidade de negócio e recuperação de desastres, prevendo exercícios de teste para que se possa determinar a eficácia dos mesmos e identificar possíveis pontos de falha;
- e) Realização de simulacros de casos reais e exercícios dos planos da continuidade de negócio;
- f) Implementação de mecanismos necessários para cumprir os requisitos de resiliência básicos em situações incomuns e garantir a alocação de recursos e equipamentos adicionais nomeadamente redundância dos sistemas, soluções de balanceamento de carga e sistemas de alta disponibilidade.

Cláusula 52ª Desenvolvimento de software

Compete ao ADJUDICATÁRIO:



- a) Implementar um ciclo de vida de desenvolvimento seguro de software, aplicando princípios de engenharia de segurança da informação na especificação, desenho, desenvolvimento, implementação e modificação das suas redes e sistemas de informação. De forma a garantir estes requisitos devem ser utilizadas, a título de exemplo os seguintes meios técnicos:
 - i. Ferramentas de integração contínua (CI) e gestão de alterações;
 - ii. Gestão de código fonte em ferramenta de controlo de versões;
 - iii. Gestão de documentação sobre redes e sistemas de informação em ferramenta de gestão documental;
- b) Gerir o ciclo de vida de desenvolvimento de redes e sistemas de informação incorporando considerações de segurança:
 - i. Proteções multicamada;
 - ii. Princípios de segurança por omissão;
 - iii. Definição das fronteiras físicas e lógicas e áreas de ataque;
 - iv. Identificação de casos de uso, ameaças, perfis de atacantes, vetores de ataque e padrões para encontrar os controlos compensatórios necessários.
- c) Adotar as medidas explanadas na Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, em matérias de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação, enquanto empresa prestadora de serviços para a Administração Pública. Nesta medida, todos os requisitos de classificação Obrigatória devem ser cumpridos aquando da conceção, desenvolvimento e implementação de sistemas de informação.

Cláusula 53ª Incidentes de segurança

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Comunicar vulnerabilidades conhecidas dos ativos associados à prestação de serviços que não foram mitigadas e/ou solucionadas;
- b) Estabelecer um ponto de contacto para comunicação de incidentes de segurança com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- c) Notificar e comunicar incidentes de segurança em curso ou finalizados à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- d) Garantir que os eventos originados nos sistemas de deteção são analisados, documentados, categorizados e tratados de forma sistematizada;



- e) Definir processos e procedimentos sistematizados para resolução e tratamento de incidentes que lhe permitam conter, efetivamente, os incidentes ocorridos;
- f) Implementar um plano de comunicação, de coordenação e de escalonamento de incidentes, alinhado com a categorização e criticidade dos mesmos;
- g) Adotar as medidas explanadas na Lei n.º 46/18, de 13 de agosto, enquanto empresa prestadora de serviços à Administração Pública. Nesta medida, devem ser cumpridos todos os critérios de requisitos de segurança e notificação de incidentes previstos neste documento ou em legislação complementar ao mesmo.

Cláusula 54ª Segurança física

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Gestão e proteção do acesso físico às infraestruturas de rede e de sistemas de informação através de controlos aos colaboradores e visitantes, zonas de acessos restritos e/ou áreas sensíveis que alojem informação confidencial, redes e/ou sistemas de informação;
- b) Monitorização dos perímetros de segurança física através de soluções CCTV/Controlo de acessos;
- c) Efetuar o controlo de acessos baseados em cartões magnéticos (ou utilizando outro método de autenticação equivalente) e criando barreiras de acesso com torniquetes e/ou portas de segurança que restrinja o acesso às zonas que se pretende proteger;
- d) Garantir a integração do sistema de controlo de acessos com o sistema de gestão de identidades, com a instanciação do acesso a zonas físicas parametrizado e com a validação da sua autorização;
- e) Manter o registo de entradas e saídas com informação de pessoas externas com, pelo menos, os seguintes elementos: Nome, empresa, data/hora início da visita, data/hora fim da visita, acompanhamento interno e o propósito da visita;
- f) Cumprimento de políticas e regulamentação existentes relativas à proteção de redes e sistemas de informação contra desastres naturais, falhas de energia, incêndios e inundações nomeadamente com mecanismos de:
 - i. Proteção contra picos de corrente elétrica;
 - ii. Dispositivos físicos para simplificar e tornar seguro o controlo de energia;
 - iii. Gerador de eletricidade de emergência;



- iv. Sensores de fumo, humidade, inundação e temperatura.

Cláusula 55ª Relação com fornecedores e cadeia logística

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Garantir que todas as partes interessadas, externas e relevantes para a prestação de serviço, têm conhecimento dos seus papéis e responsabilidades no âmbito do sistema de segurança de informação, assegurando a implementação das medidas adequadas ao cumprimento dos objetivos da política de segurança de informação estabelecida com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- b) Implementar mecanismos contratuais com os fornecedores, que lhe permitam medir e avaliar a qualidade o serviço prestado ou do produto fornecido pelos mesmos, por meio de auditorias, resultados de testes ou outras formas de avaliação, as quais devem incluir as medidas de segurança da informação e cibersegurança.

E para constar se lavrou o presente contrato, num único exemplar, que vai ser assinado por ambos os outorgantes por certificado de assinatura digital qualificada, nos termos do artigo 94.º, n.º 1.º do Código dos Contratos Públicos.

P' la SPMS, EPE.,

Assinado de forma digital por
Luí Miguel dos Santos Ferreira
Dados: 2023.12.07 17:13:39 Z

*Nuno Miguel Ramos Da
Costa*
**Assinatura Eletrónica
Qualificada**
2023/11/29 13:01:47 +0000

Sandra Cavaca
Assinatura Eletrónica Qualificada
2023/12/14 11:46:28 +0000

P' la NTT DATA PORTUGAL, S.A.,

**RICARDO JORGE
FERREIRA
CONSTANTINO**

Digitally signed by
RICARDO JORGE
FERREIRA CONSTANTINO
Date: 2023.11.24
10:20:39 Z