



**CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO PARA A CELEBRAÇÃO  
DE ACORDO QUADRO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AUDITORIA E  
CERTIFICAÇÃO DE SI NA ÁREA DA SAÚDE**

*REF. 20150199*

*CADERNO DE ENCARGOS*



## Índice

PARTE I Do acordo quadro .....	4
<b>Secção I Disposições gerais.....</b>	<b>4</b>
Artigo 1.º Definições .....	4
Artigo 2.º Tipo de procedimento, designação e objeto .....	5
Artigo 3.º Prazo de vigência .....	5
Artigo 4.º Forma e documentos contratuais .....	5
<b>Secção II Obrigações das entidades intervenientes.....</b>	<b>6</b>
Artigo 5.º Obrigações dos co-contratantes .....	6
Artigo 6.º Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro ..	7
Artigo 7.º Obrigações da SPMS.....	8
Artigo 8.º Auditoria à prestação de serviços .....	9
<b>Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro .....</b>	<b>9</b>
Artigo 9.º Sigilo e confidencialidade .....	9
Artigo 10.º Casos fortuitos ou de força maior.....	10
Artigo 11.º Suspensão do acordo quadro.....	10
Artigo 12.º Resolução sancionatória por incumprimento contratual .....	10
Artigo 13.º Sanções.....	11
Artigo 14.º Cessão da posição contratual.....	12
PARTE II Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do Acordo Quadro .....	12
<b>Secção I Obrigações das entidades adquirentes ao abrigo do Acordo Quadro .....</b>	<b>12</b>
Artigo 15.º Contratação ao abrigo do acordo quadro.....	12
Artigo 16.º Definição das prestações a contratualizar.....	13
Artigo 17.º Caracterização dos lotes do acordo quadro.....	13
Artigo 18.º Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do AQ .....	17
Artigo 19.º Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do AQ.....	20
Artigo 20.º Critério de desempate .....	21
Artigo 21.º Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro .....	21
Artigo 22.º Condições e prazo de pagamento.....	21
<b>Secção II Obrigações dos co-contratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro .....</b>	<b>22</b>
Artigo 23.º Obrigações.....	22
Artigo 24.º Garantias.....	24
Artigo 25.º 24	
Patentes, licenças e marcas registadas.....	24
Artigo 26.º 24	



Dados pessoais .....	24
Artigo 27.º 25	
Utilização dos sistemas de informação.....	25
Artigo 28.º Penalidades.....	25
PARTE III Reporte.....	25
Artigo 29.º Reporte e monitorização .....	25
PARTE IV Disposições finais .....	27
Artigo 30.º Consórcio.....	27
Artigo 31.º Comunicações e notificações .....	27
Artigo 32.º Foro competente.....	28
Artigo 33.º Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo .....	28
Artigo 34.º Interpretação e validade .....	28
Artigo 35.º Direito aplicável .....	29



## **PARTE I**

### **Do acordo quadro**

#### **Secção I**

#### **Disposições gerais**

#### **Artigo 1.º**

#### **Definições**

Para efeitos do presente Caderno de Encargos, apresentam-se ou adotam-se as seguintes definições:

- a) **SPMS** –Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de Março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, com o objeto e atribuições conforme definidos nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;
- b) **Acordo quadro** – Contrato celebrado entre a SPMS e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas ao fornecimento de bens e prestação de serviços, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos;
- c) **Contratos** – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e co-contratantes do acordo quadro, nos termos do presente caderno de encargos;
- d) **Co-contratantes** - Os adjudicatários do acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo;
- e) **Gestor do Contrato** – Responsável em cada co-contratante pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo;
- f) **Gestor de categoria** - Responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;
- g) **Entidade adquirente** – Qualquer organismo do Ministério da Saúde ou entidade do serviço Nacional de Saúde, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a SPMS, cujo objecto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro;



## **Artigo 2.º**

### **Tipo de procedimento, designação e objeto**

1. O concurso é designado “Concurso limitado por prévia qualificação para a celebração de Acordo Quadro para Prestação de Serviços de Auditoria e Certificação de SI na Saúde”.
2. O concurso tem por objeto a seleção de co-contratantes para a celebração de um acordo quadro para a prestação de serviços de Auditoria e Certificação, nomeadamente em sistemas de Informação utilizados no Ministério da Saúde.
3. O acordo quadro referido no número anterior compreende os seguintes lotes:
  - a) Lote 1 – Validação de Modelos Organizacionais e Processos de TI;
  - b) Lote 2 – Auditoria e Conformidade nas Aplicações Externas;
  - c) Lote 3 – Auditoria e Certificação Contratados numa Lógica de “Âmbito Fechado”.
4. O acordo quadro resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os co-contratantes e os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS), entidades adquirentes vinculadas e/ou voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de Março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro.

## **Artigo 3.º**

### **Prazo de vigência**

1. O acordo quadro tem a duração de 1 (um) ano, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente renovado por períodos de 1 (um) ano se nenhuma das partes o denunciar, mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao seu termo.
2. Após a renovação a que se refere o número anterior, a denúncia do acordo quadro pode ser efetuada a qualquer momento, desde que seja precedida de notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à data do termo pretendida.
3. O prazo máximo de vigência do acordo quadro, incluindo renovações, é de 4 (quatro) anos.

## **Artigo 4.º**

### **Forma e documentos contratuais**

1. O acordo quadro será celebrado por escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:



- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
  - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao presente caderno de encargos;
  - c) O presente caderno de encargos;
  - d) As propostas adjudicadas;
  - e) Os esclarecimentos prestados pelos adjudicatários sobre as propostas adjudicadas.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
  4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
  5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
  6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

## **Secção II**

### **Obrigações das entidades intervenientes**

#### **Artigo 5.º**

##### **Obrigações dos co-contratantes**

Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos co-contratantes:

- a) Apresentar proposta em resposta a todos os convites formulados pelas entidades adquirentes, no âmbito do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos;
- b) Prestar os serviços conforme as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, salvo se forem negociadas condições mais vantajosas para as entidades adquirentes, caso em que estas prevalecem sobre aquelas;



- c) Comunicar às entidades adquirentes, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos ou do contrato celebrado com a entidade adquirente;
- d) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
- e) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
- f) Comunicar à SPMS qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e/ou dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato para a gestão do acordo quadro;
- g) Comunicar à SPMS e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- h) Disponibilizar à SPMS e entidades adquirentes a informação relevante para a gestão dos contratos, designadamente a referida no artigo 31.º do presente caderno de encargos;
- i) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação para consulta por parte das entidades adquirentes, em sistema a disponibilizar pela SPMS e de acordo com procedimento a definir por esta;
- l) Sempre que solicitado pela SPMS, disponibilizar declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas (ROC) ou pela entidade fiscalizadora das contas da empresa, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo quadro.

### **Artigo 6.º**

#### **Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro**

1. Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados:



- a) Reportar toda a informação relativa à contratação realizada ao abrigo do acordo quadro até 10 (dez) dias úteis após a adjudicação;
  - b) Efetuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no acordo quadro;
  - c) Nomear um gestor de categoria responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos co-contratantes com quem tenham celebrado contrato;
  - a) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
  - b) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil à SPMS, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo.
2. A informação referida na alínea a) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação, elaborados em conformidade com o modelo a disponibilizar pela SPMS.
  3. No Lote 1, as entidades adjudicantes, em cada call off deve facultar o conjunto de descritivo de funções e competências, para cada cargo sobre o qual pretende realizar uma avaliação.
  4. No Lote 2 e 3, as entidades adjudicantes, em cada call off deve facultar o conjunto de procedimentos e respetivos documentos descritivos, para cada processo sobre o qual pretende realizar uma avaliação.

### **Artigo 7.º**

#### **Obrigações da SPMS**

Constituem obrigações da SPMS, no âmbito e nos limites fixados na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro:

- a) Gerir, acompanhar e promover a atualização do acordo quadro;
- b) Definir linhas orientadoras e disponibilizar minutas de peças procedimentais às entidades adquirentes;
- c) Monitorizar a qualidade do fornecimento de bens e da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias e/ou tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nos artigos anteriores e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento.





## **Artigo 8.º**

### **Auditoria à prestação de serviços**

A qualquer momento a SPMS e as entidades adquirentes ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da execução dos contratos de prestação de serviços e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

## **Secção III**

### **Das relações entre as partes no acordo quadro**

## **Artigo 9.º**

### **Sigilo e confidencialidade**

1. As partes outorgantes obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objeto do acordo quadro e a tratar como confidencial toda a informação e documentação a que tenham acesso no âmbito da sua execução, sendo esta obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.
2. Excluem-se do âmbito do número anterior, toda a informação gerada por força da execução do presente acordo quadro, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que, por força de disposição legal, tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.
3. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
4. A entidade contratada terá de garantir o sigilo quanto às informações que os seus técnicos e entidades / pessoas subcontratadas, venham a ter conhecimento, relacionadas com os trabalhos executados (seja ela informação facultada pela entidade adjudicante ou informação resultante do trabalho realizado). Estas não poderão ser utilizadas para nenhum outro fim.
5. O adjudicatário assume, igualmente, o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com os dados analisados e que a entidade adjudicante considere de acesso privilegiado.



### **Artigo 10.º Casos fortuitos ou de força maior**

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

### **Artigo 11.º**

#### **Suspensão do acordo quadro**

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a SPMS pode, em qualquer altura, por motivos de interesse público, nomeadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do acordo quadro.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos co-contratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A SPMS pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.
4. Os cocontratantes não podem exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do Acordo Quadro, à SPMS.
5. Caso o co-contratante selecionado no acordo quadro não disponibilize os recursos suficientes para a realização do serviço contratualizado ou não proceda à respetiva disponibilização nos termos do disposto na alínea b) dos n.ºs 1, 2 e 3 do artigo 18.º do caderno de encargos, a SPMS reserva-se o direito de, com justa causa, o suspender ou eliminar do acordo quadro.

### **Artigo 12.º**

#### **Resolução sancionatória por incumprimento contratual**

1. O incumprimento, por qualquer dos co-contratantes selecionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo quadro, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à SPMS o direito à resolução do acordo quadro relativamente àquele, podendo a SPMS solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.



2. O incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos e dos níveis de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes à SPMS.
3. Para efeitos do presente artigo, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
  - a) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
  - b) Prestação de falsas declarações;
  - c) Não apresentação dos relatórios previstos no artigo 31.º do presente caderno de encargos;
  - d) Recusa do serviço a uma entidade adquirente;
  - e) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos do n.º 1 do artigo 28.º do presente caderno de encargos;
  - f) Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço mínimos previstos nos artigos 24.º a 29.º do presente caderno de encargos;
  - g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;
  - h) Incumprimento da obrigação prevista no artigo 26º do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto nas alíneas g), h) e i) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o co-contratante continue a incorrer em incumprimento.
5. A resolução é notificada ao co-contratante em causa, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
6. A resolução do acordo quadro relativamente a um co-contratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas no artigo 15.º do presente caderno de encargos.

### **Artigo 13.º**

#### **Sanções**

1. Pelo incumprimento por três ou mais vezes das obrigações de reporte constantes no artigo 31.º do presente Caderno de Encargos, bem como de resposta aos procedimentos/call off



- referido no n.º 1 do artigo 28.º a SPMS poderá aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do prestador de serviços incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.
2. Pelo incumprimento do disposto nos artigos 24.º a 29.º do presente documento, a SPMS poderá após a ocorrência da 5.ª infração aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do prestador de serviços incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.

#### **Artigo 14.º**

##### **Cessão da posição contratual**

Os co-contratantes não podem ceder a sua posição no acordo quadro e nos contratos celebrados ao seu abrigo sem autorização prévia expressa da SPMS.

### **PARTE II**

#### **Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do Acordo Quadro**

##### **Secção I**

##### **Obrigações das entidades adquirentes ao abrigo do Acordo Quadro**

#### **Artigo 15.º**

##### **Contratação ao abrigo do acordo quadro**

1. A contratação ao abrigo do acordo quadro é efetuada através de convite a todos os co-contratantes do lote do acordo quadro ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 259.º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro devem ser efetuados através da plataforma eletrónica disponível em [www.comprasnasaude.pt](http://www.comprasnasaude.pt), nos termos do disposto na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro.
3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo quadro, não podendo se fixar um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.
5. Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais, em algarismos e por extenso, e devem incluir todas as taxas, impostos e restantes condições, não sendo admitidos portes ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância. Devem incluir todos os custos com o seguro objeto de contrato.



### **Artigo 16.º**

#### **Definição das prestações a contratualizar**

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:
  - a) Definir as premissas específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa. Estas premissas podem ser da seguinte natureza:
    - i) Prazos de entrega
    - ii) Termos de aceitação
    - iii) Definir os níveis de serviço exigíveis
    - iv) Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos
  - b) Realizar questionários de satisfação a cada prestador após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os prestadores de serviços e aferir a qualidade dos serviços que prestam, devendo ser definido um nível de serviço mínimo para esse questionário (exemplo consta em anexo I ao presente documento).
  - c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

### **Artigo 17.º**

#### **Caracterização dos lotes do acordo quadro**

O acordo quadro em apreço encontra-se dividido em 3 (três) lotes, caracterizando-se cada um deles da seguinte forma:

1. Lote 1 - Validação de Modelos Organizacionais e Processos de TI:
  - a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de avaliação de conformidade de modelos organizacionais e processos de TI, no sentido de certificar o seu alinhamento com as boas praticas ITIL, ISO 27001, COBIT 5, ITAF através da emissão de um parecer de conformidade.
  - b) A avaliação poderá ser realizada com base nas seguintes ferramentas de ITIL, ISO 27002, entre outros:
    - i) Suporte à gestão organizacional e dos processos – avaliação dos impactos de alterações a uma estrutura organizacional / processo noutros que lhe estejam interligados;
    - ii) Benchmarking de modelos organizacionais e processos – avaliação e comparação de modelos organizacionais e processos entre instituições



semelhantes, com o intuito de identificar oportunidades de melhoria ou evolução;

- iii) Avaliação do nível de maturidade da direção de SI – avaliação do modelo organizacional e processos com base nas melhores práticas de mercado para o setor em causa;
- iv) Auditoria de modelo organizacional e processos – avaliação da conformidade dos modelos organizacional e processos de acordo com as normas e / ou legislações relacionadas;
- v) Controlo e revisão de modelo organizacional e processos – revisão regular do modelo organizacional e processos, com o intuito de identificar fraquezas dos mesmos e oportunidades de melhoria ou evolução.
- vi) Modelos de Gestão de Risco e Segurança com o intuito de identificar fragilidades e ajudar na adoção de práticas para a mitigação de riscos;
- vii) Adoção, medição e acompanhamento para formação de temas para o Governance e a Gestão Corporativa dos Sistemas de Informação com a participação de especialistas de auditoria e acreditação CISA e CRISC.

c) Os serviços a prestar incluirão a avaliação do modelo organizacional e processos, de acordo com os fluxos processuais e respetivos documentos descritivos e a produção de um relatório final com a emissão de um parecer final sobre a conformidade dos mesmos relativamente a boas práticas. Caso o modelo organizacional e / ou os processos não cumpram a totalidade das boas praticas, devem ser identificadas as não conformidades e caracterizado o seu nível de criticidade.

d) Tipo de Contratação: Dimensão da DSI a certificar.

## 2. Lote 2 – Auditoria e Conformidade nas Aplicações Externas:

a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de consultoria para a avaliação de conformidades de aplicações externas no que concerne à legislação e normas, e recomendações internas que as mesmas têm de cumprir nomeadamente ao nível de:

- i) Documentação
  - i. Funcional
  - ii. Técnica



- ii) Legislação
  - iii) Qualidade e Integridade da Informação
  - iv) Segurança
  - v) Arquitetura Técnica
  - vi) Escalabilidade
  - vii) Requisitos de Negócio
  - viii) Carga
  - ix) Usabilidade
  - x) Regressão
  - xi) Interoperabilidade
- b) Os serviços a prestar poderão incluir os seguintes tipos de validação, entre outros:
- i) Identificação e validação da documentação (funcional e/ou técnica) existente;
  - ii) Normas e legislação em vigor *versus* as implementadas;
  - iii) Qualidade e fiabilidade da informação;
  - iv) Métodos de autenticação, autorização, criptografia, gestão de utilizadores;
  - v) Avaliação das instalações (riscos ambientais, acesso, vigilância, *backup*);
  - vi) Robustez e adequação da solução às necessidades de negócio;
  - vii) Necessidades de interligação com outras aplicações;
  - viii) Dificuldades de utilização;
  - ix) Avaliação do grau de cobertura proporcionado pelas atuais aplicações face às necessidades e respetivo potencial de evolução.
- c) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, sendo estas discriminadas em cada procedimento:
- i) Elaboração de planos de testes;
  - ii) Desenho e execução de casos de teste;
  - iii) Instalação, configuração e gestão das aplicações nos ambientes de teste;
  - iv) Produção de relatórios com base no resultado dos testes, caracterizando as não conformidades detetadas (descrição e grau de criticidade);
  - v) Caso a aplicação cumpra todos os requisitos deverá ser emitido um parecer que ateste a conformidade;



- vi) Caso sejam identificadas não conformidades na aplicação deverá ser produzido um relatório com as recomendações para a resolução das mesmas.
- d) O adjudicatário não é responsável pela correção das não conformidades detetadas.
- e) Tipo de Contratação: Bolsa de Horas.
- f) As entidades adquirentes, nos call off o abrigo do presente lote do Acordo quadro devem salvaguardar que os contratos a celebrar não violam quaisquer princípios de direitos, designadamente direitos de propriedade industrial.

3. Lote 3 – Auditoria e Certificação Contratados numa Lógica de “Âmbito Fechado”:

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de auditoria e certificação numa lógica de “âmbito fechado”, podendo o seu âmbito incluir a avaliação de pessoas, processos e/ou aplicações.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - i) Avaliar as competências funcionais, comportamentais e técnicas;
  - ii) Avaliar a conformidade de modelos organizacionais e processos de TI, de acordo com as boas praticas ITIL;
  - iii) Análise dos *gaps* aplicativos e das necessidades de integração;
  - iv) Definição de testes de utilização da solução;
  - v) Execução de testes da solução;
  - vi) Produção de relatórios com base no resultado dos testes, caracterizando as não conformidades detetadas (descrição e grau de criticidade);
  - vii) Emissão de um parecer que ateste a conformidade e produção de um relatório com as recomendações para a resolução das não conformidades detetadas nas várias áreas analisadas, pessoas, processos e/ou aplicações.
- c) O adjudicatário não é responsável pela correção das não conformidades detetadas.
- d) Tipo de Contratação: “Âmbito Fechado” / “Chave-na-mão”
- e) As entidades adquirentes, nos call off o abrigo do presente lote do Acordo quadro devem salvaguardar que os contratos a celebrar não violam quaisquer princípios de direitos, designadamente direitos de propriedade industrial.





**Artigo 18.º**

**Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do AQ**

1. A adjudicação nos procedimentos despoletados ao abrigo do presente acordo quadro será através do critério: proposta economicamente mais vantajosa, sendo que:

a) Lote 1

Critério de Adjudicação	Ponderação	Peso Parcial
Preço por avaliação a realizar	80	100%
Tempo de disponibilização de Relatório Final	20	100%

b) Lote 2 e 3

Critério de Qualificação		Ponderação	Peso Parcial
Preço	Preço total da Proposta	60	100%
Qualidade da Proposta	Metodologia da Proposta	40	15%
	Senioridade da equipa proposta		30%
	Nível experiência de recursos apresentados em termos habilitações		15%
	Tempo de disponibilização do relatório final		40%

Caso as entidades adjudicantes optem por não valorizar habilitações adicionais face além das identificadas na fase de qualificação, devem usar a tabela seguinte:

Critério de Qualificação		Ponderação	Peso Parcial
Preço	Preço total da Proposta	60	100%
Qualidade da Proposta	Metodologia da Proposta	40	20%
	Senioridade da equipa proposta		40%
	Tempo disponibilização relatório final		40%

Onde:

**Preço**



**Lote 1:** Avaliação do preço por dimensão da DSI a submeter a uma avaliação de conformidade das boas práticas e recomendações. O preço deverá contemplar a metodologia de avaliação adotada pelo fornecedor, com inclusão de todas as ferramentas que esta engloba, na perspetiva do candidato. O preço a apresentar deverá assumir a realização de uma avaliação de conformidade completa a uma direção de SI. A entidade adjudicante deverá indicar, no procedimento lançado, o volume de colaboradores que compõem a DSI, de modo a sinalizar a dimensão da mesma. Também deverá indicar o nível de maturidade da organização e processos a avaliar, de modo ao fornecedor poder aferir o esforço associado.

**Lotes 2:** Avaliação do preço total (final) apresentado por cada concorrente, com a indicação do número de recursos a disponibilizar por perfil. Deve ser validado que o preço do serviço de cada concorrente é igual ou inferior ao preço com que os mesmos ficaram adjudicados ao AQ.

**Lote 3:** Avaliação do preço total (final) apresentado por cada concorrente, com a indicação do número de colaboradores a avaliar, a dimensão da DSI (em termos de volume de colaboradores) e o número de recursos a disponibilizar por perfil. Deve ser validado que o preço do serviço de cada concorrente é igual ou inferior ao preço com que os mesmos ficaram adjudicados ao AQ, para cada tipo de serviço.

### **Metodologia da Proposta**

#### **(Lotes 2 e 3)**

Avaliação da abordagem metodológica da proposta para a realização dos serviços, apresentada pelo concorrente. A abordagem deve estar adequada ao procedimento em causa e a sua apresentação não deve exceder as 10.000 palavras.

0%	A proposta não apresenta qualquer metodologia.
25%	A metodologia apresentada é descrita de forma geral, não permitindo um entendimento claro sobre os procedimentos, atividades, resultados, competências, responsabilidades ou interdependências que eventualmente a constituam.
50%	A metodologia apresentada, bem como as suas diversas componentes, é descrita de forma geral, embora bem estruturada.
75%	A metodologia é apresentada de forma detalhada, estando bem estruturada, especificando claramente a maioria dos procedimentos,



	atividades, resultados, competências, responsabilidade ou interdependências que eventualmente a constituam.
100%	A metodologia é apresentada de forma detalhada, explicando claramente todos os procedimentos, atividades, resultados, competências, responsabilidades ou interdependências, que eventualmente a constituam, concretizando com exemplos adequados, a forma como se desenvolve o projeto, incluindo observações na sua abordagem.

### Senioridade da equipa proposta

#### (Lotes 2 e 3)

Avaliação do concorrente em termos do nível de senioridade da equipa proposta para a prestação do serviço a contratar. O detalhe do que se quiser exigir em termos de processos organizacionais ou tecnologias específicas deverá ser definido para cada procedimento / *call off*.

Perfil	Senioridade da equipa				
	0%	25%	50%	75%	100%
Percentagem de recursos a alocar na equipa de projeto com mais de 3 anos de intervenção / participação nos processos organizacionais e / ou nas tecnologias a utilizar no projeto.	<=10%	11% 25%	26% 50%	51% 75%	>75%

### Nível de Experiência dos Recursos Apresentados, em Termos de Habilitações

#### (Lotes 2 e 3)

Avaliação do fornecedor em termos do nível das habilitações dos recursos apresentados para cada perfil exigido no *call off*.

Caso a entidade adjudicante deseje valorizar os fornecedores cujos recursos possuam determinadas certificações / habilitações técnicas específicas, deverá utilizar este critério para o fazer, sendo responsável por definir os perfis específicos e as respetivas certificações ou habilitações que deseja valorizar. Este critério não é de utilização obrigatória nos *call offs*.



Caso sejam definidas certificações para mais do que um perfil, a avaliação global deste critério corresponderá à pontuação mais baixa que um candidato obtiver num determinado perfil.

Perfil	Critério de avaliação a aplicar	% de Recursos habilitados cada Candidato				
		0%	25%	50%	75%	100%
Nome do perfil para o qual se pretende valorizar a obtenção de um determinado certificado / habilitação* (a definir pela entidade adjudicante no <i>call off</i> )	% dos recursos apresentados que tenham um determinado certificado / habilitação** (a definir pela entidade adjudicante no <i>call off</i> )	0%	25%	50%	75%	100%

#### Tempo de Disponibilização do Relatório Final

**Todos os Lotes:** Avaliação do concorrente em termos do tempo necessário para a disponibilização do relatório final. Este critério será avaliado de acordo com o tempo que decorre após o término da realização das avaliações de competências, modelos organizacionais, processos e/ou aplicações.

Descrição	Tempo de instalação				
	0%	25%	50%	75%	100%
Tempo de disponibilidade do relatório final	30 dias	20-29 dias	15-19 dias	10-14 dias	<10 dias

#### Artigo 19.º

##### Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do AQ

Devem fazer parte dos documentos que integram as propostas apresentadas a procedimentos despoletados ao abrigo do presente acordo quadro:

- Documento com o detalhe do preço a apresentar, por colaborador a realizar uma avaliação de competências (todos os lotes);
- Documento com o detalhe do preço a apresentar, por processo a realizar uma avaliação de conformidade (todos os lotes);



- c) Documento com o detalhe do preço a apresentar, de acordo com as tabelas de equipa tipo para efeitos de cálculo de preço hora (todos os lotes);
- d) Descrição da abordagem metodológica, de acordo com as normas estabelecidas para a mesma (todos os lotes);
- e) Curriculum Vitae dos recursos propostos, para aferição da senioridade da equipa (todos os lotes);
- f) Documentos comprovativos que permitam aferir o nível de habilitação de cada recurso proposto pelo candidato (designadamente certificações e comprovativos de formação).

### **Artigo 20.º**

#### **Critério de desempate**

Em caso de empate nas propostas apresentadas nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente procedimento, deve ser considerado como critério de desempate o sorteio presencial dos prestadores de serviços vencedores.

### **Artigo 21.º**

#### **Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro**

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do acordo quadro serão reduzidos a escrito e terão uma duração máxima de 1 (um) ano a contar da data da sua assinatura, prorrogável por mais 1 (um) ano até ao limite máximo de 2 (dois) anos, não podendo a sua duração total ser superior a 3 (três) anos.
2. Os contratos que sejam celebrados ao abrigo do acordo quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo quadro, desde que não ultrapassem as durações previstas no número anterior.
3. A celebração de novo acordo quadro com o mesmo objeto impossibilita qualquer renovação, por parte das entidades adquirentes, dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos.

### **Artigo 22.º**

#### **Condições e prazo de pagamento**

1. As entidades adquirentes são exclusivamente responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços que lhes sejam prestados, não podendo, em caso algum, o co-contratante emitir



- faturas à SPMS, na qualidade de entidade que celebrou o acordo quadro objeto do presente procedimento.
2. O preço da prestação de serviços a prestar às entidades adquirentes é o que resultar do disposto neste caderno de encargos e da proposta adjudicada no procedimento celebrado ao abrigo do acordo quadro, não podendo, em caso algum, ser superior ao preço máximo de referência estabelecido neste acordo quadro.
  3. O prazo de pagamento é o que for normalmente praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei.
  4. O atraso no pagamento confere ao fornecedor o direito aos juros de mora calculados nos termos da lei;
  5. Não podem ser feitos quaisquer pagamentos no âmbito desta prestação de serviços sem que se mostrem pagos os emolumentos devidos por fiscalização prévia do contrato respetivo por parte do Tribunal de Contas.

## **Secção II**

### **Obrigações dos co-contratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro**

#### **Artigo 23.º**

#### **Obrigações**

1. Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos co-contratantes:
  - a) Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / *call offs* despoletados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente procedimento, ou seja, todos os prestadores de serviços qualificados em cada lote são obrigados a responder, no prazo determinado, a todos os procedimentos / *call offs* lançados, para o respetivo lote;
  - b) Excepcionam-se da alínea anterior, os prestadores de serviços que sejam responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção do software a certificar no âmbito do lote 3, não podendo concorrer ao mesmo;
  - c) Cumprimento do prazo de disponibilização de recursos, num prazo máximo de 15 (quinze) dias para a disponibilização dos recursos para a execução dos serviços, desde a data da assinatura do contrato. O prazo para disponibilização dos recursos pode ser estendido, mediante um acordo entre ambas as partes;



- d) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- e) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- f) Informar a entidade adjudicante sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
- g) Comunicar à entidade adjudicante, com uma antecedência mínima de 30 dias ou 15 (quinze) se o contrato tiver uma duração inferior a 6 meses, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços definida no caderno de encargos e demais documentos contratuais.
- h) Para o acompanhamento da execução do contrato, a entidade adjudicada fica obrigada a enviar, com uma periodicidade trimestral, a informação sobre os serviços prestados.
- i) No final da execução do contrato, a entidade adjudicada deve ainda elaborar um relatório final, com informação detalhada sobre o serviço prestado.
- j) Sugere-se a realização de um questionário de satisfação a cada cliente após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os fornecedores e aferir a qualidade dos serviços que prestam (no anexo I consta exemplo de questionário de satisfação que pode ser utilizado) e deve também ser definido um nível de serviço mínimo para o questionário.
- k) A apresentação de resultados, após tratamento dos dados, é realizada em formato digital, sendo obrigatório o envio do relatório final com o parecer e as respetivas recomendações, caso existam. O formato dos dados deve ser acordado entre a entidade adjudicante e o fornecedor no contrato de prestação de serviços.
- l) Os relatórios finais devem ser entregues até um máximo de 30 dias após a realização das avaliações de competências, processos ou de aplicações terem sido terminadas.



#### **Artigo 24.º**

##### **Garantias**

1. Os co-contratantes garantem que as soluções apresentadas são as necessárias para o cumprimento dos objetivos identificados pelas entidades adquirentes, sendo da sua exclusiva responsabilidade todos e quaisquer custos acrescidos nos vários âmbitos, que se vierem a revelar necessários para o cumprimento integral dos contratos adjudicados.
2. Os co-contratantes devem ainda assegurar as garantias necessárias sobre os serviços executados contra quaisquer defeitos por um período igual ao superior a um a contar da data de aceitação final do projeto ou de data acordada entre as partes.

#### **Artigo 25.º**

##### **Patentes, licenças e marcas registadas**

1. Os co-contratantes garantem que respeitam as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o hardware, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
2. São da responsabilidade dos co-contratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
3. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o co-contratante indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

#### **Artigo 26.º**

##### **Dados pessoais**

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





### **Artigo 27.º**

#### **Utilização dos sistemas de informação**

Caso a execução do presente contrato implique o acesso às instalações e a utilização dos sistemas de informação da entidade adjudicante por colaboradores ou subcontratados do adjudicatário, os mesmos obrigam-se ao cumprimento integral das regras de utilização dos sistemas de informação em vigor na entidade adjudicante.

### **Artigo 28.º**

#### **Penalidades**

1. As entidades adjudicantes devem para cada nível de serviço que venham a definir nos respetivos call off, devem definir as penalizações a aplicar, no caso do seu incumprimento.
2. A título meramente indicativo, cada nível de serviço deve exigir um nível de cumprimento mínimo de 90%.

### **PARTE III**

#### **Reporte**

### **Artigo 29.º**

#### **Reporte e monitorização**

1. É obrigação dos co-contratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
  - a) Relatórios de facturação;
  - b) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os co-contratantes devem enviar os relatórios de facturação às entidades agregadoras com uma periodicidade trimestral e à SPMS com uma periodicidade semestral.
3. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1 do presente artigo, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da facturação, tem um efeito suspensivo no pagamento das facturas em dívida até à regularização da situação em causa.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o co-contratante para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 2 (dois) perfis diferenciados:
  - a) SPMS – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a



- informação agregada ao nível das entidades agregadoras e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades agregadoras;
- b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
6. Os relatórios de facturação devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior, os seguintes elementos:
- a) Identificação da entidade adquirente;
  - b) Número de contrato;
  - c) Duração prevista do contrato;
  - d) Datas de início e de fim do contrato;
  - e) Descrição quantitativa do serviço e respectivos preços unitários;
  - f) Identificação dos lotes;
  - g) Valor de contrato;
  - h) Número, data e valor das facturas.
7. Os relatórios de níveis de serviço podem ser solicitados pelas entidades adquirentes com uma periodicidade mensal e devem conter, com a agregação de informação indicada no n.º 5 do presente artigo, os seguintes elementos relativos a níveis de serviço definidos no artigo 24.º a 29.º do presente caderno de encargos, bem como eventuais sanções aplicadas pelas entidades adquirentes:
- a) Identificação da entidade adquirente;
  - b) Número de contrato;
  - c) Duração prevista do contrato;
  - d) Datas de início e de fim do contrato;
  - e) Quantidades de serviços encomendados e entregues;
  - f) Número de dias decorridos entre a data da encomenda e a data de entrega da aceitação do serviço;
  - g) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;
  - h) Justificação para eventuais incumprimentos nos serviços;
  - i) Sanções aplicadas e respectiva justificação.
8. Os relatórios definidos nos números anteriores devem ser enviados à SPMS e entidades adquirentes, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou



mês do ano civil a que digam respeito, conforme periodicidades previstas no n.º 2 e 7 do presente artigo, em formato electrónico a definir pela SPMS.

#### **PARTE IV**

#### **Disposições finais**

#### **Artigo 30.º**

#### **Consórcio**

1. O agrupamento adjudicatário associar-se-á na modalidade de consórcio externo de responsabilidade solidária antes da celebração do acordo quadro.
2. O contrato de consórcio externo deve designar um dos membros do agrupamento como chefe de consórcio.
3. Ao chefe do consórcio deve ser conferida a competência para a elaboração e envio dos relatórios a que alude o artigo 3.º do presente caderno de encargos, bem como para representar o consórcio junto das entidades adquirentes e proceder à facturação.
4. Qualquer alteração ao contrato de consórcio deve ser previamente comunicada à SPMS para efeitos de aprovação.

#### **Artigo 31.º**

#### **Comunicações e notificações**

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a SPMS e os co-contratantes relativas ao acordo quadro, devem ser efectuadas através de correio electrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de recepção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de recepção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio electrónico é considerada recebida na data constante na respectiva comunicação de recepção transmitida pelo receptor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a SPMS, entidades adquirentes e que sejam efectuadas através de correio electrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e electrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de recepção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.



### **Artigo 32.º**

#### **Foro competente**

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

### **Artigo 33.º**

#### **Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo**

À contagem de prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo, são aplicáveis as seguintes regras:

- a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
- b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
- c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
- d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o acto, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

### **Artigo 34.º**

#### **Interpretação e validade**

1. O acordo quadro e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.
2. As partes no acordo quadro que tenham dúvidas acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga directamente respeito.
3. Se qualquer disposição do acordo quadro ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.



**Artigo 35.º**

**Direito aplicável**

1. O acordo quadro tem natureza administrativa.
2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código da Contratação Pública aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.

**ANEXOS:**

Anexo I – Exemplo de Questionário de satisfação



## ANEXO I – EXEMPLO DE QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

### Exemplo de Questionário de Satisfação

Questão	Avaliação	Comentários
Como classificaria o desempenho geral do fornecedor?	Escala da avaliação	
Qual o nível de cumprimento dos níveis de serviço impostos no contrato?	Escala da avaliação	
Qual o grau de satisfação para com o trabalho realizado?	Escala da avaliação	
Qual o grau de criação de valor do fornecedor?	Escala da avaliação	
Voltaria a trabalhar com o mesmo fornecedor?	Sim / Não	
Recomendaria o fornecedor a outras entidades clientes?	Sim / Não	

**Escala de Avaliação:**

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau