



**CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO
QUADRO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA**

REF. 20150373

CADERNO DE ENCARGOS



Índice

PARTE I Do acordo quadro	4
Secção I Disposições gerais.....	4
Artigo 1.º Definições	4
Artigo 2.º Objeto e âmbito.....	6
Artigo 3.º Prazo de vigência.....	9
Artigo 4.º Forma e documentos contratuais	10
Secção II Obrigações das entidades intervenientes	1110
Artigo 5.º Obrigações dos co-contratantes	11 10
Artigo 6.º Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro ..	12
Artigo 7.º Obrigações da SPMS.....	12
Artigo 8.º Auditoria à prestação de serviços	13
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro	13
Artigo 9.º Sigilo e confidencialidade	13
Artigo 10.º Casos fortuitos ou de força maior.....	13
Artigo 11.º Suspensão do acordo quadro.....	14
Artigo 12.º Resolução sancionatória por incumprimento contratual	14
Artigo 13.º Sanções.....	15
Artigo 14.º Cessão da posição contratual	16 15
PARTE II Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro	16
Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	16
Artigo 15.º Contratação ao abrigo do acordo quadro.....	16
Artigo 16.º Definição das prestações a contratualizar.....	16
Artigo 17.º Caracterização dos lotes do acordo quadro	17
Artigo 18.º Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro	35
Artigo 19.º Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro.....	41
Artigo 20.º Critério de desempate	43
Artigo 21.º Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	43
Artigo 22.º Condições e prazo de pagamento.....	43
Secção II Obrigações dos co-contratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	44
Artigo 23.º Obrigações.....	44
Artigo 24.º Confidencialidade de Dados.....	46
Artigo 25.º Apoio e acompanhamento	47



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Artigo 26.º	Equipamentos e Software	47
Artigo 27.º	Relatórios	48
Artigo 28.º	Níveis de Serviço e Modelo de Reporting	49
PARTE III		61
Reporte		61
Artigo 29.º	Reporte e monitorização	61
PARTE IV Disposições finais		63
Artigo 30.º	Consórcio.....	63
Artigo 31.º	Comunicações e notificações	63
Artigo 32.º	Foro competente.....	63
Artigo 33.º	Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo	64
Artigo 34.º	Interpretação e validade	64
Artigo 35.º	Direito aplicável	64



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 à 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 objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro;
- h) **Entidade agregadora** – A entidade que representa um agrupamento de entidades adquirentes.



- i) **Teleconsulta** - Utilização de comunicações interactivas, audiovisuais e de dados em consulta médica com a presença do doente, a qual utiliza estes meios para obter parecer à distância de, pelo menos, outro médico e com registo obrigatório no equipamento e no processo clínico do doente;
 - (i) **Teleconsulta em tempo diferido** (*store and forward*) - Utilização de comunicações interativas, audiovisuais e de dados em consulta médica, recolhidos na presença do doente, sendo estes enviados para uma entidade recetora que os avaliará e opinará em tempo posterior (forma assíncrona).
 - (ii) **Teleconsulta em tempo real** - Consulta fornecida por um médico distante do utente, com recurso à utilização de comunicações interativas, audiovisuais e de dados, com a presença do doente junto de outro médico numa outra localização e com registo obrigatório no equipamento e no processo clínico do doente. Esta comunicação efetua-se emⁱ simultâneo (de forma síncrona).
- j) **Telemonitorização** - Assenta num conjunto de processos, tecnologia de Sistemas de Informação, dispositivos médicos e telecomunicações e de pessoas, que trabalham de forma articulada para permitir que um paciente crónico possa realizar uma vida independente em sua casa, recolhendo de forma sistemática dados da sua condição de saúde que são monitorizados e analisados pelo seu médico no hospital.
- k) **Equipamento fixo** - Entende-se por equipamento fixo no âmbito da telemedicina, todo o *hardware*, periféricos e acessórios médicos que sejam preparados e utilizados continuamente no mesmo local. (Exemplo: Consultório médico preparado para assistência clínica remota e colaboração entre cuidados primários e hospitalares).
- l) **Equipamento móvel** - Entende-se por equipamento móvel, no âmbito da telemedicina, estações de trabalho e respetivos periféricos passíveis de serem transportadas dentro de uma determinada instituição de saúde, por exemplo de uma sala para outra. (Exemplo: Estações de trabalho preparadas para a realização de teleconsultas).
- m) **Equipamento portátil** - Entende-se por equipamento portátil, no âmbito da telemedicina, estações de trabalho e respetivos periféricos passíveis de serem transportados para qualquer local, por exemplo ao domicílio do doente. (Exemplo: Malas com acessórios médicos).
- n) **Integração com a PDS** – entende-se que as entidades adjudicantes do presente Acordo Quadro devem definir nos *call offs* despoletados ao seu abrigo, os sistemas de



integração a estabelecer com os prestadores de serviços, de forma a que seja possível a integração com a PDS, permitindo que a qualquer momento seja possível receber a informação solicitada (Consta em anexo II as especificações técnica e funcional da PDS).

Artigo 2.º Objeto e âmbito

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de co-contratantes para a celebração de um Acordo quadro para a prestação de serviços de Telemedicina, (telemonitorização e teleconsulta), que permita a observação, o diagnóstico e a monitorização do utente, bem como a locação de equipamentos/ meios de apoio fixos, portáteis e móveis de suporte à teleconsulta.
2. O concurso é designado “Concurso limitado por prévia qualificação para a celebração de Acordo Quadro para prestação de serviços de Telemedicina”.
3. 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.
4. O acordo quadro referido no número anterior compreende três grupos de acordo com os seguintes lotes:

GRUPO 1 - Serviços de Telemonitorização

- Monitorização prestada pelas Instituições do SNS

Lote 1 – Serviços de telemonitorização

Sublote 1.1. - Região Norte

Sublote 1.2. - Região Centro

Sublote 1.3. - Região de Lisboa e Vale do Tejo

Sublote 1.4. - Região do Alentejo

Sublote 1.5. - Região do Algarve

Sublote 1.6. - Região Autónoma dos Açores

Sublote 1.7. - Região Autónoma da Madeira

Sublote 1.8. - Território Nacional

As empresas que se candidatem a um lote regional apenas poderão prestar os serviços de telemonitorização aos pacientes cuja morada pertença a essa região.

- Monitorização prestada pelos fornecedores

Lote 2. Serviços de telemonitorização e telereabilitação

Lote 2.1. – Serviços de telemonitorização da doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC)

Sublote 2.1.1. - Região Norte

Sublote 2.1.2. - Região Centro

Sublote 2.1.3. - Região de Lisboa e Vale do Tejo

Sublote 2.1.4. - Região do Alentejo

Sublote 2.1.5. - Região do Algarve

Sublote 2.1.6. - Região Autónoma dos Açores

Sublote 2.1.7. - Região Autónoma da Madeira

Sublote 2.1.8. - Território Nacional

As empresas que se candidatem a um lote regional apenas poderão prestar os serviços de telemonitorização aos pacientes cuja morada pertença a essa região.

Lote 2.2. - Serviços de telereabilitação da doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC)

Sublote 2.2.1. - Região Norte

Sublote 2.2.2. - Região Centro

Sublote 2.2.3. - Região de Lisboa e Vale do Tejo

Sublote 2.2.4. - Região do Alentejo

Sublote 2.2.5. - Região do Algarve

Sublote 2.2.6. - Região Autónoma dos Açores

Sublote 2.2.7. - Região Autónoma da Madeira

Sublote 2.2.8. - Território Nacional

As empresas que se candidatem a um lote regional apenas poderão prestar os serviços de teleabilitação aos pacientes cuja morada pertença a essa região.

Lote 3 - Serviços de telemonitorização do *status* pós enfarte agudo do miocárdio

Sublote 3.1. - Região Norte

Sublote 3.2. - Região Centro

Sublote 3.3 - Região de Lisboa e Vale do Tejo

Sublote 3.4. - Região do Alentejo

Sublote 3.5. - Região do Algarve

Sublote 3.6. - Região Autónoma dos Açores

Sublote 3.7. - Região Autónoma da Madeira

Sublote 3.8. - Território Nacional

As empresas que se candidatem a um lote regional apenas poderão prestar os serviços de telemonitorização aos pacientes cuja morada pertença a essa região.

Lote 4 - Serviços de telemonitorização de insuficiência cardíaca crónica

Sublote 4.1. - Região Norte

Sublote 4.2. - Região Centro

Sublote 4.3. - Região de Lisboa e Vale do Tejo

Sublote 4.4. - Região do Alentejo

Sublote 4.5. - Região do Algarve

Sublote 4.6. - Região Autónoma dos Açores

Sublote 4.7. - Região Autónoma da Madeira

Sublote 4.8. - Território Nacional

As empresas que se candidatem a um lote regional apenas poderão prestar os serviços de telemonitorização aos pacientes cuja morada pertença a essa região.

Lote 5 - Serviços de telemonitorização de doentes com comorbilidades

Sublote 5.1. - Região Norte

Sublote 5.2. - Região Centro

Sublote 5.3. - Região de Lisboa e Vale do Tejo

Sublote 5.4. - Região do Alentejo

Sublote 5.5. - Região do Algarve

Sublote 5.6. - Região Autónoma dos Açores

Sublote 5.7. - Região Autónoma da Madeira

Sublote 5.8. - Território Nacional

As empresas que se candidatem a um lote regional apenas poderão prestar os serviços de telemonitorização aos pacientes cuja morada pertença a essa região.

GRUPO 2 - Serviços de Teleconsulta

- Teleconsulta em Tempo Diferido

Lote 6 - Serviços de telepatologia / patologia digital

Lote 7 - Serviços para o telerrastreio da retinopatia diabética

Lote 8 - Serviços de telerradiologia

- Teleconsulta em Tempo Real

Lote 9 - Serviços de teleconsulta

GRUPO 3 - Meios de Suporte à Telemedicina

Lote 10 - Meios de apoio à teleconsulta (fixos)

Lote 11 - Meios de apoio à teleconsulta (móveis)

Lote 12 - Meios de apoio à teleconsulta (portáteis)

Lote 13 - Meios de apoio à telepatologia / patologia digital

Lote 14 - Meios de Apoio à Telerradiologia

Artigo 3.º Prazo de vigência

1. O acordo quadro tem a duração de 2 (dois) anos, 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 rectificações 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.



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 correcta 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 30.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 facturação 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 aspectos 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.

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.

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 excepcional, 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 concorrentes selecionados como co-contratantes no acordo quadro não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.
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) do n.ºs 1, 2 e 3 do artigo 17.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 29.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 artigo 28.º do presente caderno de encargos;
 - f) Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço mínimos previstos nos artigos 23.º a 28.º do presente caderno de encargos;
 - g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;
 - h) Incumprimento da obrigação prevista no artigo 25º do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto nas alíneas g) e h) 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 13.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 29.º do presente Caderno de Encargos, bem como de resposta aos procedimentos/call off referido no artigo 28.º a SPMS poderá aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do co-contratante incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.



2. Pelo incumprimento do disposto nos artigos 23.º a 28.º do presente documento, a SPMS poderá, após a ocorrência da 5.ª infração, aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do co-contratante 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 no âmbito dos contratos celebrados 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, 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 ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer à negociação ou 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.

Artigo 16.º Definição das prestações a contratualizar

As entidades adquirentes devem em cada procedimento:

1. Definir as premissas específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa.
Estas premissas podem ser da seguinte natureza:



- a) Prazos de entrega
 - b) Termos de aceitação
 - c) Definir os níveis de serviço exigíveis
 - d) Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos
2. Realizar inquéritos 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).
3. 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 14 (catorze) lotes, caracterizando-se cada um deles da seguinte forma:

1. Lote 1 – Serviços de Telemonitorização

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização de diversas patologias. Os serviços incluem a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.

O serviço de monitorização clínica é da responsabilidade das instituições do SNS que contratem os serviços ao abrigo deste lote.

- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:

I. Equipamentos e *Software*:

- (i) Instalação e manutenção do equipamento ao domicílio do doente.
- (ii) Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística.
- (iii) Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS.

II. Serviços como obrigação da rede capilar de apoio:

- (i) Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador.
- (ii) Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados, prestada por cuidadores formais e/ou informais que mereçam acompanhamento do responsável do projeto em cada instituição hospitalar.



- (iii) Supervisão periódica no domicílio da correta utilização dos equipamentos.
 - (iv) Produção de inquéritos de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos.
 - (v) Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições.
- c) Os Equipamentos a disponibilizar ao abrigo do lote 1 são:
- I. Equipamentos a disponibilizar na Instituição Hospitalar - Telefone móvel , *tablet* , ou outra situação similar que cumpra os requisitos exigidos / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contacto com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas.
 - II. Equipamentos a disponibilizar aos doentes
 - (i) Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Deverão ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.
 - (ii) Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente que serão definidos em cada procedimento.
- (Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento)
- d) Tipo de contratação - Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar e os respetivos equipamentos de monitorização de acordo com a patologia dos pacientes.
- 2. Lote 2.1. - Serviços de telemonitorização da doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC)**
- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização da doença pulmonar obstrutiva crónica. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.
 - b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
 - I. Equipamentos e Software:
 - (i) Instalação e manutenção do equipamento ao domicílio do doente.



- (ii) Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística.
- (iii) Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS.

II. Serviços:

- (i) Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador.
- (ii) Serviço de monitorização e triagem de doentes.
- (iii) Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados prestada por cuidadores formais e/ou informais que mereçam acompanhamento do responsável do projeto em cada instituição hospitalar.
- (iv) Supervisão periódica no domicílio da correta utilização dos equipamentos.
- (v) Produção de inquéritos de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos.
- (vi) Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições.

(Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento)

c) Os Equipamentos a disponibilizar ao abrigo do lote 2.1. são:

- I. Equipamentos a disponibilizar na Instituição Hospitalar - Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contacto com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas

II. Equipamentos a disponibilizar aos doentes

- (vii) Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Terão de ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.

(viii) Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:

- Oxímetro (registo saturação O₂ e frequência cardíaca)
- Tensiómetro (registo tensão arterial)
- Termómetro (registo temperatura corporal com possibilidade de comunicação sem fios)
- Pedómetro (registo atividade do doente)



- d) Tipo de contratação - Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

Variáveis de Custo	% de Afetação
Utilizador	
Paciente / Utente	95%
Médico	5%

3. Lote 2.2. - Serviços de telereabilitação da doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC)

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telereabilitação da doença pulmonar obstrutiva crónica. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- I. Equipamentos e Software:
 - (i) Instalação e manutenção do equipamento ao domicílio do doente.
 - (ii) Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística.
 - (iii) Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS.
 - II. Serviços:
 - (i) Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador.
 - (ii) Serviço de monitorização e triagem de doentes.
 - (iii) Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados prestada por cuidadores formais e/ou informais que mereçam acompanhamento do responsável do projeto em cada instituição hospitalar.
 - (iv) Supervisão periódica no domicílio da correta utilização dos equipamentos.
 - (v) Produção de inquéritos de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos.



(vi) Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições.

(Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento)

c) Os Equipamentos a disponibilizar ao abrigo do lote 2.2. são:

I. Equipamentos a disponibilizar na Instituição Hospitalar - Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contacto com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas.

II. Equipamentos a Disponibilizar aos Doentes

(i) Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Terão de ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.

(ii) Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:

- Oxímetro (registo saturação O2 e frequência cardíaca)
- Tensiómetro (registo tensão arterial)
- Termómetro (registo temperatura corporal com possibilidade de comunicação sem fios)
- Pedómetro (registo atividade do doente)

d) Tipo de contratação - Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

Variáveis de Custo	% de Afetação
Utilizador	
Paciente / Utente	95%
Médico	5%

4. Lote 3 - Serviços de telemonitorização do status pós enfarte agudo do miocárdio

a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização do status pós enfarte agudo do miocárdio. Os serviços incluem a



monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.

b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:

I. Equipamentos e Software:

- (i) Instalação e manutenção do equipamento ao domicílio do doente.
- (ii) Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística.
- (iii) Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS.

II. Serviços:

- (i) Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador.
- (ii) Serviço de monitorização e triagem de doentes.
- (iii) Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados prestada por cuidadores formais e/ou informais que mereçam acompanhamento do responsável do projeto em cada instituição hospitalar.
- (iv) Supervisão periódica no domicílio da correta utilização dos equipamentos.
- (v) Produção de inquéritos de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos.
- (vi) Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições.

(Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento)

c) Os Equipamentos a disponibilizar ao abrigo do lote 3 são:

I. Equipamentos a disponibilizar na Instituição Hospitalar - Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contacto com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas.

II. Equipamentos a disponibilizar aos doentes

- (i) Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Terão de ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.
- (ii) Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:
 - Oxímetro (registo saturação O2 e frequência cardíaca)



- Tensiómetro (registo tensão arterial)
 - Pedómetro (registo atividade do doente)
 - Bio-Impedância para avaliação do conteúdo corporal
 - Eletrocardiograma de 12 derivações (as medições serão efetuadas por um profissional de saúde do fornecedor, no domicílio do doente)
 - Peso corporal (registo do índice de massa corporal)
- d) Tipo de contratação - Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

Variáveis de Custo	% de Afetação
Utilizador	
Paciente / Utente	95%
Médico	5%

5. Lote 4 - Serviços de telemonitorização de insuficiência cardíaca crónica

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização de insuficiência cardíaca crónica. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- Equipamentos e Software:
 - Instalação e manutenção do equipamento ao domicílio do doente.
 - Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística.
 - Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS.
 - Serviços:
 - Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador.
 - Serviço de monitorização e triagem de doentes.



- (iii) Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados prestada por cuidadores formais e/ou informais que mereçam acompanhamento do responsável do projeto em cada instituição hospitalar.
- (iv) Supervisão periódica no domicílio da correta utilização dos equipamentos.
- (v) Produção de inquéritos de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos.
- (vi) Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições.

(Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento)

- c) Os Equipamentos a disponibilizar ao abrigo do lote 4 são:
 - I. Equipamentos a disponibilizar na Instituição Hospitalar - Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contacto com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas
 - II. Equipamentos a Disponibilizar aos Doentes
 - (i) Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Terão de ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.
 - (ii) Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:
 - Oxímetro (registo saturação O₂ e frequência cardíaca)
 - Tensiómetro (registo tensão arterial)
 - Pedómetro (registo atividade do doente)
 - Termómetro axilar (registo de temperatura corporal)
 - Bio-Impedância para avaliação do conteúdo corporal em água
 - Eletrocardiograma de 3 derivações clássicas: DI, DII e DIII (as medições serão efetuadas por um profissional de saúde no domicílio do doente)
 - Peso corporal (registo do índice de massa corporal)
- d) Tipo de contratação - Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.



Variáveis de Custo	% de Afetação
Utilizador	
Paciente / Utente	95%
Médico	5%

6. Lote 5 - Serviços de telemonitorização de doentes com comorbilidades

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização de doentes com comorbilidades. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- I. Equipamentos e Software:
 - (i) Instalação e manutenção do equipamento ao domicílio do doente.
 - (ii) Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística.
 - (iii) Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS.
 - II. Serviços:
 - (i) Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador.
 - (ii) Serviço de monitorização e triagem de doentes.
 - (iii) Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados prestada por cuidadores formais e/ou informais que mereçam acompanhamento do responsável do projeto em cada instituição hospitalar.
 - (iv) Supervisão periódica no domicílio da correta utilização dos equipamentos.
 - (v) Produção de inquéritos de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos.
 - (vi) Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições.

(Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento)

- c) Os Equipamentos a disponibilizar ao abrigo do lote 5 são:



- I. Equipamentos a Disponibilizar na Instituição Hospitalar - Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contato com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas
- II. Equipamentos a disponibilizar aos doentes
 - (i) Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição de saúde. Deverão ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.
 - (ii) Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:
 - Tensiómetro (registo tensão arterial)
 - Glucómetro (registo de glicemia)
 - Oxímetro (registo saturação O2 e frequência cardíaca)
 - Peso corporal
 - Bio-Impedância para avaliação do conteúdo corporal em água
 - Pedómetro (registo atividade do doente)
 - Eletrocardiograma de 3 derivações clássicas: DI, DII e DIII (as medições serão efetuadas por um profissional de saúde no domicílio do doente)
 - Termómetro (registo temperatura corporal com possibilidade de comunicação sem fios)
- d) Tipo de contratação - Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

Variáveis de Custo	% de Afetação
Utilizador	
Paciente / Utente	95%
Médico	5%

7. Lote 6 - Serviços de telepatologia / patologia digital



- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telepatologia / patologia digital com o objetivo de obtenção de um relatório médico com base em imagens / exames disponibilizados em formato digital (compatível com formato de imagem standard e/ou DICOM).
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- (i) Acesso às imagens / exames, compatível com formato de imagem standard e/ou DICOM, a relatar sobre uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA
 - (ii) Comparação com exames realizados anteriormente
 - (iii) Produção do relatório final com parecer médico, devidamente assinado pelo mesmo
 - (iv) Integração na PDS via protocolo HL7-CDA do relatório final
- c) As áreas de exame são Macroscopia e Microscopia.
- d) O tipo de prioridade pode ser Normal e Urgente.
- e) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir as duas áreas de exames ou apenas uma das acima referidas, assim como os níveis de prioridade associados a cada área. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total previsto de exames, por área e prioridade.

Variáveis de Custo			% de Afetação
Áreas de Exame	Peso Parcial	Prioridade	
Macroscópica	50	Normal	60%
		Urgente	40%
Microscópica	50	Normal	60%
		Urgente	40%

8. Lote 7 - Serviços para o telerrastreio da retinopatia diabética

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços para o telerrastreio da retinopatia diabética com o objetivo de obtenção de um relatório médico com base em imagens / exames disponibilizados em formato digital (DICOM).
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- (i) Disponibilização dos equipamentos e técnicos necessários para a realização do exame, sendo o seu local de realização definido em sede de procedimento



- (ii) Acesso às imagens / exames, em formato DICOM, a relatar sobre uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde, que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA
 - (iii) Comparação com exames realizados anteriormente
 - (iv) Produção do relatório final com parecer médico, devidamente assinado pelo mesmo
 - (v) Integração na PDS via protocolo HL7-CDA do relatório final
- c) O tipo de serviço pode ser:
- (i) Relatório (Produção do relatório com base nas imagens fornecidas, do exame previamente realizado)
 - (ii) Captura (Disponibilização dos equipamentos e técnicos para a realização do exame de rastreio e produção do relatório correspondente)
- d) O tipo de prioridade pode ser Normal e Urgente.
- e) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os dois tipos de serviço, assim como os níveis de prioridade associados a cada exame. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total previsto de exames, por tipo de serviço e prioridade.

Variáveis de Custo			% de Afetação
Tipo de Serviço	Peso Parcial	Prioridade	
Relatório	60	Normal	60%
		Urgente	40%
Captura	40	Normal	60%
		Urgente	40%

9. Lote 8 - Serviços de telerradiologia

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telerradiologia com o objetivo de obtenção de um relatório médico com base em imagens / exames disponibilizados em formato digital (DICOM).
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:



- (i) Acesso às imagens / exames, em formato DICOM, a relatar sobre uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde, que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA.
 - (ii) Comparação com exames realizados anteriormente.
 - (iii) Produção do relatório final com parecer médico, devidamente assinado pelo mesmo.
 - (iv) Integração na PDS via protocolo HL7-CDA do relatório final.
- c) Tipo de Exame:
- (i) Tomografia Axial Computorizada (TAC)
 - (ii) Ressonância Magnética (RM)
 - (iii) Mamografia em rastreio
 - (iv) Raio-X (RX)
 - (v) Ultra-sons
- d) O tipo de prioridade pode ser Normal e Urgente.
- e) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os vários tipos de exames de telerradiologia, assim como os níveis de prioridade associados a cada um. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total previsto de exames, por tipo e prioridade.

Variáveis de Custo			
Tipo de Exame	Peso Parcial	Prioridade	% Afetação
TAC	20%	Normal	60%
		Urgente	40%
RM	20%	Normal	60%
		Urgente	40%
RX	20%	Normal	60%
		Urgente	40%
Mamografia	20%	Normal	60%
		Urgente	40%
Ultra-som	20%	Normal	60%
		Urgente	40%



10. Lote 9 - Serviços de teleconsulta

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação da prestação de serviços médicos nas áreas de, Cardiologia, Dermatologia, Fisiatria, Neurologia e Pneumologia e outras, através de teleconsulta em tempo real.
- b) A teleconsulta será realizada preferencialmente através da plataforma PDS Live, sendo que todo o registo eletrónico do doente terá de ficar registado na mesma.
- c) Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de consultas a realizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume de consultas previsto a contratualizar.

11. Lote 10 - - Meios de Apoio à teleconsulta (fixos)

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de meios de apoio à teleconsulta.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
 - (i) Integração do *software* com a PDS Live para transmissão de vídeo, som e dados
 - (ii) Instalação e manutenção periódica do equipamento
 - (iii) Formação e treino dos profissionais de saúde
 - (iv) Supervisionamento periódico do correto funcionamento dos equipamentos
 - (v) Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas
- c) Caracterização Mínima dos equipamentos:
 - Sistema de Videoconferência *Full- HD*
 - 1 Monitor de 21.5"
 - Câmera, microfone e colunas
 - Teclado e Rato
 - Entrada de ligações vídeo: 1 VGA; 1 HDMI; 1 RCA
 - Saída de ligações vídeo: 1 DVI
 - Entrada de ligações áudio: 1 de 3.5mm
 - Saída de ligações áudio: 1 para auscultadores



- 3 portas USB
 - 1 ligação Ethernet
 - Ligação *wi-fi*
- d) Acessórios incluídos:
- (i) Dermatoscópico eletrónico
 - (ii) Otoscópico eletrónico
 - (iii) Estetoscópico eletrónico
- e) Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

12. Lote 11 - - Meios de Apoio à teleconsulta (móveis)

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de de meios de apoio à teleconsulta.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- (i) Integração do *software* com a PDS *Live* para transmissão de vídeo, som e dados
 - (ii) Instalação e manutenção periódica do equipamento
 - (iii) Formação e treino dos profissionais de saúde
 - (iv) Supervisionamento periódico do correto funcionamento dos equipamentos
 - (v) Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas
- c) Caracterização Mínima dos equipamentos:
- 1 Monitor de 21.5"
 - Câmera, microfone e colunas
 - Teclado e Rato
 - Bateria (autonomia mínima 2.5 h)
 - Entrada de ligações vídeo: 1 VGA, 1 HDMI, 1 RCA
 - Saída de ligações vídeo: 1 DVI
 - Entrada de ligações áudio: 1 de 3.5mm



- Saída de ligações áudio: 1 para auscultadores
 - 3 portas USB
 - 1 ligação Ethernet
 - Ligação *wi-fi*
- d) Acessórios incluídos:
- (i) Dermatoscópio eletrónico
 - (ii) Otoscópio eletrónico
 - (iii) Estetoscópio eletrónico
- e) Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

13. Lote 12 - - Meios de Apoio à teleconsulta (portáteis)

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de de meios de apoio à teleconsulta.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- (i) Integração do *software* com a PDS *Live* para transmissão de vídeo, som e dados
 - (ii) Instalação e manutenção periódica do equipamento
 - (iii) Formação e treino dos profissionais de saúde
 - (iv) Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas
- c) Caraterização Mínima dos equipamentos:
- 1 PC portátil de 12.1"
 - Câmara, microfone e colunas
 - Bateria (autonomia mínima 1 h)
 - Entrada de ligações vídeo: 1 VGA, 1 HDMI
 - Saída de ligações áudio: 1 para auscultadores
 - 3 portas USB
 - Ligação 3G



- Ligação *wi-fi*
- d) Acessórios incluídos:
- (i) Dermatoscópico eletrónico
 - (ii) Otoscópico eletrónico
 - (iii) Estetoscópico eletrónico
- e) Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

14. Lote 13 - - Meios de Apoio à telepatologia / patologia digital

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de meios de apoio de digitalização de suporte à telepatologia / patologia digital, ou seja equipamentos que permitam a digitalização de lâminas de exames de anatomia patológica realizados.
- b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
- (i) Acesso às imagens / exames a analisar, em formato DICOM, através de uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde, que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA
 - (ii) Instalação e manutenção periódica do equipamento
 - (iii) Formação e treino dos profissionais de saúde
 - (iv) Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas
- c) Caracterização Mínima dos equipamentos:
- (i) Sistema de digitalização WSI (Whole Slide Image) que permita a real digitalização de toda a imagem
 - (ii) Ampliação ótica de 40x, com possibilidade de digitalização também a 4x, 10x e 20x
 - (iii) Integrável com software de gestão de laboratório (LIMS)
 - (iv) Código de barras 2D incorporado e automático
 - (v) Compatível com formatos de imagem standard e / ou DICOM



- d) Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

15. Lote 14 - Meios de Apoio à Telerradiologia

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de meios de suporte à telerradiologia, nomeadamente a soluções de arquivo de imagens e respetivo acesso e visualização.
- b) Os meios de suporte contratados deverão apresentar as seguintes características principais:
- (i) Suportar as normas DICOM e HL7 e implementado o perfil XDS do IHE;
 - (ii) Data center em território nacional, com a informação alojada em Portugal;
 - (iii) Ligação à RIS com uma velocidade mínima de 100Mbits
 - (iv) Guarda das imagens durante um período mínimo de 5 anos;
 - (v) Disponibilização de um visualizador das imagens armazenadas;
 - (vi) O visualizador deverá ser totalmente baseada em tecnologias WEB, sem necessidade de instalação local;
 - (vii) Visualização dos exames em qualquer plataforma (Windows, IOS, Android) sem fazer “download” de qualquer componente adicional – cliente “zero footprint”;
 - (viii) Integração com a PDS para visualização das imagens.
- c) Tipo de Exame a Armazenar (Imagens)
- (i) Tomografia Axial Computorizada (TAC)
 - (ii) Ressonância Magnética (RM)
 - (iii) Ultra-Sons
 - (iv) Mamografia em rastreio
 - (v) Raio-X (RX)
- d) Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de imagens a armazenar por tipo de exame. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.



Variáveis de Custo	
Tipo de Exame	% de Afetação
TAC	20%
Ressonância Magnética	20%
Raio X	20%
Mamografia	20%
Ultra-Sons	20%

Artigo 18.º Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro

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

- a) Os lotes 1 a 5 e 10 a 14 serão avaliados com base no preço apresentado (Preço total dos serviços a prestar ou equipamentos/ de meios de apoio a locar) e no tempo de instalação garantido pelos fornecedores:

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	80%
Tempo de Instalação	20%

- b) Os lotes 6 a 9 serão avaliados com base no preço:

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	100%



2. Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

2.1. Preço

- a) **Lotes 1 a 5:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para os lotes 1 a 5, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NU$$

Preço Total (PT) – análise do preço do serviço apresentado por cada concorrente, por paciente e médico do SNS responsável pela monitorização, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo.

Em que:

PVC – Inclui o tipo de utilizador (paciente e médico).

NU – Quantidade de utilizadores por tipo.

Variáveis de Custo		Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Tipo de Utilizador	Número de Utilizadores (NU)		
Paciente / Utente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Médico (SNS)	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: * Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

** Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas

- b) **Lote 6:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 6, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NE$$



Preço Total (PT) – análise do preço do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo.

Em que:

PVC – Inclui os áreas de exame (macroscópica, microscópica) e a prioridade dos exames (urgente e normal).

NE – Quantidade de exames a realizar por área de exame e prioridade.

Variáveis de Custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Áreas de Exame	Prioridade	Nº de Exames a Realizar (NE)		
Macroscópica	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Microscópica	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: * Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

** Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas

c) **Lote 7:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 7, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NE$$

Preço Total (PT) – análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo.

Em que:

PVC – Inclui a prioridade dos exames (urgente e normal).

NE – Quantidade de exames a realizar por prioridade.



Variáveis de Custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Áreas de Exame	Prioridade	Nº de Exames a Realizar (NE)		
Captura	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Relatório	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: * Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

** Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas

- d) **Lote 8:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 8, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NE$$

Preço Total (PT) – análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo.

Em que:

PVC – Inclui o tipo de exame (TAC, RM, RX e mamografia) e a prioridade dos exames (urgente e normal).

NE – Quantidade de exames a realizar por tipo de exame e prioridade.



Variáveis de Custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Tipo de Exame	Prioridade	Nº de Exames a Realizar (NE)		
TAC	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
RM	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
RX	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Mamografia	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Ultra-sons	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

e) **Lote 9:** Avaliação do preço por consulta apresentado por cada concorrente.

Cada candidato deverá apresentar o seu preço, tendo em conta as cinco especialidades (Cardiologia, Dermatologia, Fisiatria, Neurologia e Pneumologia), contempladas no lote. O preço apresentado não pode ultrapassar, sob pena de exclusão da proposta, os preços indicados como máximos na tabela de preços definidos para o Serviço Nacional de Saúde em vigência à data da apresentação de proposta, na parte que for aplicável.

f) **Lotes 10 a 13:** Avaliação do preço mensal de locação do equipamento apresentado por cada concorrente.

Cada candidato deverá apresentar o seu preço, tendo em conta todas as especificações do equipamento descritas anteriormente, para o tipo de equipamento em causa.

Não poderão ser apresentados quaisquer custos adicionais, face ao preço por equipamento em regime de locação.



- g) **Lote 14:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 14, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NI$$

Preço Total (PT) – análise do preço médio por imagem de exame arquivada, por um período de 5 anos, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo.

Em que:

PVC – Inclui o tipo de exame a armazenar (TAC, RM, RX, mamografia e ultra-sons)

NI – Quantidade de imagens de exames a armazenar, por tipo de exame.

Variáveis de Custo		Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Tipo de Exame a Armazenar (Imagem)	Nº de Imagens a Armazenar (NI)		
TAC	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
RM	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
RX	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Mamografia	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Ultra-sons	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: * Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

** Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas

2.2. Tempo de Instalação

- a) **Lotes 1 a 5:** Avaliação do concorrente em termos do tempo necessário para a disponibilização e instalação do equipamento e administração da respetiva formação aos utilizadores. Este critério será avaliado de acordo com o tempo entre a celebração do contrato e o momento em que todos os utentes contratualizados estejam operacionais a monitorizar e os respetivos médicos formados.



Descrição	Tempo de Instalação				
	0%	25%	50%	75%	100%
Tempo de disponibilização e instalação do equipamento e administração da respetiva formação aos utilizadores.	30 dias	29 e 20 dias	19 e 10 dias	9 e 5 dias	> 5 dias

- b) **Lotes 10 a 14:** Avaliação do concorrente em termos da disponibilização de meios de apoio à entidade adjudicante. Este critério será avaliado de acordo com o tempo entre a celebração do contrato do equipamento e a disponibilização do mesmo.

Descrição	Tempo de Instalação				
	0%	25%	50%	75%	100%
Tempo de disponibilização e instalação do equipamento e administração da respetiva formação aos utilizadores.	30 dias	29 e 20 dias	19 e 10 dias	9 e 5 dias	> 5 dias

Artigo 19.º Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro

1. Para os lotes de telemonitorização (lotes 1 a 5), os co-contratantes deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de utilizador (paciente e médico).
2. Para o lote de telepatologia / patologia digital (lote 6), os co-contratantes deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por área de exame (macroscópica e microscópica) e prioridade dos exames (urgente e normal). A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de exames a realizar.
3. Para o lote de rastreio de retinopatia diabética (lote 7), os co-contratantes deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo, de acordo com a tabela



auxiliar para cálculo do preço final, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de serviço (captura e relatório) prioridade dos exames (urgente e normal). A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de exames a realizar.

4. Para o lote de teleradiologia (lote 8), os co-contratantes deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de exame (TAC, RM, RX, mamografia e ECO) e prioridade dos exames (urgente e normal). A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de exames a realizar.
5. Para o lote de teleconsulta em tempo real (lote 9), os co-contratantes deverão apresentar os seus preços por consulta.
6. Para os lotes de meios de suporte à telemedicina (lotes 10 a 13), os co-contratantes deverão apresentar os seus preços por locação mensal do equipamento.
7. Para o lote de meios de apoio à telerradiologia (lote 14), os co-contratantes deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de exame a armazenar em formato de imagem (TAC, RM, RX, mamografia e ultra-sons). A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de imagens de cada tipo de exame a armazenar.
8. Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais, em algarismos e por extenso, e devem incluir todas as impostas e restantes condições (em separado), não sendo admitidas despesas adicionais (para além das despesas de viagem, de acordo com os critérios definidos) em qualquer circunstância.
9. Para os fornecedores que não cumprirem os tempos de instalação com que se comprometem no fase de adjudicação ao procedimento, será aplicada uma penalização correspondente a uma percentagem do valor total de contrato (sem IVA) a definir pela entidade adjudicante.
10. Lista de Documentos a Apresentar na Fase de Adjudicação ao Procedimento / *Call Off*:
 - a) Apresentação do preço da proposta, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final.
 - b) Apresentação de proposta com indicação do tempo de instalação a que se compromete cumprir.



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, devem ser considerados como critérios de desempate os seguintes, pela ordem indicada:

- i. Proposta com o mais baixo preço;
- ii. Sorteio a desenrolar presencialmente com os interessados, do qual será lavrada ata e assinada por todos os presentes.
- iii. Para o efeito do descrito no ponto anterior, o Júri convocará os concorrentes com 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo comunicada a data, hora e local onde se realizará o ato de sorteio.

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 igual período, até ao limite máximo de 2 (dois), 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 facturas 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, a contar da receção, conferência e aceitação da fatura correspondente nos serviços financeiros da entidade adjudicatária, pelo que as faturas / recibos mensais deverão ser remetidas a estes serviços.
4. O atraso no pagamento confere ao adjudicatário 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, quando aplicável.

Secção II

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

Artigo 23.º Obrigações

1. Em termos das obrigações inerentes à prestação de serviços é exigido aos co-contratantes prestar o serviço em causa, de acordo com a legislação que o regula.
2. Os co-contratantes obrigam-se ao cumprimento, para todos os lotes, das seguintes obrigações:
 - a) Prestar o serviço de Telemedicina em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais, podendo a entidade adjudicante exercer, por si ou através de consultores especializados, a fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;
 - b) 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;
 - c) Manutenção das condições de prestação de serviços, incluindo as premissas técnicas do mesmo descritas nas especificações técnicas;
 - d) 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;
 - e) Informar a entidade adjudicante sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;



- f) Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da sua atividade;
 - g) São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças;
 - h) Devem ser respeitadas as NOC respeitantes a cada processo e correspondentes a cada especialidade;
3. Os co-contratantes que se queiram candidatar ao acordo quadro terão de apresentar uma declaração de conformidade CE para qualquer equipamento com que se apresentem;
4. Os co-contratantes obrigam-se ainda às seguintes obrigações para todos os lotes, com a exceção do lote 9 ao lote 14:
- a) Equipamentos e Dispositivos Médicos
 - (i) Todos os dispositivos médicos devem estar registados no Infarmed;
 - (ii) Apresentação da declaração de conformidade CE relativamente aos dispositivos médicos utilizados nos programas de Telemedicina (periféricos, descartáveis e dispositivos);
 - (iii) O co-contratante é responsável pela entrega, instalação e manutenção de todos os equipamentos/meios de apoio e respetiva formação aos utilizadores.
 - b) Apoio e Acompanhamento a equipamentos/meios de apoio e dispositivos tecnológicos
- A entidade contratada deve proporcionar um Serviço de Apoio Técnico que garanta o normal funcionamento dos equipamentos/meios de apoio /software e/ou dispositivos até 24 horas após a sinalização do incidente técnico;
- (i) O fornecedor é responsável por monitorizar o equipamento, assegurando a identificação de má utilização ou avaria, procedendo à sua reparação ou substituição, mesmo nas situações de utilização incorreta por parte dos utilizadores;
 - (ii) Todas as chamadas devem ser registadas e gravadas para posteriores auditorias.
5. Para os lotes 1, 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 a entidade adjudicada é a responsável pela entrega, instalação, recolha e substituição dos kits no endereço do paciente ou outro endereço indicado:



- h) A entidade adjudicada será responsável por compor e ativar os vários dispositivos que compõem os kits de equipamentos de acordo com a patologia do doente;
 - i) A entidade adjudicada terá de garantir a distribuição dos kits para a entrega / instalação / recolha / substituição no endereço do doente ou noutro endereço indicado;
 - j) No ato de entrega dos kits a entidade adjudicada terá de prestar os seguintes serviços: composição dos kits de equipamentos / sensores para cada doente, ativando-os, proceder à instalação do software apropriados de acordo com a patologia do doente e executar a instalação e configuração, registo das tarefas em formulário apropriado, atualizações de software, formatação e configuração dos equipamentos para nova utilização;
 - k) Se qualquer doente sair do projeto por motivos imprevistos, o equipamento deve ser colocado no domicílio do novo doente o mais rapidamente possível e garantir a respetiva prestação de serviços.
6. Constitui obrigação da prestação de serviço ao abrigo do lote 9 que todas as teleconsultas terão de ser realizadas por um médico da especialidade.

Artigo 24.º Confidencialidade de Dados

1. A prestação de serviços realizada no âmbito do presente procedimento, pelo co-contratante, respetivos empregados ou colaboradores, 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).
2. 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.
3. 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 25.º Apoio e acompanhamento

1. O apoio ao cliente (*call center*) é um serviço abrangido neste Acordo Quadro, contudo assume caráter opcional, sendo definido por cada instituição hospitalar no momento da compra ao abrigo do Acordo Quadro, podendo assumir uma das seguintes opções máximo 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana, ou máximo 24 horas por dia, sete dias úteis por semana, de acordo com a decisão do responsável do projeto.
2. O apoio e acompanhamento ao abrigo dos lotes 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 será efetuado da seguinte forma:
 - a) O apoio ao cliente (*call center*) é um serviço opcional definido em cada compra ao abrigo deste Acordo Quadro, sendo realizado no máximo 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana.
 - b) O fornecedor deve possuir e utilizar um *software* de registo e gravação de chamadas para que todas as chamadas do apoio ao cliente possam ser registadas e gravadas para posteriores auditorias.
 - c) A telemonitorização (equipa que monitoriza os resultados dos exames realizados pelos pacientes) será realizada 8 horas por dia, cinco dias por semana, por enfermeiros, supervisionados por um médico.
 - d) A equipa de monitorização deverá apresentar um rácio mínimo de um enfermeiro para cada 700 pacientes.
 - e) O serviço de telemonitorização deverá ter um diretor clínico, que terá de ser um médico.

Artigo 26.º Equipamentos e Software

1. Para os lotes 1, 2.1., 2.2., 3, 4 e 5, as plataformas de monitorização a disponibilizar pelas entidades adjudicadas terão de incluir funcionalidades de alarmística:
 - a) A entidade contratada terá de assegurar a comunicação, sem cabos, entre os equipamentos médicos instalados no domicílio dos doentes com o sistema móvel que assegura a remota monitorização dos mesmos;
 - b) Terá de assegurar a comunicação do sistema móvel com a plataforma de monitorização de dados disponibilizada aos profissionais de saúde da instituição hospitalar e a sua integração com a Plataforma de Dados da Saúde (PDS);



- c) A plataforma de monitorização terá de incluir funcionalidades de alarmística, permitindo alertar os profissionais de saúde sobre situações críticas / irregulares relativas às monitorizações dos pacientes.
2. Para os lotes 10 a 14 todos os acessórios identificados na descrição de cada lote como sendo obrigatórios deverão acompanhar os equipamentos, no momento da sua entrega à entidade adjudicante:
- a) O *software* disponibilizado conjuntamente com os equipamentos, terá de permitir a gravação de som e imagem sem compressão proveniente das várias entradas disponibilizadas pelos mesmos.
 - b) A entidade adjudicada terá de garantir a distribuição dos equipamentos para a entrega / instalação / recolha / substituição e formação aos profissionais de saúde, nomeadamente aos médicos, no endereço indicado;
 - c) A entidade adjudicatária disponibilizará os equipamentos, devidamente identificado na descrição de cada lote, necessários à realização das teleconsultas;
 - d) A entidade adjudicada será responsável por assegurar os acessórios obrigatórios que compõem os equipamentos, devidamente identificados na descrição de cada lote.

Artigo 27.º Relatórios

Para os lotes 6, 7 e 8 os prazos de entrega de um exame de teleconsulta em tempo diferido foram definidos de acordo com a sua prioridade:

- a) Todos os relatórios têm de ser elaborados por um médico da especialidade inscrito no colégio da ordem para o qual presta serviço;
- b) Deve ser assegurada a disponibilização dos relatórios na PDS, devidamente assinados pelo médico responsável pela sua elaboração através de assinatura digital;
- c) Os relatórios terão de ser entregues mediante o prazo definido consoante a sua classificação, a saber:
 - (i) Telepatologia / patologia digital: normal até 2 dias úteis e urgente até 6 horas;
 - (ii) Telerrastreio da retinopatia diabética e telerradiologia: normal até 1 dia útil e urgente até 1 hora.
- d) Nas situações em que o relatório não se encontre em conformidade com a realidade clínica, será possível requerer um segundo relatório sem custos adicionais.



Artigo 28.º Níveis de Serviço e Modelo de Reporting

Os níveis de serviço a impor e penalizações por incumprimento.

1. Os fornecedores são obrigados a responder a todos os *call offs* de lotes a que estejam associados.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / <i>call offs</i>	Volume de ocorrências em que um fornecedor não responde a procedimentos / <i>call offs</i> de lotes em que se encontra qualificado	Todos os fornecedores qualificados em cada lote são obrigados a responder, no prazo determinado, a todos os procedimentos / <i>call offs</i> lançados , ao abrigo do acordo quadro, para o respetivo lote.	Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao acordo quadro, caso não responda a 3 ou mais <i>call offs</i> durante a vigência do mesmo.

2. Para o lote 1 os fornecedores são obrigados a disponibilizar o apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização do lote 1, garantido até 24 horas após a sinalização do incidente técnico.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Disponibilidade do apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização (lote 1)	Nº de dias por semana e de horas por dia que o apoio técnico relativo aos equipamentos, presta serviços ao cliente.	Serviços de apoio técnico ao cliente garantido até 24 horas após a sinalização do incidente técnico.	Se a disponibilidade do apoio técnico for inferior a 98% por mês , para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique uma indisponibilidade do apoio técnico inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.

3. Para os lotes 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a disponibilizar o serviço de monitorização ao cliente 24 horas por dia, sete dias por semana.



Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Disponibilidade do serviço de monitorização (lotes 2, 3, 4 e 5)	Nº de dias por semana e de horas por dia em que o serviço de monitorização está disponível ao cliente.	O serviço de monitorização encontra-se disponível ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana.	Se a disponibilidade do serviço de monitorização for inferior a 98% por mês , para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.

4. Para os lotes 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a disponibilizar o serviço de apoio ao cliente para monitorização ao cliente 8 horas por dia, cinco dias por semana.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Disponibilidade de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4 e 5)	Nº de dias por semana e de horas por dia que o <i>contact center</i> presta serviços de apoio ao cliente.	Serviços de <i>contact center</i> de apoio ao cliente disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.	Se a disponibilidade do contact center for inferior a 98% por mês , para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique uma indisponibilidade do contact center inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.

5. Para os lotes 10 a 14 os fornecedores são obrigados a substituir ou reparar os equipamentos/ meios de apoio num prazo de 2 dias úteis.



Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Prazo de substituição ou reparação de equipamentos (lotes 10 a 14)	Nº de dias entre a solicitação da substituição ou reparação do equipamento e a disponibilização do mesmo funcional. O serviço de substituição ou reparação encontra-se disponível ao cliente 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana.	Prazo máximo de 2 dias úteis (contabilizadas a partir da solicitação formal do serviço) para a disponibilização dos equipamentos funcionais após solicitação formal da reparação ou substituição dos mesmos.	Se o prazo de entrega for superior a 2 dias úteis (contabilizada a partir da solicitação formal do serviço) deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor , cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor da lista de fornecedores adjudicados ao lote , caso se atrase em 5 ou mais vezes.

6. Para os lotes 10 a 14 os fornecedores são obrigados a disponibilizar o apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos/ meios de apoio, 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Disponibilidade do apoio técnico ao cliente relativo a equipamentos (lotes 10 a 14)	Nº de dias por semana e de horas por dia que o apoio técnico presta serviços ao cliente.	Serviços de apoio técnico ao cliente, relativos a equipamentos, disponíveis 8 horas por dia, 5 dias úteis por semana.	Se a disponibilidade do apoio técnico for inferior a 98% por mês , para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote , caso se verifique uma indisponibilidade do apoio técnico inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.

7. Para os lotes 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a 90% ou mais das chamadas recebidas no apoio técnico ao cliente.



Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Volume das chamadas referentes de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)	Percentagem do volume de chamadas atendidas no apoio ao cliente do <i>contact center</i>	90% das chamadas tem de ser atendidas e respondidas no <i>contact center</i> de apoio ao cliente.	Se a percentagem do volume das chamadas atendidas e respondidas for inferior a 90% deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o volume de chamadas atendidas e respondidas seja inferior a 90%, cinco ou mais vezes, ao longo da vigência de um contrato.

8. Para os lotes 1, 10 a 12 os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a 90% ou mais das chamadas recebidas no apoio técnico ao cliente.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente relativo aos equipamentos (lotes 1, 10 a 12)	Percentagem do volume de chamadas atendidas no apoio técnico ao cliente	90% das chamadas tem de ser atendidas e respondidas no apoio técnico ao cliente.	Se a percentagem do volume das chamadas atendidas e respondidas, em cada uma das duas situações descritas, for inferior a 90% deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o volume de chamadas atendidas e respondidas seja inferior a 90%, cinco ou mais vezes, ao longo da vigência de um contrato.

9. Para os lotes 2, 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, de apoio ao cliente.



Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)	Percentagem de chamadas cujo tempo de espera é superior a um minuto. O tempo de espera consiste no tempo da chamada do cliente desde que este liga até que é efetivamente atendido por um operador.	O tempo de espera de 85% das chamadas tem de ser, em média, inferior a um minuto e dos restantes 15% tem de ser inferior, em média, a três minutos.	Se o tempo de espera de 85% das chamadas for em média superior a um minuto, deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o tempo de espera de 15% das chamadas seja em média superior a 3 minutos por mais de 3 meses da duração do contrato.

10. Para os lotes 1, 10 a 12 os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, no apoio técnico ao cliente.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente concernente aos equipamentos (lotes 1, 10 a 12)	Percentagem de chamadas cujo tempo de espera é superior a um minuto. O tempo de espera consiste no tempo da chamada do cliente desde que este liga até que é efetivamente atendido.	O tempo de espera de 85% das chamadas tem de ser, em média, inferior a um minuto e dos restantes 15% tem de ser inferior, em média, a três minutos.	Se o tempo de espera de 85% das chamadas for em média superior a um minuto, deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o tempo de espera de 15% das chamadas seja em média superior a 3 minutos por mais de 3 meses da duração do contrato.

11. Para os lotes 6, 7 e 8 os fornecedores são obrigados a entregar os relatórios num prazo pré-definido de acordo com a classificação dos mesmos.



Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Prazo de entrega de relatórios (lotes 6, 7 e 8)	Tempo de entrega de relatórios, de acordo com a classificação normal e urgente, desde que solicitados formalmente até à entrega dos mesmos assinados pelo médico responsável pela sua análise.	Lote 6: Prazo máximo de 2 dias úteis para a entrega de relatórios classificados com prioridade normal. Prazo máximo de 6 horas para a entrega de relatórios classificados com prioridade urgente. Lote 7 e 8: Prazo máximo de 1 dia útil para a entrega de relatórios classificados com prioridade normal. Prazo máximo de 1 hora para a entrega de relatórios classificados com prioridade urgente.	Se o prazo máximo de entrega for ultrapassado em 90% deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor , cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Sugere-se uma penalização diferente tendo em conta a classificação do relatório. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote , caso se verifique um número de atrasos superior ao indicado pela entidade adjudicante no procedimento, com base no número de relatórios previstos em contrato.

12. Para os lotes 2.1, 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a visualizar os alarmes decorrentes da telemonitorização.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Tempo para visualização de alarmes no âmbito da telemonitorização (lote 2, 3, 4 e 5)	Cada alarme, decorrente do processo de telemonitorização, tem associado a si um tempo máximo desde que é despoletado até a sua visualização.	Tempo máximo de 5 minutos para a visualização de cada alarme despoletado , no âmbito do processo de telemonitorização.	Mensalmente, se para 10% ou mais dos alarmes, o tempo de visualização dos mesmos for superior a 5 minutos deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote , caso se verifique a repetição da infração 3 vezes durante a vigência do contrato .

13. Para os lotes 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a responder aos alarmes decorrentes da telemonitorização até uma hora após a sua visualização.



Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Tempo de resposta após visualização do alarme no âmbito da telemonitorização (lote 2, 3, 4 e 5)	Tempo máximo de resposta após recebimento do alarme decorrente do processo de telemonitorização. Por resposta, considera-se a ativação de todos os meios e recursos necessários para a normalização da situação.	Após recebimento de um alerta, a equipa de monitorização terá de responder no prazo máximo de 1 hora.	Mensalmente, se para 10% ou mais dos alarmes, o tempo de resposta após a receção dos mesmos for superior a 1 hora deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique a repetição da infração 3 vezes durante a vigência do contrato.

14.A SPMS é responsável por garantir a execução das potenciais penalidades, associadas ao incumprimento dos níveis de serviço.

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / <i>call offs</i>	Mensal	SPMS	Registo dos fornecedores que não respondem a procedimentos de lotes a que estejam adjudicados. Envio de aviso ao fornecedor incumpridor após primeira e segunda infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração. Os procedimentos devem ser realizados através da plataforma de compras da saúde, de modo à SPMS poder monitorizar o cumprimento deste SLA.	SPMS

15.A entidade adjudicante é responsável por garantir o pagamento dos juros de mora, aquando do incumprimento do prazo para pagamento das indemnizações.



Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Prazo de substituição ou reparação de equipamentos (lotes 10 a 14)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do prazo pré-acordado referente à disponibilização de equipamentos reparados ou substituídos. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 5ª infração.	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

16.A SPMS é a entidade responsável pela exclusão do fornecedor do acordo quadro.

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade do serviço de monitorização (lotes 2, 3, 4 e 5)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

17.Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização do lote 1, 24 horas por dia, 7 dias por semana.



Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade do apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização (lote 1)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.	<ul style="list-style-type: none">Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

18. Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o serviço de apoio ao cliente para monitorização dos lotes 2.1, 2.2, 3, 4 e 5 ao cliente 8 horas por dia, cinco dias por semana.

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4 e 5)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.	<ul style="list-style-type: none">Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

19. Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos/meios de apoio dos lotes 10 a 14, 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana.



Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade do apoio técnico ao cliente relativo a equipamentos (lotes 10 a 14)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

20. Para os lotes 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a 90% ou mais das chamadas recebidas do apoio ao cliente.

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Volume das chamadas referentes de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento relativo ao volume mínimo de chamadas atendidas e respondidas pré-acordado. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

21. Para os lotes 1, 10 a 12 os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a 90% ou mais das chamadas recebidas no apoio técnico ao cliente.



Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente concernente aos equipamentos (lotes 1, 10 a 12)	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de espera máximo pré-acordado das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente referente aos equipamentos. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

22. Para os 2.1, 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, de apoio ao cliente.

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de espera máximo pré-acordado das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente referente aos equipamentos. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

23. Os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, no apoio técnico ao cliente.



Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente concernente aos equipamentos (lotes 1, 10 a 14)	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de espera máximo pré-acordado das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente referente aos equipamentos. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

24. Para os lotes 6, 7 e 8 os fornecedores são obrigados a entregar os relatórios num prazo pré-definido de acordo com a classificação dos mesmos.

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Prazo de entrega de relatórios (lotes 6, 7 e 8)	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do prazo pré-acordado referente à entrega de relatórios. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 5ª infração.	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

25. Para os lotes 2.1., 2.2., 3, 4 e 5 os fornecedores são obrigados a visualizar os alarmes decorrentes da telemonitorização.



Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de Reporting	Responsabilidade Execução Penalização
Tempo para visualização de alarmes no âmbito da telemonitorização (lote 2, 3, 4 e 5)	Mensalmente	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none">• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de visualização de cada alarme pré-acordado. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 3ª infração.	<ul style="list-style-type: none">• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

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 faturação;
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os co-contratantes devem enviar os relatórios de faturação às entidades [agregadoras adquirentes](#) 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 faturação, 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 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 respetivos 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 23.º a 28.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 respetiva 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 eletrónico a definir pela SPMS.



PARTE IV

Disposições finais

Artigo 30.º Consórcio

1. Caso aplicável, o agrupamento adjudicatário associar-se-á na modalidade de consórcio externo de responsabilidade solidária antes da celebração do acordo quadro.
1. O contrato de consórcio externo deve designar um dos membros do agrupamento como chefe de consórcio.
2. Ao chefe do consórcio deve ser conferida a competência para a elaboração e envio dos relatórios a que alude o artigo 29.º do presente caderno de encargos, bem como para representar o consórcio junto das entidades adquirentes e proceder à facturação.
3. 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 efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo receptor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a SPMS, entidades adquirentes e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de receção 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 dos Contratos Públicos 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 Inquérito de satisfação

Anexo II - especificações técnicas e funcional da PDS



ANEXO I – EXEMPLO NÃO VINCVLATIVO DE INQUÉRITO 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



Anexo II - Especificações técnicas e funcional da PDS

O Anexo II encontra-se em ficheiro anexo, fazendo parte integrante das peças.
