



**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO
QUADRO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTÉRPRETE E TRADUÇÃO NA ÁREA DA
SAÚDE**

REF.^a UAQT2017015

CADERNO DE ENCARGOS



Índice

PARTE I - Do acordo quadro	4
Secção I Disposições gerais.....	4
Cláusula 1. ^a Tipo de procedimento, designação e objeto	4
Cláusula 2. ^a Definições	4
Cláusula 3. ^a Caracterização dos lotes do acordo quadro	5
Cláusula 4. ^a Tradução e retroversão	7
Cláusula 5. ^a Intérprete.....	8
Cláusula 6. ^a Prazo de vigência.....	9
Cláusula 7. ^a Forma e documentos contratuais	9
Secção II Obrigações das Partes	10
Cláusula 8. ^a Obrigações dos cocontratantes	10
Cláusula 9. ^a Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro.....	12
Cláusula 10. ^a Obrigações da SPMS, EPE	12
Cláusula 11. ^a Auditoria à prestação de serviços	13
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro.....	13
Cláusula 12. ^a Sigilo e confidencialidade	13
Cláusula 13. ^a Direitos de propriedade intelectual e industrial	14
Cláusula 14. ^a Patentes, licenças e marcas registadas	15
Cláusula 15. ^a Casos fortuitos ou de força maior	15
Cláusula 16. ^a Suspensão do acordo quadro	15
Cláusula 17. ^a Resolução sancionatória por incumprimento contratual.....	16
Cláusula 18. ^a Sanções.....	17
Cláusula 19. ^a Cessão da posição contratual e subcontratação.....	17
 PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro	 18
Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	18
Cláusula 20. ^a Contratação ao abrigo do acordo quadro	18
Cláusula 21. ^a Definição das prestações a contratualizar	18
Cláusula 22. ^a Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro	19
Cláusula 23. ^a Critério de desempate.....	19
Cláusula 24. ^a Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro.....	19



Cláusula 25. ^a	Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro	20
Cláusula 26. ^a	Condições e prazo de pagamento	20

Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro21

Cláusula 27. ^a	Obrigações	21
Cláusula 28. ^a	Revisão de Preços.....	22
Cláusula 29. ^a	Aditamentos.....	22
Cláusula 30. ^a	Impossibilidade temporária de prestação de serviços	23
Cláusula 31. ^a	Penalizações por incumprimento.....	23

PARTE III – Reporte23

Cláusula 32. ^a	Reporte e monitorização	23
---------------------------	-------------------------------	----

PARTE IV - Disposições finais25

Cláusula 33. ^a	Comunicações e notificações.....	25
Cláusula 34. ^a	Foro competente.....	26
Cláusula 35. ^a	Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo.....	26
Cláusula 36. ^a	Intérprete e validade.....	26
Cláusula 37. ^a	Direito aplicável	26



PARTE I - Do acordo quadro

Secção I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª Tipo de procedimento, designação e objeto

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de um “Acordo Quadro para a prestação de serviços de intérprete e tradução na área da saúde”, para a aquisição de serviços de intérprete e de tradução (e retroversão) para cada um dos seguintes idiomas: Inglês (Reino Unido), Francês, Espanhol (Castelhano), Alemão e Língua Gestual.
2. O acordo quadro resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os cocontratantes e os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS, EPE), 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, pelo Decreto-Lei 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho.

Cláusula 2.ª Definições

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

a) Acordo Quadro – significa o contrato celebrado entre a SPMS, EPE e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à prestação de serviços de intérprete e tradução na área da saúde, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos.

b) SPMS, EPE – 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, pelo Decreto-Lei nº 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho, com o objeto e atribuições conforme definidos nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;

c) Contratos – significam os contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e os Prestadores de Serviços, nos termos do presente caderno de encargos;



d) Cocontratantes - Os adjudicatários do acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo.

e) Gestor do Contrato – Responsável em cada cocontratante 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, EPE, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro.

Cláusula 3.^a Caracterização dos lotes do acordo quadro

O acordo-quadro em apreço encontra-se dividido em 2 categorias, subdivididas em 7 grupos, cada um com 4 regiões, totalizando 44 lotes, constituídos da seguinte forma:

1.1. Categoria I – Serviços de Intérprete

1.1.1. Grupo 1 – Inglês (Reino Unido)

1. Lote 1 – Região Norte
2. Lote 2 – Região Centro
3. Lote 3 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 4 – Alentejo e Algarve

1.1.2. Grupo 2 – Francês

1. Lote 5 – Região Norte
2. Lote 6 – Região Centro
3. Lote 7 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 8 – Alentejo e Algarve

1.1.3. Grupo 3 – Espanhol (Castelhano)

1. Lote 9 – Região Norte
2. Lote 10 – Região Centro
3. Lote 11 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 12 – Alentejo e Algarve

1.1.4. Grupo 4 – Alemão

1. Lote 13 – Região Norte



2. Lote 14 – Região Centro
3. Lote 15 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 16 – Alentejo e Algarve

1.1.5. Grupo 5 – Língua gestual

1. Lote 17 – Região Norte
2. Lote 18 – Região Centro
3. Lote 19 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 20 – Alentejo e Algarve

1.1.6. Grupo 6 – Inglês (Reino Unido), Espanhol (Castelhano) e Alemão.

1. Lote 21 – Região Norte
2. Lote 22 – Região Centro
3. Lote 23 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 24 – Alentejo e Algarve

1.2. Categoria II – Serviços de Tradução

1.2.1. Grupo 1 – Inglês (Reino Unido)

1. Lote 25 – Região Norte
2. Lote 26 – Região Centro
3. Lote 27 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 28 – Alentejo e Algarve

1.2.2. Grupo 2 – Francês

1. Lote 29 – Região Norte
2. Lote 30 – Região Centro
3. Lote 31 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 32 – Alentejo e Algarve

1.2.3. Grupo 3 – Espanhol (Castelhano)

1. Lote 33 – Região Norte
2. Lote 34 – Região Centro
3. Lote 35 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 36 – Alentejo e Algarve

1.2.4. Grupo 4 – Alemão

1. Lote 37 – Região Norte



2. Lote 38– Região Centro
3. Lote 39 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 40 – Alentejo e Algarve

1.2.5. Grupo 5 – Inglês (Reino Unido), Espanhol (Castelhano) e Alemão.

1. Lote 41 – Região Norte
2. Lote 42 – Região Centro
3. Lote 43 – Região Lisboa e Vale do Tejo
4. Lote 44 – Alentejo e Algarve

Cláusula 4.^a Tradução e retroversão

1. Os serviços de tradução e retroversão incluem:
 - 1.1. A interpretação, revisão, adaptação de conteúdos e verificação final de documentação jurídica, política, marketing, económica, institucional e científica diversa, de alguns grupos temático-linguísticos, como sendo relatórios especializados, notícias, notas de imprensa, processos jurídicos, manuais, documentação técnica, decisões, textos, requerimentos, formulários, cartas, reclamações, entre outras, independentemente do formato dos documentos enviados para tradução;
 - 1.2. A produção de uma tradução interpretativa, completa, precisa e linguisticamente correta, preservando a mensagem do documento original, garantindo um elevado nível de qualidade de tradução adaptando-a à língua, contexto e cultura alvo;
 - 1.3. A garantia de que os documentos traduzidos são entregues no mesmo formato e com o mesmo layout em que foram enviadas pela entidade adquirente;
 - 1.4. A tradução de sites, material de marketing e patentes com a combinação de fatores linguísticos, visuais, técnicos e financeiros;
 - 1.5. A tradução deve estar em conformidade com os modos de expressão atuais e das complexidades associadas à língua de chegada;
 - 1.6. O respeito do código de ética do tradutor;
 - 1.7. A garantia da conversão de um ficheiro áudio ou audiovisual em texto, que consiste na transcrição de registo áudio de reuniões, seminários, entrevistas, videoconferências, conferências, debates, reportagens, ações de formação, documentários, entre outros;
 - 1.8. O cumprimento da norma de qualidade EN 15038:2006 – norma europeia ou a ISO 17100:2015 – norma internacional, específicas para os serviços de tradução e que estabelece uma série de requisitos básicos para o perfil de uma boa tradução;



- 1.9. A redação dos textos em português em conformidade com as normas do novo acordo ortográfico;
- 1.10. Os prazos de entrega dos serviços de tradução e retroversão:
 - 1.10.1. Documentos até 2.000 palavras – 5 dias úteis;
 - 1.10.2. Documentos entre 2.000 e 10.000 – 10 dias úteis;
 - 1.10.3. Documentos de tamanho superior a 10.000 palavras – 20 dias úteis;
2. Para a prestação dos serviços em apreço a língua portuguesa deverá ser tida como a língua base.
3. O perfil a considerar para a prestação de serviço objeto do presente procedimento é o de tradutor.
4. O profissional que se enquadre neste perfil deverá cumprir os requisitos mínimos apresentados infra:
 - 4.1. Qualificações Académicas
 - O grau académico mínimo para esta função corresponde à licenciatura línguas ou tradução ou equivalente, a qual pode ser complementada com cursos de pós-graduação, mestrado e/ou doutoramento.
 - 4.2. Experiência Profissional
 - 3 anos de experiência mínima como tradutor ou revisor;
 - Deve ter experiência e acesso a Trados ou Wordfast;
 - Domínio das línguas – Nível C2

Cláusula 5.^a Intérprete

1. Os serviços de intérprete incluem:
 - 1.1. A interpretação consecutiva e simultânea, de informação empresarial, institucional, técnica, comercial ou publicitária em todo os tipos de contexto: congressos, palestras, reuniões, conferências, workshop, tribunais, hospitais, telefone, videoconferências, entre outros;
 - 1.2. Cumprimento dos códigos de ética e linhas de conduta aplicáveis;
 - 1.3. O sigilo de toda a informação a que tenham acesso, no âmbito da prestação de serviço;
 - 1.4. Realizar uma interpretação fiel, respeitando o conteúdo e o espírito da mensagem do emissor;
 - 1.5. Utilizar uma linguagem compreensível para os destinatários da interpretação;
 - 1.6. Não influenciar ou orientar nenhuma das partes interlocutoras;



- 1.7. Não tirar vantagem pessoal de qualquer informação conhecida durante o seu trabalho;
- 1.8. Aplicar métodos e estratégias de tradução e Intérprete adequadas à promoção das aprendizagens dos ouvintes;
2. Os serviços de interpretação incluem a emissão e receção na língua portuguesa.
3. O perfil a considerar para a prestação de serviço objeto do presente procedimento é o de intérprete.
4. O profissional que se enquadre neste perfil deverá cumprir os requisitos mínimos apresentados infra:
 - 4.1. Qualificações Académicas
 - O grau académico mínimo para esta função corresponde à licenciatura línguas ou tradução e interpretação ou equivalente, a qual pode ser complementada com cursos de pós-graduação, mestrado e/ou doutoramento.
 - 4.2. Experiência Profissional
 - 2 anos de experiência mínima como intérprete;
 - Fluência no discurso, elevada capacidade de síntese e concentração, espontaneidade, rápida compreensão dos discursos orais;
 - Deve ter experiência em interpretação consecutiva e simultânea;
 - Domínio das línguas – Nível C2.

Cláusula 6.ª 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.

Cláusula 7.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.



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

Secção II

Obrigações das Partes

Cláusula 8.ª Obrigações dos cocontratantes

1. Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos cocontratantes:
 - a) Apresentar proposta a todos os convites no âmbito do acordo quadro;
 - b) Prestar os serviços às entidades adquirentes conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade, e nos termos e condições definidos no presente caderno de encargos;
 - c) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, designadamente:

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

NUIMPC 509 540 716

Avenida da República, nº 61 | 1050-189 Lisboa | Tel.: 213 305 075 | Fax: 210 048 159



- i. Impossibilidade temporária de prestação do serviço;
 - ii. Impossibilidade legal de prestação do serviço.
- d) Não alterar as condições de prestação dos serviços, fora dos casos previstos no caderno de encargos;
- e) Não ceder, sem prévia autorização da SPMS, EPE, a sua posição contratual nos contratos celebrados com as entidades adquirentes;
- f) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- g) Comunicar à SPMS, EPE qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e 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;
- h) Produzir relatórios de faturação e enviar estes relatórios à SPMS, EPE, com uma periodicidade trimestral, designadamente para efeitos estatísticos, autorizando expressamente a SPMS, EPE ao tratamento dos dados fornecidos;
- i) Retificar os relatórios de faturação apresentados nos termos da alínea anterior, sempre que sejam detetadas irregularidades nos valores;
- j) Sempre que solicitado pela SPMS, EPE, disponibilizar declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas ou pela entidade fiscalizadora das contas da empresa, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo quadro;
- k) Comunicar à SPMS, EPE 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;
- l) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS, EPE e às entidades adquirentes;
- m) Respeitar os termos e condições dos acordos celebrados com o Estado que se encontrem em vigor;
- n) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação,



bem como os documentos que atestem o poder de representação do cocontratante;

- o) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do acordo quadro, e não utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.

Cláusula 9.ª 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 aos contratos celebrados 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 responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos cocontratantes com quem tenham celebrado contrato;
 - d) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
 - e) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil à SPMS, EPE, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo.
2. A informação referida na alínea a) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação, elaborados em conformidade com o modelo a disponibilizar pela SPMS, EPE.

Cláusula 10.ª Obrigações da SPMS, EPE

1. Constituem obrigações da SPMS, EPE, no âmbito e nos limites fixados pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, e sem prejuízo de outras que estejam previstas no presente caderno de encargos:
 - a) Fiscalizar o cumprimento do acordo quadro e dos contratos de fornecimento celebrados ao abrigo do mesmo, designadamente para apuramento do cumprimento das obrigações contratuais por parte dos cocontratantes e das entidades adquirentes;



- b) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias e tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nas cláusulas anteriores e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento, incluindo a suspensão temporária ou a exclusão de algum cocontratante do acordo quadro, designadamente em caso de:
- i. Reiterado reporte de falta de qualidade e/ou de falhas inesperadas na utilização dos produtos fornecidos por parte dos serviços utilizadores das entidades adquirentes e/ou incumprimento reiterado dos prazos de entrega da prestação dos serviços;
 - ii. Detecção dos casos reiterados referidos na subalínea i) anterior, em ações de monitorização pela SPMS, EPE;
 - iii. O cocontratante não apresentar proposta a procedimento lançado ao abrigo do acordo quadro.
- c) Promover a atualização do acordo quadro, mantendo o tipo de prestação e os objetivos das especificações fixadas no acordo quadro, e desde que tal se justifique em função da ocorrência de inovações tecnológicas, conquanto os preços unitários não sejam superiores.

Cláusula 11.^a Auditoria à prestação de serviços

A qualquer momento a SPMS, EPE 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

Cláusula 12.^a Sigilo e confidencialidade

1. As partes devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa aos destinatários, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do presente contrato.
2. O dever de sigilo previsto no número anterior abrange, designadamente, documentos escritos, dados pessoais, desenhos, planos, aplicações e programas informáticos no formato



- de código fonte ou código objeto, especificações, segredos comerciais, métodos e fórmulas, contratos de financiamento e situações internas, de natureza laboral ou outra.
3. A informação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de licenciamento ou qualquer outro uso ou modo de aproveitamento económico, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela entidade adjudicante.
 4. O cocontratante só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
 - a) Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do contrato;
 - b) Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;
 - c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente desta cláusula.
 5. O cocontratante é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
 6. O cocontratante é ainda responsável perante a entidade adjudicante, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

Cláusula 13.^a Direitos de propriedade intelectual e industrial

1. São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.
2. O cocontratante garante que respeita as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o hardware, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
3. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
4. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário terá de a



indemnizar de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

5. Sempre que legalmente admissível e na máxima extensão admitida na lei, o resultado da prestação dos serviços pertence à entidade adjudicante, em sede de direito de propriedade intelectual, ainda que se verifique a cessação do contrato por qualquer motivo.

Cláusula 14.^a Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Cláusula 15.^a Casos fortuitos ou de força maior

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

Cláusula 16.^a Suspensão do acordo quadro

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a SPMS, EPE 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 cocontratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A SPMS, EPE pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.
4. Os prestadores de serviços selecionados como cocontratantes 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 cocontratante selecionado no acordo quadro não disponibilize os recursos suficientes para a realização do serviço contratualizado, a SPMS, EPE reserva-se o direito de, com justa causa, e sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte, o suspender do acordo quadro, sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte.

Cláusula 17.^a Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento, por qualquer dos cocontratantes 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, EPE o direito à resolução do acordo quadro relativamente àquele, podendo a SPMS, EPE solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.
2. O incumprimento dos requisitos de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes à SPMS, EPE.
3. Para efeitos da presente cláusula, 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 na cláusula 32.^a 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 da cláusula 27.^a do presente caderno de encargos;
 - f) Incumprimento dos requisitos previstos nas cláusulas 4.^a e 5.^a do presente caderno de encargos;
 - g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;
 - h) Incumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade prevista na cláusula 12.^a do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto nas alíneas f), g) e h) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o cocontratante continue a incorrer em incumprimento.



5. A resolução é notificada ao cocontratante 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 cocontratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula seguinte do presente caderno de encargos.

Cláusula 18.ª Sanções

1. O incumprimento das obrigações do cocontratante determina a aplicação de sanções pecuniárias nos termos a definir em cada procedimento.
2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. Pelo incumprimento do disposto nas cláusulas 4.ª e 5.ª do presente documento, a SPMS, EPE poderá após a ocorrência da 5.ª infração aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do prestador de serviços incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.

Cláusula 19.ª Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Os cocontratantes só podem ceder a sua posição no acordo quadro, ou subcontratar total ou parcialmente a prestação de serviços objeto do acordo quadro, mediante autorização prévia e por escrito da SPMS, EPE.
2. Para efeitos da autorização da cessão por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, cedente, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
3. Para efeitos da autorização da subcontratação por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, subcontratante, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação e adesão ao catálogo através do formulário constante no sítio da internet, relativos ao potencial subcontratado, que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
4. A SPMS, EPE deve pronunciar-se sobre a proposta do cocontratante no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.



5. Nos casos em que a SPMS, EPE venha a autorizar a subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante a SPMS, EPE pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

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

Cláusula 20.^a Contratação ao abrigo do acordo quadro

1. A contratação ao abrigo do acordo quadro é efetuada através de convite a todos os cocontratantes 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, alterado pela portaria n.º 21/2015, de 4 de fevereiro.
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 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, deslocações, estadias, alimentação e restantes condições, não sendo admitidos portes, ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância.
6. As entidades adquirentes devem identificar no momento da compra ao abrigo do presente acordo quadro, a totalidade do objeto sob o qual pretendem que incida o serviço a adquirir devendo para o efeito identificar a categoria, grupo e lote geográfico, conforme modelo indicado no **Anexo A**.

Cláusula 21.^a Definição das prestações a contratualizar

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:



- a) Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, as quais podem ser da seguinte natureza:
 - i. Prazos de entrega;
 - ii. Termos de aceitação;
 - iii. Definir os níveis de serviço exigíveis;
 - iv. Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos.
- b) Realizar 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 prestados, devendo ser definido um nível de serviço mínimo para esse questionário (exemplo consta em Anexo B ao presente documento).
- c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

Cláusula 22.^a Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro

1. Nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro a adjudicação é feita por lote.
2. A adjudicação nos procedimentos despoletados ao abrigo do presente acordo quadro será através do critério do mais baixo preço.
3. Deve ser indicado o preço base e o preço anormalmente baixo em cada procedimento em que o:
 - **Preço Base** – corresponde ao valor máximo pela prestação de serviços discriminada no *call off*.
 - **Preço Anormalmente Baixo** – corresponde ao valor mínimo aceite sem necessidade de justificação do mesmo, por parte do concorrente.

Cláusula 23.^a Critério de desempate

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

Cláusula 24.^a Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro

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

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

NUIMPC 509 540 716

Avenida da República, nº 61 | 1050-189 Lisboa | Tel.: 213 305 075 | Fax: 210 048 159



- a) Apresentação de preço de proposta;
- b) Documento descritivo dos serviços a prestar;
- c) Identificação do gestor de contrato inerente à prestação de serviços a contratar.

Cláusula 25.ª Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro

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

Cláusula 26.ª Condições e prazo de pagamento

1. As entidades adquirentes são exclusivamente responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços que lhe sejam prestados, não podendo, em caso algum, o cocontratante emitir faturas à SPMS, EPE, na qualidade da entidade que celebrou o acordo-quadro objeto do presente procedimento.
2. O preço da prestação de serviços 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 praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei.
4. O atraso no pagamento confere ao prestador de serviços o direito aos juros de mora calculados nos termos da lei.
5. Não podem ser realizados quaisquer pagamentos no âmbito da prestação de serviços sem que se mostrem pagos os emolumentos devidos por fiscalização prévia do contrato respetivo por parte do Tribunal de Contas.



Secção II

Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

Cláusula 27.^a Obrigações

Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos cocontratantes:

- a) Responder obrigatoriamente, no prazo fixado, a todos os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro (*call offs*);
- b) Disponibilização de recursos para a execução dos serviços, num prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da assinatura do contrato, o qual, pode ser prorrogado, mediante acordo entre as partes;
- c) Garantir que os recursos humanos afetos aos serviços de tradução, possuem os conhecimentos e credenciação necessários para o desempenho das suas funções, nomeadamente em cumprimento da norma de qualidade EN 15038:2006 ou a ISO 17100:2015;
- d) Garantir que nos serviços de tradução e interpretação é realizada uma interpretação fiel, respeitando o conteúdo e o espírito da mensagem original;
- e) Prestar o serviço objeto do presente procedimento, em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais, podendo a entidade adquirente exercer, por si ou através de consultores especializados, a fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;
- f) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- g) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e tecnológicos 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;
- h) Informar a entidade adquirente sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
- i) Comunicar à entidade adquirente, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços definida no caderno de encargos e demais documentos contratuais;
- j) Enviar com uma periodicidade trimestral, a informação sobre as ocorrências na

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

NUIMPC 509 540 716

Avenida da República, nº 61 | 1050-189 Lisboa | Tel.: 213 305 075 | Fax: 210 048 159



execução do contrato, destinada ao acompanhamento da execução do contrato;

- k) Elaborar, no final da execução do contrato, um relatório final, com informação detalhada sobre as situações ocorridas e os prazos assumidos para a resolução/indenização dos mesmos.

Cláusula 28.ª Revisão de Preços

A revisão de preços só pode ocorrer após 12 (doze) meses contados do dia seguinte à entrada em vigor do acordo quadro e em casos devidamente justificados.

Cláusula 29.ª Aditamentos

1. Quaisquer alterações de ordem financeira e técnica relativamente aos serviços selecionados, que ocorram durante o prazo de vigência dos acordos quadro, devem ser obrigatoriamente comunicadas à SPMS, EPE.
2. Para formalização dos aditamentos, deverão os cocontratantes proceder ao seu preenchimento e submissão *on-line* e envio via fax ou email para a SPMS, EPE, com vista à sua autorização.
3. Para efeitos do n.º 1, consideram-se aditamentos os decorrentes das seguintes situações:
 - a) Aumento de Preços;
 - b) Redução de Preços;
 - c) Inserção de Descontos;
 - d) Interrupção Temporária de prestação do serviço;
 - e) Alteração de outros elementos.
4. Os aditamentos tipificados no número anterior deverão ser utilizados da forma e com base nos documentos necessários à comprovação dos requisitos que a seguir se indicam:
 - a) Aumento de Preços: este aditamento deverá ser utilizado para formalização dos pedidos de aumento de preço, o qual só pode ser praticado após autorização da SPMS, EPE;
 - b) Redução de Preço: este aditamento deverá ser utilizado quando o cocontratante determina a redução de preço, diretamente junto da SPMS, EPE;
 - c) Inserção de Descontos: este aditamento deverá ser utilizado sempre que o cocontratante pretenda efetuar descontos no preço em função das quantidades ou



de prazos de pagamento ou da localização da instituição. Não são aceites aditamentos que introduzam escalões de desconto menos favoráveis que os que constam do catálogo;

- d) Interrupção Temporária de prestação de serviços: este aditamento deve ser utilizado sempre que haja uma interrupção de prestação de serviços nos termos do n.º 2 da cláusula 30.ª;

Cláusula 30.ª Impossibilidade temporária de prestação de serviços

1. Sempre que o cocontratante se encontre em situação de impossibilidade temporária de prestação de serviços, deverá comunicar fundamentadamente tal facto à SPMS, EPE.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se impossibilidade temporária de prestação de serviços uma interrupção por período não superior a 90 (noventa) dias contínuos.
3. Findo o prazo previsto no número anterior sem que a situação se regularize, deverá o cocontratante solicitar a prorrogação do prazo, reservando-se a SPMS, EPE, todavia, o direito de resolver o contrato.
4. Não é admissível a impossibilidade temporária de prestação de serviços nos primeiros 8 (oito) meses de vigência do acordo quadro, que será considerada incumprimento dos prazos de execução.

Cláusula 31.ª Penalizações por incumprimento

1. O incumprimento das obrigações do prestador de serviços determina a aplicação de penalizações pecuniárias nos termos a definir em cada Contrato.
2. O valor das penalizações constantes do número anterior pode ser descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. Aos valores constantes da presente cláusula acresce o IVA à taxa legal em vigor.

PARTE III– Reporte

Cláusula 32.ª Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
 - a) Relatórios de faturação;



- b) Relatórios de níveis de serviço.
- 2. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de faturação às entidades adquirentes com uma periodicidade trimestral e à SPMS, EPE com uma periodicidade semestral.
- 3. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1 da presente cláusula, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da faturação, tem um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.
- 4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o cocontratante 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, EPE – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades adquirentes e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades adquirentes;
 - b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
- 6. Os relatórios de faturação 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 faturas.
- 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 número anterior da presente cláusula, os seguintes elementos relativos a requisitos definidos nas cláusulas 4.^a a 6.^a 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, EPE 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 da presente cláusula, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

PARTE IV - Disposições finais

Cláusula 33.ª Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a SPMS, EPE e os cocontratantes relativas ao acordo quadro, devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax.
1. 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.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
3. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a SPMS, EPE, 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.



Cláusula 34.ª Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato, fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 35.ª 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 ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 36.ª Intérprete 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 diretamente 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.

Cláusula 37.ª Direito aplicável

1. O acordo quadro tem natureza administrativa.
2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código da Contratação



Pública, aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, com as alterações vigentes o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.

ANEXOS:

Anexo A – Tipologia do Serviço

Anexo B – Exemplo de Inquérito de satisfação



**ANEXO A – CATEGORIA DO SERVIÇO
(EXEMPLO)**

Categoria	Grupo	Lote
Categoria I – Serviços de Intérprete	Grupo 1 – Inglês (Reino Unido)	Lote 1 – Região Norte
(...)	(...)	(...)

**ANEXO B – EXEMPLO NÃO VINCULATIVO DE QUESTIONÁRIO DE INQUERITO DE SATISFAÇÃO
APOS TERMINUS DE CONTRATO****Exemplo de Questionário de Satisfação**

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

Escala de Avaliação:

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau