



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

REF: UAQT2017018

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.....	5
Artigo 3.º Caracterização dos lotes do acordo quadro.....	5
Artigo 4.º Prazo de vigência	13
Artigo 5.º Forma e documentos contratuais	13
Secção II Obrigações das entidades intervenientes	14
Artigo 6.º Obrigações dos cocontratantes.....	14
Artigo 7.º Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro.....	15
Artigo 8.º Obrigações da SPMS.....	16
Artigo 9.º Auditoria à prestação de serviços	16
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro	17
Artigo 10.º Sigilo e confidencialidade	17
Artigo 11.º Direitos de propriedade intelectual e industrial	18
Artigo 12.º Casos fortuitos ou de força maior	18
Artigo 13.º Suspensão do acordo quadro	18
Artigo 14.º Resolução sancionatória por incumprimento contratual.....	19
Artigo 15.º Sanções.....	20
Artigo 16.º Cessão da posição contratual	20
PARTE II Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro	21
Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	21
Artigo 17.º Contratação ao abrigo do acordo quadro	21
Artigo 18.º Definição das prestações a contratualizar	21
Artigo 19.º Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro.....	22
Artigo 20.º Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro	25
Artigo 21.º Critério de desempate.....	25
Artigo 22.º Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	25
Artigo 23.º Condições e prazo de pagamento	26



Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do	
	acordo quadro27
Artigo 24.º	Obrigações..... 27
PARTE III	28
Reporte.....	28
Artigo 25.º	Reporte e monitorização 28
PARTE IV Disposições finais.....	30
Artigo 26.º	Comunicações e notificações 30
Artigo 27.º	Foro competente..... 30
Artigo 28.º	Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo..... 30
Artigo 29.º	Interpretação e validade 31
Artigo 30.º	Direito aplicável..... 31



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, pelo Decreto-Lei n.º 209/2015, de 25 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 32/2016, de 28 de junho, e pelo Decreto-Lei n.º 69/2017, de 16 de junho, com as atribuições definidas 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) **Contrato** – Contrato a celebrar entre a entidade adquirente e cocontratante do acordo quadro, 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 venham a celebrar contratos de adesão com a SPMS, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro, sem prejuízo do disposto no Despacho n.º 3571/2013, de 6 de março, de 06 março;



Artigo 2.º Objeto e âmbito

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de Acordo Quadro para a prestação de Serviços de Auditoria e Certificação de SI na área da Saúde.
2. O concurso é designado “Concurso público com publicação no JOUE para a celebração de Acordo Quadro para a prestação de Serviços de Auditoria e Certificação de SI na área da Saúde”.
3. 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), 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, n.º 209/2015, de 25 de setembro, n.º 32/2016, de 28 de junho, e n.º 69/2017, de 16 de julho.

Artigo 3.º Caracterização dos lotes do acordo quadro

1. O acordo quadro referido no número anterior compreende 2 (dois) lotes de abrangência Nacional, distribuindo-se da seguinte forma:
 - Lote 1 – Validação de Modelos Organizacionais e Processos de TI;
 - Lote 2 – Auditoria e Conformidade nas Aplicações Externas.
2. Os Lotes caracterizam-se cada um deles da seguinte forma:
 - **Lote 1 - Validação de Modelos Organizacionais e Processos de TI:**
 - a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de avaliação de conformidade de modelos organizacionais e processos de TI, no sentido de certificar o seu alinhamento com as boas praticas ITIL, ISO 27001, COBIT 5, ITAF através da emissão de um parecer de conformidade.
 - b) A avaliação poderá ser realizada com base nas seguintes ferramentas de ITIL, ISO 27002, entre outros:
 - i) Suporte à gestão organizacional e dos processos – avaliação dos impactos de alterações a uma estrutura organizacional / processo noutros que lhe estejam interligados;
 - ii) Benchmarking de modelos organizacionais e processos – avaliação e comparação de modelos organizacionais e processos entre instituições



- semelhantes, com o intuito de identificar oportunidades de melhoria ou evolução;
- iii) Avaliação do nível de maturidade da direção de SI – avaliação do modelo organizacional e processos com base nas melhores práticas de mercado para o setor em causa;
 - iv) Auditoria de modelo organizacional e processos – avaliação da conformidade dos modelos organizacional e processos de acordo com as normas e / ou legislações relacionadas;
 - v) Controlo e revisão de modelo organizacional e processos – revisão regular do modelo organizacional e processos, com o intuito de identificar fraquezas dos mesmos e oportunidades de melhoria ou evolução.
 - vi) Modelos de Gestão de Risco e Segurança com o intuito de identificar fragilidades e ajudar na adoção de práticas para a mitigação de riscos;
 - vii) Adoção, medição e acompanhamento para formação de temas para o Governance e a Gestão Corporativa dos Sistemas de Informação com a participação de especialistas de auditoria e acreditação CISA e CRISC.
- c) Os serviços a prestar incluirão a avaliação do modelo organizacional e processos, de acordo com os fluxos processuais e respetivos documentos descritivos e a produção de um relatório final com a emissão de um parecer final sobre a conformidade dos mesmos relativamente a boas práticas. Caso o modelo organizacional e / ou os processos não cumpram a totalidade das boas praticas, devem ser identificadas as não conformidades e caracterizado o seu nível de criticidade.
- d) Tipo de Contratação: Dimensão do Departamento de Sistemas de Informação (DSI) a certificar.
- e) Equipas Tipo para efeitos de cálculo de preço hora:

Perfil	% Afetação
Especialista em ITIL	100%
Especialista em COBIT	100%
Especialista em Gestão Segurança	100%
Total da Equipa	100%

- f) Requisitos mínimos por tipo de perfil:



Especialista em ITIL
Requisitos mínimos
<ul style="list-style-type: none">• Licenciatura• Experiência comprovada (≥ 3 anos) em (pelo menos uma das opções):<ul style="list-style-type: none">○ Reengenharia de processos, de acordo com as normas Information Technology Infrastructure Library (ITIL);○ Implementação de processos de acordo com as boas praticas de ITIL;○ Modelação de processos;• Certificado ITIL, nível mínimo expert.
Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços
<ul style="list-style-type: none">• Avaliação de conformidade de processos organizacionais, de acordo com as boas praticas de ITIL• Produção de relatório final, com emissão de parecer quanto à conformidade dos processos segundo as boas praticas de ITIL.• Identificação das não conformidades, bem como do seu nível de criticidade.
Especialista em COBIT
Requisitos mínimos
<ul style="list-style-type: none">• Licenciatura• Experiência comprovada (≥ 3 anos) em (pelo menos uma das opções):<ul style="list-style-type: none">○ Reengenharia de processos, de acordo com as normas Internacionais;○ Implementação de Governance e processos de acordo com modelo COBIT 5• Certificação nível mínimo perito.
Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços
<ul style="list-style-type: none">• Avaliação de conformidade de processos organizacionais, de acordo com o referencial COBIT;• Produção de relatório final, com emissão de parecer e recomendações quanto à governação dos sistemas e das tecnologias da informação.• Identificação do estado de maturidade e avaliação de risco.
Especialista em Gestão da Segurança
Requisitos mínimos
<ul style="list-style-type: none">• Licenciatura• Experiência comprovada (≥ 3 anos) em (pelo menos uma das opções):<ul style="list-style-type: none">○ Assessment, gap analysis de acordo com as boas praticas ISO 27001 e outras recomendações Internacionais;○ Implementação de controlos e planos de continuidade de negócio.○ Certificação nível mínimo perito.
Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços
<ul style="list-style-type: none">• Avaliação de conformidade de processos críticos, de acordo com a norma ISO 27001;• Produção de relatório final, com gap analysis, e emissão de parecer e recomendações quanto à gestão da segurança dos sistemas de informação.• Identificação do estado de maturidade e avaliação de risco.



- **Lote 2 – Auditoria e Conformidade nas Aplicações Externas:**

- a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de consultoria para a avaliação de conformidades de aplicações externas no que concerne à legislação e normas, e recomendações internas que as mesmas têm de cumprir nomeadamente ao nível de:
 - Documentação:
 - i. Funcional
 - ii. Técnica
 - Qualidade e Integridade da Informação
 - Segurança
 - Arquitetura Técnica
 - Escalabilidade
 - Requisitos de Negócio
 - Carga
 - Usabilidade
 - Regressão
 - Interoperabilidade
- b) Os serviços a prestar poderão incluir os seguintes tipos de validação, entre outros:
 - Identificação e validação da documentação (funcional e/ou técnica) existente;
 - Normas e legislação em vigor *versus* as implementadas;
 - Qualidade e fiabilidade da informação;
 - Métodos de autenticação, autorização, criptografia, gestão de utilizadores;
 - Avaliação das instalações (riscos ambientais, acesso, vigilância, *backup*);
 - Robustez e adequação da solução às necessidades de negócio;
 - Necessidades de interligação com outras aplicações;
 - Dificuldades de utilização;
 - Avaliação do grau de cobertura proporcionado pelas atuais aplicações face às necessidades e respetivo potencial de evolução.
- c) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, sendo estas discriminadas em cada procedimento:



- Elaboração de planos de testes;
 - Desenho e execução de casos de teste;
 - Instalação, configuração e gestão das aplicações nos ambientes de teste;
 - Produção de relatórios com base no resultado dos testes, caracterizando as não conformidades detetadas (descrição e grau de criticidade);
 - Caso a aplicação cumpra todos os requisitos deverá ser emitido um parecer que ateste a conformidade.
 - Caso sejam identificadas não conformidades na aplicação deverá ser produzido um relatório com as recomendações para a resolução das mesmas.
- d) O adjudicatário não é responsável pela correção das não conformidades detetadas.
- e) Tipo de Contratação: Bolsa de Horas.
- f) As entidades adquirentes, nos call off ao abrigo do presente lote do Acordo quadro devem salvaguardar que os contratos a celebrar não violam quaisquer princípios de direitos, designadamente direitos de propriedade industrial.
- g) Equipas Tipo para efeitos de cálculo de preço hora:

Perfil	% Afetação
Gestor de Projeto	5%
Arquiteto de SI	10%
Consultor Funcional	15%
Consultor Tecnológico	50%
Tester	20%
Total da Equipa	100%

- h) Requisitos mínimos por tipo de perfil:

Gestor de Projeto
Requisitos mínimos



- Licenciatura;
- Formação específica em:
 - Gestão de Projeto;
- Experiência comprovada (≥ 3 anos) em:
 - Gestão de projetos de sistemas de informação;
 - Projetos com Service Oriented Architectures (SOA);
 - Projetos com tecnologias e infraestruturas de certificação eletrónica;
 - Projetos de integração, utilização ou desenvolvimentos com plataformas de interoperabilidade.
 - Implementação de projetos tecnológicos;
 - Acompanhamento de projetos;
 - Gestão de equipas;
 - Projetos com utilização de:
 - Notação UML;
 - Metodologia RUP ou similar;
 - Ferramentas Case.

Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços

- Gestão de projeto;
- Planeamento de cronograma;
- Gestão de equipas e recursos;
- Especificação de requisitos;
- Caracterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de componentes / aplicações e plataformas tecnológicas;
- Análise funcional de sistemas / requisitos;
- Apoio e acompanhamento de projeto.

Consultor funcional

Requisitos mínimos

- Licenciatura nas áreas de gestão, economia ou áreas afins;
- Formação específica em:
 - Análise Funcional e Qualidade;
 - Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio;
- Experiência comprovada (≥ 2 anos) em:
 - Metodologias análise de requisitos e testes de sistemas de informação;
 - Modelação e levantamento de processos de negócio.

Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços



- Análise funcional;
- Levantamento de requisitos;
- Definição de condições e ciclos de teste;
- Execução de testes;
- Controlo da qualidade.

Consultor tecnológico

Requisitos mínimos

- Licenciatura nas áreas de engenharia informática, sistemas de informação, engenharia eletrotécnica ou gestão de sistemas de informação;
- Formação específica em:
 - Metodologias de implementação de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação;
 - Arquitetura de sistemas de informação;
- Experiência comprovada (≥ 2 anos) em:
 - Implementação de projetos de sistemas de informação com utilização de SGBD relacional;
 - Notação UML;
 - Implementação de projetos com Service Oriented Architectures (SOA).

Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços

- Conceção de soluções tecnológicas;
- Levantamento de requisitos;
- Caracterização de arquiteturas existentes;
- Desenho técnico de soluções;
- Implementação tecnológica de soluções;
- Caracterização de arquiteturas de componentes/aplicações e plataformas tecnológicas.

Tester

Requisitos mínimos



- Licenciatura nas áreas de engenharia informática, sistemas de informação, engenharia eletrotécnica ou gestão de sistemas de informação;
- Experiência comprovada (≥ 1 anos) em:
 - Metodologias análise de requisitos e testes de sistemas de informação;
 - Instalação, configuração e gestão de aplicações test management;
 - Realização de testes (aceitação, carga e usabilidade) de sistemas de informação;
 - Configuração de ferramentas de automatização de testes funcionais (SilkTest ou ferramenta semelhante).

Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços

- Elaboração de planos de testes
- Desenho de casos de teste;
- Execução e monitorização dos testes;
- Registo de não conformidades e acompanhamento das mesmas;
- Produção de relatórios dos testes;
- Controlo da qualidade.

Arquiteto de sistema de informação

Requisitos mínimos

- Licenciatura nas áreas de engenharia informática, sistemas de informação, engenharia eletrotécnica ou gestão de sistemas de informação;
- Formação específica em:
 - Metodologias de implementação de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação;
 - Arquitetura de sistemas de informação;
 - Microsoft SQL Server e/ou Oracle Database;
 - Microsoft IIS e/ou Oracle Middle tear: Application Server, Weblogic;
- Experiência comprovada (≥ 2 anos) em:
 - Implementação de projetos de sistema de informação;
 - Implementação de projetos com Service Oriented Architectures (SOA).
 - Implementação de projetos de integração utilizando plataformas de interoperabilidade

Atividades a desenvolver no âmbito da prestação de serviços

- Conceção de soluções tecnológicas;
- Levantamento de requisitos;
- Caracterização de arquiteturas existentes;
- Desenho técnico de soluções;
- Definição de atividades técnicas de projeto;
- Caracterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de componentes/ aplicações e plataformas tecnológicas;
- Análise funcional de sistemas / requisitos.



Artigo 4.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 5.º 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 sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.



5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

Secção II

Obrigações das entidades intervenientes

Artigo 6.º Obrigações dos cocontratantes

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

- a) Apresentar proposta em resposta a todos os convites formulados pelas entidades adquirentes, no âmbito do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos;
- b) Prestar os serviços conforme as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, salvo se forem negociadas condições mais vantajosas para as entidades adquirentes, caso em que estas prevalecem sobre aquelas;
- c) Comunicar às entidades adquirentes, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, nos termos do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos ou do contrato celebrado com a entidade adquirente;
- d) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;
- e) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
- f) Comunicar à SPMS qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e/ou dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato para a gestão do acordo quadro;



- g) Comunicar à SPMS e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- h) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS e às entidades adquirentes;
- i) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação para consulta por parte das entidades adquirentes, em sistema a disponibilizar pela SPMS e de acordo com procedimento a definir por esta;
- l) Sempre que solicitado pela SPMS, disponibilizar declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas (ROC) ou pela entidade fiscalizadora das contas da empresa, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo quadro;
- m) 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;
- n) Garantir o cumprimento de todas as obrigações em matéria de proteção de dados pessoais inerentes à prestação de serviços.

Artigo 7.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 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, 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.

Artigo 8.º Obrigações da SPMS

Constituem obrigações da SPMS, 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) Gerir, acompanhar e promover a atualização do acordo quadro;
- b) 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;
- c) Definir linhas orientadoras e disponibilizar minutas de peças procedimentais às entidades adquirentes;
- d) 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;
- e) 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 9.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 10.º Sigilo e confidencialidade

1. As partes devem guardar sigilo e confidencialidade 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 deste artigo.
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.



Artigo 11.º 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 indemnizar de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

Artigo 12.º Casos fortuitos ou de força maior

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

Artigo 13.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 cocontratantes 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 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.

Artigo 14.º 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 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 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 25.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 presente caderno de encargos;
 - f) Incumprimento dos níveis de serviço mínimos previstos no presente caderno de encargos;
 - g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;



- h) Incumprimento da obrigação prevista no artigo 24º 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 no artigo 15.º do presente caderno de encargos.

Artigo 15.º 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 no artigo 24.º do presente documento, a SPMS poderá, após a ocorrência da 5.ª infração, aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do cocontratante incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.

Artigo 16.º Cessão da posição contratual

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

Artigo 17.º 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, alterada pela Portaria n.º 21/2015, de 04 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 e restantes condições, não sendo admitidos portes ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância.

Artigo 18.º Definição das prestações a contratualizar

As entidades adquirentes devem em cada procedimento:



1. Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, que 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 19.º Critério 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 da proposta economicamente mais vantajosa de acordo com os seguintes fatores:

a) Lote 1

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

b) Lote 2

Critério de Qualificação		Ponderação	Peso Parcial
Preço	Preço total da Proposta	60	100%
	Senioridade da equipa proposta		30%



Qualidade da Proposta	Nível experiência de recursos apresentados em termos habilitações	40	30%
	Tempo de disponibilização do relatório final		40%

Onde:

Preço:

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

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

Senioridade da Equipa Proposta (lote2):

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

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



Nível da Experiência dos Recursos apresentados, em Termos de Habilitações (Lote 2)

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

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

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

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

Tempo de Disponibilização do Relatório Final

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



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

Artigo 20.º Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro

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

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

Artigo 21.º Critério de desempate

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

Artigo 22.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 23.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 cocontratante emitir faturas à SPMS, na qualidade de entidade que celebrou o acordo quadro objeto do presente procedimento.
2. O preço da prestação de serviços a prestar às entidades adquirentes é o que resultar do disposto neste caderno de encargos e da proposta adjudicada no procedimento celebrado ao abrigo do acordo quadro, não podendo, em caso algum, ser superior ao preço máximo de referência estabelecido neste acordo quadro.
3. O prazo de pagamento é o que for normalmente praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei.
4. O pagamento do preço será efetuado mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da receção, conferência e aceitação da fatura correspondente nos serviços financeiros da entidade adjudicatária, pelo que as faturas / recibos mensais deverão ser remetidos a estes serviços.
5. O atraso no pagamento confere ao adjudicatário o direito aos juros de mora calculados nos termos da lei.
6. 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 cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

Artigo 24.º Obrigações

1. Em termos das obrigações inerentes à prestação de serviços é exigido aos cocontratantes prestar o serviço em causa, de acordo com a legislação que o regula.
2. Os cocontratantes obrigam-se ao cumprimento, para todos os lotes, das seguintes obrigações:
 - a) Prestar o serviço 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) Responder obrigatoriamente, no prazo fixado, a todos os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro (call offs);
 - c) 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;
 - d) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - e) Manutenção das condições de prestação de serviços, incluindo as premissas técnicas do mesmo descritas nas especificações técnicas;
 - f) 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;
 - g) Informar a entidade adjudicante sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
 - h) Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da sua atividade;
 - i) São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças;
 - j) Comunicar à entidade adjudicante, com uma antecedência mínima de 30 dias, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços definida no caderno de



- encargos e demais documentos contratuais.
- k) Para o acompanhamento da execução do contrato, a entidade adjudicada fica obrigada a enviar, com uma periodicidade trimestral, a informação sobre os serviços prestados.
 - l) No final da execução do contrato, a entidade adjudicada deve ainda elaborar um relatório final, com informação detalhada sobre o serviço prestado.
 - m) Sugere-se a realização de um questionário de satisfação a cada cliente após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os fornecedores e aferir a qualidade dos serviços que prestam (no anexo I consta exemplo de questionário de satisfação que pode ser utilizado) e deve também ser definido um nível de serviço mínimo para o questionário.
 - n) A apresentação de resultados, após tratamento dos dados, é realizada em formato digital, sendo obrigatório o envio do relatório final com o parecer e as respetivas recomendações, caso existam. O formato dos dados deve ser acordado entre a entidade adjudicante e o fornecedor no contrato de prestação de serviços.
 - o) Os relatórios finais devem ser entregues até um máximo de 30 dias após a realização das avaliações de competências, processos ou de aplicações terem sido terminadas.
 - p) Cumprir todas as obrigações legais em matéria de proteção de dados pessoais.

PARTE III

Reporte

Artigo 25.º 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 agregadoras com uma periodicidade trimestral e à SPMS com uma periodicidade semestral.
3. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1 do presente artigo, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da 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 – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades agregadoras e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades agregadoras;
 - b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
6. Os relatórios de 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 n.º 5 do presente artigo, os seguintes elementos relativos a níveis de serviço definidos no 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, EPE.

PARTE IV

Disposições finais

Artigo 26.º Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a SPMS 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, 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 27.º 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.

Artigo 28.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 ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Artigo 29.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 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.

Artigo 30.º Direito aplicável

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



ANEXO:

Anexo I – Exemplo de Inquérito de satisfação

ANEXO I – EXEMPLO 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