



**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO
QUADRO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS DESMATERIALIZADOS, SERVIÇOS DE
FATURAÇÃO ELETRÓNICA E GESTÃO E CONFERÊNCIA ELETRÓNICA NA ÁREA DA SAÚDE**

REF. UAQT2018001

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 Categoria 1- Serviços de Faturação Eletrónica	6
Cláusula 5. ^a Âmbito da Categoria 2- Serviços Financeiros Desmaterializados de Gestão e Conferência Eletrónica	10
Cláusula 6. ^a Lote 8 - Serviços de Gestão e Manutenção da Solução da Conferência Eletrónica.....	12
Cláusula 7. ^a Lote 9 - Serviços de Operação de Conferência de Faturas/Prescrições	16
Cláusula 8. ^a Lote 11 - Serviços de Gestão e Manutenção do Portal	31
Cláusula 9. ^a Lote 12 - Serviços de Disponibilização, Acompanhamento e Gestão do Helpdesk	31
Cláusula 10. ^a Lote 10- Serviços de Operação de Exploração e Monitorização da Informação.....	32
Cláusula 11. ^a Prazo de vigência	34
Cláusula 12. ^a Forma e documentos contratuais	35
Secção II Obrigações das Partes.....	36
Cláusula 13. ^a Obrigações dos Cocontratantes	36
Cláusula 14. ^a Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro.....	37
Cláusula 15. ^a Obrigações da SPMS, EPE	38
Cláusula 16. ^a Auditoria à prestação de serviços	39
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro	39
Cláusula 17. ^a Sigilo e confidencialidade	39
Cláusula 18. ^a Direitos de propriedade intelectual e industrial	40
Cláusula 19. ^a Patentes, licenças e marcas registadas	40
Cláusula 20. ^a Casos fortuitos ou de força maior	40
Cláusula 21. ^a Suspensão do acordo quadro	41
Cláusula 22. ^a Resolução sancionatória por incumprimento contratual.....	41
Cláusula 23. ^a Sanções.....	42
Cláusula 24. ^a Cessão da posição contratual e subcontratação	42
PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro	43



Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro		43
Cláusula 25. ^a	Contratação ao abrigo do acordo quadro	43
Cláusula 26. ^a	Definição das prestações a contratualizar	44
Cláusula 27. ^a	Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro	44
Cláusula 28. ^a	Critério de desempate	45
Cláusula 29. ^a	Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro	45
Cláusula 30. ^a	Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro	45
Cláusula 31. ^a	Condições de pagamento	46
Cláusula 32. ^a	Seguros	46
Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro		47
Cláusula 33. ^a	Obrigações	47
Cláusula 34. ^a	Níveis de Serviço e Penalizações	48
Cláusula 35. ^a	Revisão de Preços	56
Cláusula 36. ^a	Aditamentos	56
Cláusula 37. ^a	Impossibilidade temporária de prestação de serviços	56
Cláusula 38. ^a	Penalizações por incumprimento	57
PARTE III – Reporte		57
Cláusula 39. ^a	Reporte e monitorização	57
PARTE IV - Disposições finais		58
Cláusula 40. ^a	Comunicações e notificações	58
Cláusula 41. ^a	Foro competente	59
Cláusula 42. ^a	Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo	59
Cláusula 43. ^a	Interpretação e validade	59
Cláusula 44. ^a	Direito aplicável	60



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 Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação eletrónica e Gestão e Conferência Eletrónica na área da saúde.
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 – Contrato celebrado entre a SPMS, EPE e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas a Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação eletrónica e Gestão e Conferência Eletrónica 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 – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e os Prestadores de Serviços, nos termos do presente caderno de encargos.

d) Cocontratantes - Os cocontratantes 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, com 12 lotes, constituídos da seguinte forma:

a) Categoria 1 - Serviços de Faturação Eletrónica:

- Lote 1 – Região Norte
- Lote 2 – Região Centro
- Lote 3 – Região de Lisboa e Vale do Tejo
- Lote 4 – Região do Alentejo e Algarve
- Lote 5 – Região Autónoma dos Açores
- Lote 6 – Região Autónoma da Madeira
- Lote 7 – Território Nacional

b) Categoria 2 - Serviços Financeiros Desmaterializados de Gestão e Conferência Eletrónica:

- Lote 8 – Serviços de Gestão e Manutenção da Solução de Conferência
- Lote 9 – Serviços de Operação de Conferência Eletrónica de Faturas/Prescrições
- Lote 10 – Serviços de Operação de Exploração e Monitorização da Informação
- Lote 11 – Serviços de Gestão e Manutenção do Portal
- Lote 12 - Disponibilização, Acompanhamento e gestão do Helpdesk



Cláusula 4.ª Categoria 1- Serviços de Faturação Eletrónica

1. Os serviços a prestar no âmbito da **Categoria 1- Serviços de Faturação Eletrónica** consistem na disponibilização de uma Plataforma/Portal de faturação eletrónica, em regime software as a service (saas), que permita gerir todo o processo de faturação desde as notas de encomenda, faturas, notas de débito, notas de crédito e outros documentos que venham a ser aceites fiscalmente como faturação eletrónica, bem como os documentos que cumpram a função das notas de encomenda, isto é, que permitam um relacionamento bidirecional entre a requisição de bens e serviços e a respetiva faturação, de acordo com a legislação em vigor, permitindo a consulta, atualização, transferência, integração, tratamento e arquivamento dos dados de faturação.
2. O sistema deve possibilitar o processamento automático de todo o tipo de documentos financeiros (notas de encomenda, faturas, notas de débito, notas de crédito e outros documentos que venham a ser aceites fiscalmente como faturação eletrónica), garantindo sempre o respetivo arquivo e caso a entidade adquirente o defina nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do presente acordo quadro deve possibilitar a integração com os ERP utilizados ou com outras aplicações externas a definir por cada entidade adquirente.
3. O prestador de serviços deve arquivar os documentos financeiros eletrónicos, pelo prazo legal em vigor, sem prejuízo de outras obrigações que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.
4. Nos termos do ponto anterior todo o processo é **efetuado eletronicamente**, ou seja, todas as transações são realizadas de forma automática o que permite que os dados sejam automaticamente integrados na plataforma.
5. O prestador de serviços deve efetuar a preparação do formato através do mapeamento e transformação dos dados, validação e aplicação das regras de negócio, controlar a qualidade das transações/comunicações e atualizar o estado das transações efetuadas.
6. As **Manutenções Evolutivas e Corretivas** que possam ocorrer na solução, devem garantir que:



- Terão sempre de ter em consideração a avaliação e revisão da solução existente à luz das melhores práticas e evolução tecnológica, à luz da legislação em vigor por forma a garantir a eficácia, eficiência e economia dos processos alvo de conferência.
- Atualização contínua dos processos e sistemas, em resultado de mudanças normativas e legislativas com impacto no processo de faturação;
- Manter os meios e mecanismos que garantam os princípios base de segurança:
 - a) Confidencialidade:** garantir que a informação só poderá ser acedida por utilizadores com permissão para tal e de acordo com as necessidades específicas para a realização das respetivas funções;
 - b) Integridade da informação:** garantir que a informação tratada não é alterada ou corrompida, intencional ou acidentalmente, desde a sua criação até ao arquivamento, mantendo-a completa sem supressões ou acréscimos;
 - c) Disponibilidade:** garantir que a solução está disponível de acordo com os níveis de serviço, desde que estejam reunidas as condições necessárias para o tratamento da informação, nomeadamente a autenticação e autorização do utilizador;
 - d) Auditabilidade:** garantir que a todos os registos é associada a identificação do seu autor e a data em que os registos foram realizados ou acedidos;
 - e) Não repúdio:** garantir que a identificação do autor de determinada ação é inequívoca.
- A solução deve incorporar os meios e mecanismos adequados de modo a garantir o correto tratamento da informação, nomeadamente na criação, armazenamento, consulta, integração, atualização, transferência e arquivamento de dados, respeitando as políticas e normas de segurança da informação aplicáveis, internas e legais.
- Deverá ser mantida a anonimização dos dados sensíveis, devendo para tal existir mecanismos de segurança que garantam a proteção eficaz dos dados transacionados na plataforma/portal.
- Garantir o controlo eficaz de qualquer alteração, seja esta a pedido da entidade adquirente, seja decorrente da legislação, ou pela introdução de medidas corretivas ou preventivas, tanto a nível aplicacional como de infraestruturas, devendo assegurar o seu correto planeamento e acautelar os respetivos riscos;



7. Assegurar a existência de diferentes ambientes de testes, de desenvolvimento e de produção.
8. Assegurar trocas de informação com aplicações externas de diferentes entidades e com o ERP utilizado pela entidade adquirente.
9. Sempre que a entidade adquirente defina nos procedimentos ao abrigo do presente acordo quadro, que pretende integração com o seu ERP ou com aplicações externas de outras entidades, o prestador de serviços deve efetuar o levantamento dos requisitos específicos relacionados com a integração de sistemas, conectividade e a definição de atributos específicos da entidade adquirente e disponibilizar em ambiente de pré-produção a respetiva versão, onde poderão ser efetuados os testes.
10. Após a realização dos testes a entidade adquirente efetuará a sua aceitação e autoriza a respetiva passagem a produção.
11. Disponibilização de uma solução que permita integrações com:
 - a. Aplicações alojadas in-house;
 - b. Aplicações em regime SaaS;
 - c. Message brokers Cloud.
12. Ao nível da performance a plataforma/Portal deve permitir:
 - Gerir grandes volumes de dados;
 - Fornecer tempos estabelecidos para as transações;
 - Possibilitar a sincronização entre os diversos serviços contratados.
13. Permitir que o emissor da mensagem/documentos verifique que o destinatário da mensagem recebeu documentos/mensagem e de acordo com a ação efetuada devem os mesmos verificar o estado das ações efetuadas.
14. Todas as ações/comunicações efetuadas por um emissor na plataforma que tenham um destinatário externo à entidade que executou ação, ou sempre que é exigida uma aprovação interna na entidade adjudicante, devem ser despoletadas notificações por correio eletrónico, funcionando como um alerta aos destinatários das mesmas.
15. No **processo de recolha de informação constante nas faturas**, o prestador de serviços deve recolher os seguintes elementos, sem prejuízo de outros que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, nomeadamente:
 - Identificadores do processo e da fatura;



- Período de Faturação;
 - Informações sobre fornecedor;
 - Informações sobre o contraente público;
 - Informações sobre a entidade beneficiária, se distinta da anterior;
 - Informações sobre o representante fiscal do cocontratante;
 - Referência do contrato;
 - Condições de entrega;
 - Instruções de pagamento;
 - Informações sobre ajustamentos e encargos;
 - Informações sobre as rubricas da fatura;
 - Totais da fatura.
16. Disponibilização de um serviço de gestão de clientes através de e-mail e por telefone nos seguintes horários: dias úteis das 9h às 19h, para esclarecimento de dúvidas de manuseamento da plataforma, seja na ótica do emissor das faturas como o do destinatário das faturas. Este serviço deverá impulsionar a adesão dos emissores de faturas de forma eletrónica.
17. O prestador de serviços deve possuir um Sistema de Ticketing, que permita o registo de todas as ocorrências, erros, incidentes, reclamações referentes à plataforma, bem como referentes ao processo de faturação eletrónica que permita priorizar e encaminhar as respetivas situações para os diferentes intervenientes do processo, definindo desde logo a identificação do impacto e urgência dos mesmos. Sendo que em situações que esteja em causa a segurança da informação transacionada, a entidade adquirente deve ser avisada.
18. Possibilitar a inscrição/registo eletrónico na plataforma a partir da página da sua página de entrada.
19. A solução, não pode envolver custos e de licenciamento por parte dos utilizadores, disponibilizando as aplicações que permitam todas as ações na tramitação de todo o processo de faturação e que cumpra com toda a legislação em vigor, sem custo adicional.
20. Disponibilização de Manuais por perfis de utilizadores.



21. Disponibilizar uma compilação de perguntas frequentes para apoio a todos os intervenientes no processo de faturação.
22. Realização de sessões de formação básica e gratuita aos intervenientes no processo de faturação.
23. Permitir a criação e gestão de utilizadores e perfis de acesso pelas entidades.
24. Possibilidade de definição de workflows de aprovação.
25. Existência de um canal de comunicações/mensagens no decorrer do processo de faturação, com possibilidade de anexação de ficheiros.
26. Permitir a assinatura eletrónica qualificada pelos vários intervenientes no processo sempre que anexem qualquer documento na plataforma.
27. Disponibilização de Relatórios periódicos de monitorização dos dados com possibilidade de Extração automática para formato pdf, excel e xml, que permitam a rápida tomada de decisão afim de permitir a melhoria contínua de todo o processo de faturação.
28. Em caso de indisponibilidade, redireccionamento para página que avisa da indisponibilidade, motivos e prazo previsto para reposição.
29. O prestador de serviços deve ter a capacidade e competência de migrar os dados existentes em outros sistemas, aplicações, para a plataforma/portal.

Cláusula 5.ª Âmbito da Categoria 2- Serviços Financeiros Desmaterializados de Gestão e Conferência Eletrónica

1. Os serviços a prestar no âmbito da categoria 2- Serviços Financeiros Desmaterializados de Gestão e Conferência Eletrónica, consistem em serviços de gestão, manutenção e operação do Centro de Controlo e Monitorização do Serviço Nacional de Saúde, que englobam a manutenção, integração e desenvolvimentos que sejam necessários implementar na solução de conferência, a operação de conferência de faturas/prescrições de acordo com as áreas de conferência definidas pela entidade adquirente, a gestão do arquivo corrente, a operação de exploração e monitorização da informação com a obtenção dos indicadores de risco de fraude e de desperdício, a criação e atualização da informação constante nos manuais de relacionamento, a gestão e manutenção do portal e a disponibilização, acompanhamento e gestão do Helpdesk.
2. O centro de Controlo e Monitorização é uma organização na qual são operadas as atividades inerentes ao processo de conferência de faturas/prescrições do SNS no



- âmbito da produção, prescrição e prestação, bem como na monitorização da despesa do SNS.
3. Os **serviços da categoria 2 - Serviços Financeiros Desmaterializados de Gestão e Conferência Eletrónica**, encontram-se divididos por lote e incluem como principais atividades, as seguintes:
- Operação de Conferência;
 - Manutenção Corretiva da Solução de Conferência;
 - Integração da Solução de Conferência com outras aplicações;
 - Manutenção evolutiva decorrente das alterações legais, da introdução de novos tipos de conferência e ou da alteração das regras de conferência;
 - Gestão do arquivo corrente e gestão documental, incluindo o fornecimento dos originais ou cópias de documentação em arquivos, sempre solicitada pela entidade adquirente ou por qualquer autoridade com poderes para o efeito;
 - Geração de informação de suporte à gestão do processo de conferência, para utilização pelo próprio Centro, para a gestão das entidades adquirentes, ARS, ACSS, SPMS e por outras instituições do SNS;
 - Serviços de exploração e análise dinâmica de informação, que permitam a análise de tendências, relações causa efeito, determinação de padrões de comportamento, geração de alarmes e obtenção de indicadores para deteção de situações de anomalia e/ou desperdício e risco de fraude;
 - Gestão e Manutenção do Portal;
 - Disponibilização, Acompanhamento e Gestão do Helpdesk.
4. A entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento de compra ao abrigo do acordo quadro pode indicar outra organização e funcionamento, designadamente na introdução de novas regras de negócio e ou alterações dos requisitos de conferência.
5. O prestador de serviços deve dispor de uma estrutura de recursos humanos capazes de realizar as atividades previstas no âmbito de cada lote.
6. A entidade adquirente, tem o direito de auditar e inspecionar todos e quaisquer aspetos relacionados com a prestação de serviços, previstas no âmbito de cada lote.



7. No âmbito de cada lote o prestador de serviços tem de possuir um sistema de monitorização do desempenho das suas atividades, observando os seguintes princípios:
 - a) O sistema e as atividades de monitorização têm por objetivo a maximização do desempenho do Centro, assegurando a prevenção e deteção de situações de incumprimento e promovendo a sua reparação em tempo útil, ou evitando a sua efetiva ocorrência;
 - b) Sem prejuízo de outros aspetos relevantes, a monitorização deve incidir sobre todos os indicadores de níveis de serviço estabelecidos pela entidade adquirente, tendo em vista o apuramento e registos de falhas de desempenho;
 - c) As ocorrências detetadas e os resultados das atividades de monitorização deverão ser objeto de registo centralizado, ao qual a entidade adquirente, ou outra entidade nomeada para tal, terá livre acesso;
 - d) O sistema de monitorização deve permitir a medição e o registo automático dos elementos para verificação do cumprimento dos níveis de serviço.

Cláusula 6.^a Lote 8 - Serviços de Gestão e Manutenção da Solução da Conferência Eletrónica

1. Os serviços a prestar no âmbito do lote 8 - “Serviços de Gestão e Manutenção da Solução da Conferência Eletrónica”, incidem sobre a manutenção (evolutiva ou corretiva) de todas as componentes da solução de conferência implementada, que podem implicar desenvolvimentos decorrentes das alterações legais, da introdução de novos tipos de conferência, da alteração das regras de conferência e de erros que o sistema possa possuir e que devam ser corrigidos e integrações da solução de conferência com outras aplicações.
2. A solução de conferência eletrónica de faturas, é a solução onde decorre o processo de apuramento do montante a pagar a cada um dos prestadores, através do cruzamento da informação de Prescrição ou produção com a de Prestação ou faturação, nos termos previstos na legislação em vigor.
3. Todas as manutenções evolutivas e corretivas, que ocorram na solução da conferência não podem prejudicar o correto funcionamento das atividades do Centro, tendo sempre em consideração a concretização dos seguintes objetivos:
 - Otimizar as operações de conferência e monitorização;



- Registrar de forma exaustiva todas as atividades executadas;
 - Permitir a contínua monitorização e fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço;
 - Permitir a sua adaptação à introdução ou alteração de regras de conferência e à introdução de outras áreas de conferência;
 - Permitir a análise dinâmica de informação e produção de dados analíticos e estatísticos para o controlo dos processos objeto de conferência e monitorização e minimizar a ocorrência de situações de fraude;
 - Registrar todos os incidentes verificados, assistindo na sua resolução e assegurando a restauração da normalidade do serviço o mais rápido possível;
 - Garantir o controlo eficaz de qualquer alteração, seja esta a pedido ou devida a medidas corretivas ou preventivas, tanto a nível aplicacional como de infraestruturas, devendo assegurar o seu correto planeamento e acautelar os respetivos riscos;
 - Garantir que na implementação de uma nova área de conferência existe uma correta análise funcional da solução existente e a indicação dos impactos técnicos na implementação da mesma, bem como o desenvolvimento de processos para esta ação.
4. As **Manutenções Evolutivas ou Corretivas** que possam ocorrer na solução de conferência, devem garantir que:
- Todas as manutenções e desenvolvimentos que possam ocorrer pelo prestador de serviços, serão sempre alvo de aprovação/aceitação por parte da entidade adquirente.
 - Na implementação de uma nova área de conferência o prestador de serviços deve alocar recursos com *“Skills Businesss Analysis”*, para a análise funcional e desenvolvimento de processos.
 - Os desenvolvimentos têm sempre de ter em consideração a avaliação e revisão da solução existente à luz das melhores práticas e evolução tecnológica, por forma a garantir a eficácia, eficiência e economia dos processos alvo de conferência.
 - Manter os meios e mecanismos que garantam os princípios base de segurança:



- a) **Confidencialidade:** garantir que a informação só poderá ser acedida por utilizadores com permissão para tal e de acordo com as necessidades específicas para a realização das respetivas funções;
 - b) **Integridade da informação:** garantir que a informação tratada não é alterada ou corrompida, intencional ou acidentalmente, desde a sua criação até ao arquivamento, mantendo-a completa sem supressões ou acréscimos;
 - c) **Disponibilidade:** garantir que a solução está disponível de acordo com os níveis de serviço, desde que estejam reunidas as condições necessárias para o tratamento da informação, nomeadamente a autenticação e autorização do utilizador;
 - d) **Auditabilidade:** garantir que a todos os registos é associada a identificação do seu autor e a data em que os registos foram realizados ou acedidos;
 - e) **Não repúdio:** garantir que a identificação do autor de determinada ação é inequívoca.
- Nas manutenções evolutivas e corretivas a ocorrer na solução de conferência, os meios e mecanismos a utilizar devem garantir o correto tratamento da informação, nomeadamente o da criação, armazenamento, consulta, atualização, transferência e arquivamento de dados, respeitando as políticas e normas de segurança da informação aplicáveis, internas e legais.
 - Deverá ser mantida a anonimização dos dados sensíveis, devendo para tal existir mecanismos de segurança que garantam a proteção eficaz dos dados de utentes, prescritores e prestadores e das respetivas informações clínicas, de acordo com a legislação em vigor.
5. As alterações a introduzir na solução de conferência devem ter como objetivos:
- a. Garantir a previsível inclusão de outras áreas de conferência;
 - b. Assegurar que a solução está preparada para a desmaterialização total dos processos;
 - c. Assegurar trocas de informação com aplicações externas de diferentes entidades, nomeadamente:
 - ACSS/SPMS;
 - ARS/ULS/Hospitais;
 - Infarmed;
 - Prestadores;



- Entidades com as quais venham a ser estabelecidos acordos de interoperabilidade;
 - Outras entidades.
6. Quando sejam efetuadas as manutenções na solução, no decorrer da prestação de serviços, no termo do contrato do procedimento celebrado ao abrigo do presente acordo quadro reverte a sua propriedade para a entidade adquirente.
 7. O prestador de serviços será responsável pelo desenvolvimento de mecanismos de integração entre a solução de conferência com outras aplicações, os quais terão sempre descritos nos acordos de interoperabilidade que a entidade adquirente disponibilizar.
 8. Qualquer alteração que o prestador de serviços, venha a introduzir na solução de conferência deve garantir a gestão e utilização de múltiplas tabelas de preços, nomeadamente, prestadores convencionados com diferentes tabelas de preços.
 9. Sempre que sejam identificadas diferenças não explicadas entre a produção ou prescrição e a prestação deve ser possível:
 - a) Registrar a produção ou prescrição com erros e diferenças e a sua causa;
 - b) Atribuir tarefas aos responsáveis pela correção das diferenças identificadas;
 - c) Despoletar alertas;
 - d) Percorrer a cadeia de aprovação;
 - e) Registrar o resultado final, (por exemplo, correção/justificação do prestador, anulada, erro incorretamente detetado);
 - f) Efetuar a análise de erros, para identificação de melhorias corretivas a implementar no processo de conferência, a reportar à entidade adquirente se resultantes de problemas a montante do processo de conferência;
 - g) Controlar o prazo limite para a aceitação de correções.
 10. A cadeia de aprovação deve também incluir a entidade adquirente e/ou outras entidades que venham a ser identificadas como necessárias no processo de aprovação de forma a operacionalizar os mecanismos de decisão acerca de assuntos das respetivas responsabilidades.



Cláusula 7.ª Lote 9 - Serviços de Operação de Conferência de Faturas/Prescrições

1. Os serviços a prestar no âmbito do lote 9 - de “Serviços de Operação de Conferência de Faturas/Prescrições”, consistem na comparação entre a informação contida nos documentos relativos a produção e prescrição, com a de Prestação ou faturação, nos termos previstos na legislação em vigor, tendo em atenção os atributos associados ao utente e as regras de negócio aplicáveis, no sentido de apurar os valores a pagar a cada prestador e a ocorrência de eventuais diferenças e/ou erros, bem como gerir o arquivo corrente e toda a documentação produzida e recebida.
2. As operações de conferência a realizar pelo prestador de serviços incidem sobre as áreas específicas de conferência.
3. Consideram-se as seguintes áreas de conferência, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro:

3.1 Medicamentos:

- 3.1.1 A **área de conferência dos medicamentos** engloba medicamentos, produtos para a diabetes ou outros dispositivos médicos dispensados nas farmácias com participação pelo SNS, produtos dietéticos, medicamentos manipulados e cuidados farmacêuticos.
- 3.1.2 No **processo de recolha de informação de documentos de prescrição em formato eletrónico**, são registados na solução de conferência os seguintes elementos dos documentos de prescrição, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, que possibilitam o processo de conferência, importados da BDNP:
 - a) Número da prescrição e linha de prescrição;
 - b) Tipo de prescrição e linha de prescrição (medicamentos, psicotrópicos e estupefacientes, diabetes, dietéticos, câmaras expansoras, manipulados, etc.);
 - c) Via do documento de prescrição (quando aplicável);
 - d) Código do prescriptor;
 - e) Código e designação do local de prescrição;
 - f) Data da prescrição;
 - g) Subsistema a que o utente está associado e número de beneficiário;



- h) Número do cartão de utente;
- i) Atributos do utente no SNS;
- j) Código de cada medicamento prescrito ou código CNPEM;
- k) Nome de cada medicamento prescrito (associado ao código) / nome do CNPEM;
- l) Quantidade prescrita;
- m) Dosagem (associada ao código);
- n) Forma farmacêutica (associada ao código);
- o) Dimensão da embalagem (associada ao código);
- p) Outra informação necessária para efeitos de conferência.

3.1.3 No **processo de recolha de informação de documentos de prescrição em formato papel**, o prestador de serviços deve recolher os documentos de prescrição, sem prejuízo de outros que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, digitalizar e registar a seguinte informação:

- a) Número do documento de prescrição;
- b) Código do prescriptor;
- c) Código e designação do local de prescrição;
- d) Número do cartão de utente;
- e) Regime de comparticipação;
- f) Entidade financeira responsável;
- g) Outros requisitos específicos, como Despachos e Portarias;
- h) Outra informação necessária para efeitos de conferência.

3.1.4 Todos os dados recolhidos são armazenados na BDC, para a posterior conferência.

3.1.5 No processo de conferência, os campos utilizados, respetivas fontes e informação a validar, sem prejuízo de outros que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento, a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro são designadamente os seguintes:

- a) Número de prescrição e número de linha de prescrição, sendo esta a chave primária para relacionar os dados da prescrição com os dados de prestação. Esta



informação consta da BDNP e da informação de prestação enviada pelo prestador;

b) Código de identificação do Prescritor, validando a existência deste código e a sua elegibilidade na PRVR (quando aplicável);

c) Código do Local de Prescrição, constante na BDNP de forma a validar que este existe na PRVR (quando aplicável);

d) Número de Utente, constante da BDNP, bem como os atributos que lhe estão associados, tais como o regime de comparticipação (quando aplicável).

3.1.6 Para a conferência dos medicamentos dispensados é necessário:

a) Efetuar o cruzamento do código de cada medicamento ou DCI prescrito extraído da BDNP com o código de cada medicamento dispensado constante na informação de prestação;

b) Verificar a data da prescrição na BDNP e comparar com a data de dispensa, validando o cumprimento dos prazos estabelecidos na lei (quando aplicável);

c) Comparar o preço de venda ao público e valor da comparticipação relativo a cada medicamento dispensado com os respetivos valores constantes na base de dados de medicamentos à data da prestação (quando aplicável);

d) Validar o valor total da informação de prestação e comparar com o valor da fatura apresentada ao SNS;

e) Validar outros campos necessários para efeitos de conferência, de acordo com o previsto em cada momento no manual de relacionamento para o medicamento;

f) Verificar que todas as regras em vigor foram cumpridas.

3.1.7 Para os documentos enviados pelo prestador em suporte papel, o prestador de serviços deve proceder à sua digitalização e verificação que o número do documento de prescrição se encontra registado na BDNP ou na tabela de documento de prescrição em circulação, de acordo com informação constante no PRVR, de forma a garantir a sua autenticidade e que não é duplicado.

3.1.8 O processo de conferência terá dois resultados possíveis:

a) Após a conferência, a informação de prescrição confere com a informação de prestação, tendo todas as diferenças encontradas uma justificação à luz da legislação em vigor;



b) Nos casos em que forem detetados erros e diferenças não justificados, estes serão comunicados à entidade adquirente, SPMS, ACSS, às ARS ou a outras entidades designadas para o efeito e aos prestadores.

3.1.9 O processo de conferência deve garantir o cumprimento das datas estipuladas na legislação que se encontre em vigor e que regule o procedimento de pagamento da comparticipação do Estado no preço de venda ao público (PVP) dos medicamentos dispensados a beneficiários do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e de subsistemas públicos que sejam da responsabilidade do SNS, ou que beneficiem de comparticipação em regime de complementaridade, abreviadamente designado procedimento de pagamento da comparticipação do Estado.

3.2 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT):

3.2.1 A **área de conferência dos MCDT**, engloba as análises Clínicas (área A), Anatomia Patológica (área B), Cardiologia (área C), Medicina Nuclear (área D), Eletroencefalografia (área E), Endoscopia Gastroenterológica (área F), Medicina Física e Reabilitação (área G), Otorrinolaringologia (área H), Pneumologia e Imunoalergologia (área I), Urologia (área J), Neurofisiologia (área L), Radiologia (área M), Consultas (área N), Psicologia (área O).

3.2.2 No **processo de recolha de informação de documentos de prescrição em formato papel**, o prestador de serviços deve recolher os documentos de prescrição que são registados na solução de conferência os seguintes elementos dos documentos de prescrição, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, que possibilitam o processo de conferência, importados da BDNP:

- a) Número do documento de prescrição;
- b) Código do local de prescrição;
- c) Código do prescriptor;
- d) Data da prescrição;
- e) Subsistema a que o utente está associado e número de beneficiário;
- f) Número do cartão de utente;
- g) Número de Identificação Fiscal do utente (NIF);



- h) Regime de isenção do utente;
 - i) Código de cada exame ou serviço prescrito;
 - j) Nome de cada exame ou cuidado de saúde prescrito (informação associada ao código);
 - k) Número de exames/tratamentos prescritos em cada caso;
 - l) Outra informação necessária para efeitos de conferência.
- 3.2.3 No processo de recolha de informação de documentos de prescrição em formato papel, o prestador de serviços deve recolher os documentos de prescrição, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, digitalizar e registar a seguinte informação:
- a) Número do documento de Prescrição;
 - b) Área de convenção;
 - c) Código do local de prescrição;
 - d) Código do prescriptor;
 - e) Número do cartão de Utente;
 - f) Número de Identificação Fiscal do utente (NIF);
 - g) Regime de isenção do Utente;
 - h) Entidade financeira responsável.
 - i) Outra informação necessária para efeitos de conferência.
- 3.2.4 Todos os dados recolhidos são armazenados na BDC, para a posterior conferência.
- 3.2.5 No **processo de conferência**, os campos utilizados, respetivas fontes e informação a validar, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento, a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro são designadamente os seguintes:
- a) Número de prescrição e número de linha de prescrição, sendo esta a chave primária para relacionar os dados da prescrição com os dados de prestação. Esta informação consta da BDNP e dos dados de prestação enviados pelo prestador;
 - b) Código de identificação do Prescriptor, validando a existência deste código e a sua elegibilidade na PRVR;



c) Código do Local de Prescrição, constante na BDNP de forma a validar que este existe na PRVR;

d) Número de Utente, constante da BDNP, bem como os atributos que lhe estão associados, tais como informação de regime de isenção de taxa moderadora.

3.2.6 Para a conferência dos MCDT prestados é necessário:

a) Efetuar o cruzamento do código de cada MCDT extraídos da BDNP com o código de cada MCDT constante nos ficheiros de prestação;

b) Cruzar a informação de quantidade prescrita constante da BDNP com a do ficheiro de prestação enviado e verificar que as quantidades faturadas estão de acordo os limites estabelecidos;

c) Verificar a data da prescrição e comparar com a data da prestação, validando o cumprimento dos prazos estabelecidos na lei;

d) Validar os preços aplicados de acordo com as tabelas em vigor.

e) Validar o valor total do ficheiro de prestação e comparar com o valor da fatura apresentada ao SNS;

f) Validar outros campos necessários para efeitos de conferência, de acordo com as regras previstas em cada momento no Manual de Relacionamento para os MCDT;

g) Verificar que todas as regras em vigor foram cumpridas.

3.2.7 Para os documentos enviados pelo prestador em suporte papel, o operador deve proceder à sua digitalização e verificar que o número do documento de prescrição se encontra registado na BDNP ou na tabela de documento de prescrição em circulação, de acordo com informação constante no PRVR, de forma a garantir a sua autenticidade e que não é duplicado, aplicando-se o previsto nos números anteriores.

3.2.8 O processo de conferência terá dois resultados possíveis:

a) Após a conferência, a informação de prescrição confere com a informação de prestação, tendo todas as diferenças encontradas uma justificação à luz da legislação em vigor;

b) Nos casos em que forem detetados erros e diferenças não justificados, estes serão comunicados à entidade adquirente, ACSS, à SPMS, às ARS ou a outras entidades designadas para o efeito e aos prestadores convencionados.



- 3.2.9 O processo de conferência deve garantir o cumprimento das datas seguintes datas, sem prejuízo de outras datas que a entidade adquirente venha a definir no procedimento de desenvolvimento ao abrigo do presente acordo quadro:
- a) Disponibilização à entidade adquirente, SPMS, ACSS, às ARS ou a outras entidades designadas para o efeito do valor de despesa global do mês N, não conferida, até ao dia 11 do mês N+1, estando a informação desagregada por prestador;
 - b) Disponibilização da informação da despesa conferida do mês N à entidade adquirente, à ACSS, à SPMS às ARS ou a outras entidades designadas para o efeito, decorrente da introdução de outras áreas de Prescrição e à ACSS, até ao dia 10 do mês N+2;
 - c) A informação de despesa referida na alínea anterior deve também incluir os valores relativos a erros, diferenças e correções efetuadas relativas ao mês em conferência ou a meses anteriores.
- 3.2.10 Para efeitos do ponto anterior, considera-se o seguinte:
- a) O mês N é o mês da data da fatura;
 - b) O mês N+1 é o mês seguinte ao mês da data da fatura;
 - c) O mês N+2 é o segundo mês a contar do mês da data da fatura.

3.3 Contratos-Programa celebrados com hospitais e unidades locais de saúde, e outros contratos similares:

- 3.3.1 O processo de conferência de registos de produção e faturação da **área do contrato-programa**, deve contemplar as seguintes atividades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento, a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro:
- a) Carregamento da informação do Contrato-Programa, decorrente da metodologia de financiamento e das regras de faturação definidas anualmente em Circular Normativa da ACSS;
 - b) Adaptação do modelo de regras à Circular referida na alínea anterior;
 - c) Validação dos registos de produção e identificação das linhas de produção que constituem os ficheiros de faturação por aplicação das regras de negócio e valorização, que apuram a produção elegível para faturação;
 - d) Validação de faturas e acerto de contas;



e) Disponibilização de ferramentas de acompanhamento do Contrato-Programa à ACSS e a outras entidades a definir.

3.3.2 Consideram-se registos de produção hospitalar:

- a) Episódios realizados no âmbito do serviço de Consulta;
- b) Episódios realizados no âmbito do serviço de Hospital de Dia;
- c) Episódios realizados no âmbito do serviço de Urgência;
- d) Episódios realizados no âmbito do serviço de Internamento;
- e) Registos de bloco operatório realizados no decurso ou decorrentes dos episódios realizados no âmbito dos serviços hospitalares acima mencionados;
- f) Registos de cedência de medicamentos realizados no decurso ou decorrentes dos episódios realizados no âmbito dos serviços hospitalares acima mencionados, assim como cedências de medicamentos por via de admissão direta;
- g) MCDT realizados no decurso ou decorrentes dos episódios realizados no âmbito dos serviços hospitalares acima mencionados, assim como MCDT realizados por via de admissão direta;
- h) Outros registos específicos que venham a ser aprovados por circular ou ato normativo.

3.3.3 No processo de recolha de informação de registos de produção em formato eletrónico, o prestador de serviços deve recolher os seguintes elementos de produção, sem prejuízo de outros que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, e que possibilitam o processo de conferência e faturação:

- a) Código do hospital;
- b) Número episódio a faturar;
- c) Data de nascimento do utente do SNS;
- d) Código de proveniência do episódio;
- e) Código de proveniência da Consulta a Tempo e Horas (CTH);
- f) Data e hora de entrada;
- g) Data e hora de saída;
- h) Número de cartão de utente;
- i) Subsistema a que o utente está associado e número de beneficiário;



- j) Número de processo do utente no hospital;
 - k) Código de destino de alta;
 - l) Código do motivo de transferência;
 - m) Código de GDH e nível de severidade;
 - n) Código de especialidade do serviço;
 - o) Código Entidade Financeira Responsável;
 - p) Código do módulo onde a produção foi realizada;
 - q) Código de patologia;
 - r) Diagnóstico e procedimentos realizados no episódio;
 - s) Outra informação necessária para efeitos de conferência.
- 3.3.4 Os dados recolhidos são armazenados na BDC, para a posterior conferência.
- 3.3.5 No processo de conferência, os campos utilizados, respetivas fontes e informação a validar são designadamente as seguintes, sem prejuízo de outros que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro:
- a) Código de identificação do hospital, número de episódio, número de utente, data de entrada e código de módulo, prevendo-se ser esta a chave primária para relacionar os dados de produção com os dados de prestação (linha de produção);
 - b) Número de utente validando a existência deste número do RNU e a aplicabilidade do estatuto como utente do SNS;
 - c) Código de identificação do hospital, de forma a validar que este existe no PRVR.
- 3.3.6 Para a validação dos registos de produção e identificação das linhas de produção, que constituem os ficheiros de faturação por aplicação das regras de negócio e valorização, que apuram a produção elegível para faturação deve:
- a) Efetuar o cruzamento da informação com as bases de dados GID, ROR, CTH, SIGLIC, SICA, WebGDH e demais bases de dados que se entenda necessário;
 - b) Identificar o código e tipo de produção de cada linha de produção por aplicação das regras de negócio;
 - c) Validar outros campos necessários, de acordo com o previsto em cada momento no manual de relacionamento;



- d) Verificar que todas as regras em vigor foram cumpridas;
- e) Quantificar os episódios correspondentes a cada linha de produção;
- f) Apurar o valor total a faturar por linha de produção.

3.3.7 Para a validação de faturas e acerto de contas, é necessário recolher os seguintes elementos, a armazenar na BDC:

- a) Código do hospital;
- b) Número da fatura;
- c) Data da fatura;
- d) Data início e data de fim do período de faturação;
- e) Código Entidade Financeira Responsável;
- f) Valor total da fatura;
- g) Número de linhas produção e casos faturados;
- h) Código e tipo de produção;
- i) Quantidade por linha de produção a faturar;
- j) Preço unitário da linha de produção;
- k) Valor total da linha de produção;
- l) Índice de Case Mix (ICM);
- m) Outra informação necessária para efeitos de Conferência.

3.3.8 Para as faturas enviadas pelo prestador em suporte papel, o operador deve proceder à sua digitalização, verificação e recolha de informação nos termos previstos no ponto anterior.

3.3.9 O processo de conferência terá os seguintes resultados possíveis:

- a) Após validação dos registos de produção são identificadas, quantificadas e valorizadas as linhas de produção elegíveis para faturação, que serão reportadas ao prestador para emissão da respetiva fatura;
- b) Após confirmação de que a informação constante da fatura emitida corresponde à informação de prestação comunicada pelo Centro, esta será comunicada à entidade adquirente, à SPMS, à ACSS, às ARS ou a outras entidades designadas para o efeito e aos prestadores;
- c) Nos casos em que forem detetadas diferenças, estas serão comunicadas à entidade adquirente, à SPMS, ACSS, às ARS ou a outras entidades designadas



para o efeito e aos prestadores, podendo as linhas de produção não faturadas constar em fatura posterior.

3.3.10 O processo de conferência deve garantir o cumprimento das seguintes datas, contudo poderão ser alvo de ajustamento decorrente da operacionalização do processo de conferência, a concretizar no manual de relacionamento ou em outras datas que a entidade adquirente venha a definir no procedimento de desenvolvimento ao abrigo do presente acordo quadro:

- a) Os registos de produção do mês N devem ser atualizados na base de dados central até ao dia 10 do mês N+1;
- b) Disponibilização ao prestador das linhas de produção referentes ao mês N elegíveis para faturação até ao dia 19 do mês N+1;
- c) Emissão pelo prestador da fatura referente ao mês N até ao dia 21 do mês N+1;
- d) Disponibilização à entidade adquirente, à ACSS, à SPMS, às ARS ou a outras entidades designadas para o efeito do valor da despesa conferida do mês N, até ao dia 25 do mês N+1 ou até aos cinco dias úteis seguintes.

3.3.11 Para efeitos do ponto anterior, considera-se o seguinte:

- a) O mês N é o mês da data da fatura;
- b) O mês N+1 é o mês seguinte ao mês da data da fatura.

3.4 Outras Áreas:

3.4.1 O prestador de serviços deve assegurar a continuidade dos processos de conferência, nas áreas cuja solução de conferência já se encontra implementada e normalizada a nível nacional através dos manuais de relacionamento respetivos, nomeadamente nas áreas de **cuidados continuados, cuidados de diálise e cuidados respiratórios domiciliários** ou deve implementar para outras áreas de conferência que venham a ser definidas pelas entidades adquirentes nos procedimentos a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, um processo de conferência em termos similares do que anteriormente foi definido e que cumpra com todos os requisitos normativos e legais de cada área.

3.4.2 No processo de conferência deve ser recolhida informação dos sistemas de informação de suporte de cada área e comparada com a informação constante nos ficheiros de prestação.



- 3.4.3 As datas e prazos da conferência devem ser adaptados a cada área e aos seus normativos.
4. Além das áreas anteriormente mencionadas, podem conforme referido anteriormente podem existir outras áreas a serem solicitadas nos procedimentos de compra ao abrigo do presente acordo quadro, que a título de exemplo se passam a mencionar algumas áreas:
- Acordos internacionais celebrados com países terceiros para a prestação de cuidados de saúde;
 - Transporte de doentes;
 - Cheque dentista;
 - Dispositivos Clínicos;
 - Medicamentos dispensados na farmácia hospitalar.
5. Os prestadores preparam um ficheiro eletrónico a enviar periodicamente ao prestador de serviços, com os dados descritivos da prestação efetuada e os dados relevantes para faturação, podendo estes ser, residualmente, enviados em formato papel.
6. Os dados referidos no número anterior deverão ser enviados com uma periodicidade máxima mensal e uma vez recebida a informação de prestação, o prestador de serviços valida a estrutura da mesma no prazo máximo de 24 horas, desenvolvendo para o efeito um mecanismo de receção, validação e resposta automática aos prestadores.
7. O prestador de serviços procede à conferência do valor total da fatura com a informação de detalhe enviada por cada prestador, para posterior envio da informação de pagamentos aos serviços financeiros da ACSS, das ARS ou de outras entidades com responsabilidade financeira.
8. Sempre que existam erros e diferenças no processo de conferência, que consistem em diferenças entre a informação de produção ou prescrição e a de prestação ou não cumprimento das regras estabelecidas, seguir-se-á o seguinte fluxo:
- Deverá ser elaborada uma listagem com a descrição dos erros e diferenças identificados;
 - Os documentos que possam ser corrigidos são enviados para os prestadores com a listagem em anexo à comunicação de fecho do ciclo de conferência;
 - Na sequência da comunicação prevista no ponto anterior, o prestador poderá:



- a) Reenviar a informação para reconferência pelo Centro;
 - b) Apresentar uma reclamação, utilizando para o efeito o formulário previsto no manual de relacionamento respetivo.
9. Caso no reenvio da informação se continuem a verificar os mesmos erros e diferenças anteriormente identificados ou se a reclamação for indeferida pelo prestador de serviços no prazo máximo de noventa dias, os respetivos registos de produção ou prescrição, não serão passíveis de faturação, devendo o prestador de serviços manter o total controlo deste processo.
 10. Caso seja deferida a reclamação apresentada pelo prestador, o prestador de serviços procede à correção do apuramento anteriormente efetuado.
 11. O tratamento de erros deve observar o estipulado nos níveis de serviço previstos pela entidade adquirente.
 12. Toda a informação relativa aos erros e diferenças, deve ser comunicada mensalmente aos serviços financeiros da ACSS, das ARS ou designadas para o efeito, junto com a informação enviada para pagamentos.
 13. A informação deve ser organizada de acordo com a estrutura de contas do POCMS, ou SNC-AP, acordada com a entidade adquirente, com a ACSS, as ARS ou com outras entidades designadas para o efeito, e que se encontra contemplada no acordo de interoperabilidade.
 14. Após o fecho de cada ciclo de conferência deve ser produzido um ficheiro, em formato passível de importação pelo Excel, com as diferenças apuradas por prestador, as quais deverão ser disponibilizadas aos prestadores para efeitos de emissão das respetivas notas de crédito e débito.
 15. As entidades adquirentes no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo quadro, podem informar o prestador de serviços de todas as alterações que sejam necessárias à forma de reporte da informação, resultantes de alterações do plano de contas.
 16. O prestador de serviços deve proceder à elaboração e Atualização dos Manuais de Relacionamento, sempre que a entidade adquirente indicar.
 17. Os manuais de relacionamento que devem ser criados e atualizados estabelecem os procedimentos no que respeita ao relacionamento dos prestadores com o Centro.



18. Estes manuais de relacionamento têm por objetivo serem disponibilizados num portal e por área de conferência.
19. Sempre que ocorra a implementação de uma nova área de conferência de faturas deve o prestador de serviços desenvolver um Manual de Relacionamento que estabeleçam os procedimentos no que respeita ao relacionamento dos prestadores com o Centro.
20. A publicação e ou divulgação dos manuais de relacionamento desenvolvidos ou atualizados, deverão ser sempre aceites pelas entidades adquirentes ou por outras entidades designadas para o efeito.
21. O processo de conferência de faturas/prescrições é composto pelo seguinte fluxo:
 - a) **Inputs:** Os prescritores inserem a respetiva prescrição na Base de Dados nacional de Prescrições (BDNP) e os prestadores de serviço registam a prestação e fatura no sistema de faturação eletrónica. A **Base de Dados Nacional de Prescrições (BDNP)** é um repositório central de prescrições eletrónicas e alimentado pelas prescrições geradas nas aplicações de apoio à Prescrição, nomeadamente o SAM (Sistema de Apoio ao Médico) ou outras aplicações credenciadas. Os **prescritores** são os profissionais de saúde responsável pela emissão dos documentos de prescrição. A **Prescrição** é um documento ou registo de prescrição de um cuidado de saúde a um determinado utente em suporte eletrónico ou excecionalmente em suporte físico.
A **Prestação** é a concretização de cuidados de saúde ou dispensa de medicamentos e execução de todos os procedimentos administrativos associados à sua prestação.
 - b) **Conferência:** processo de apuramento do montante a pagar a cada um dos prestadores, através do cruzamento da informação de produção, prescrição e prestação, nos termos previstos na legislação em vigor.
 - b.1) O **processo de conferência** poderá ser:
 - **Desmaterializado:** Conferência baseada na confrontação da informação de prescrição desmaterializada, com o registo eletrónico da prestação, comunicadas ao CCM pela entidade competente pelo seu registo, bem como com a informação de faturação desmaterializada, acessível e interpretável por meio de equipamento eletrónico e que inclui atributos que comprovam a sua autoria e integridade, não havendo lugar a documentos físicos neste processo.



- **Eletrónico:** Conferência baseada na confrontação da informação dos ficheiros ou informação de prestação com a informação relativas a prescrição eletrónica, ou seja, sujeita a validação central, produzida por meio de equipamento eletrónico.
- **Semi-Eletrónico:** Conferência baseada na recolha da informação da prescrição, prestação, ou faturação a partir dos documentos enviados pelos prestadores em suporte de papel, confrontando-os com a informação relativa às prescrições ou prestações, ou noutra solução ou equipamento informático.
- **Manual:** Conferência baseada na recolha dos dados de prescrição ou faturação, a partir de documentos em suporte de papel, confrontando-os com a informação da prestação, disponível em suporte de papel ou em formato eletrónico.

b.2) As atividades de conferência de faturas (receção, preparação, digitalização, indexação, conferência e expedição), são:

- **O processo de receção:** consiste na validação dos dados da fatura de acordo com o código de IVA e com os dados do convencionado;
- **O processo de preparação:** consiste na identificação dos problemas que apenas podem ser detetados no documento original (rasuras, falta de assinaturas, ...);
- **O processo de Digitalização:** consiste na digitalização dos documentos e sua associação às caixas onde irão ficar;
- **O processo de Indexação:** consiste na recolha da informação que não foi recebida por via eletrónica e/ou que não foi possível obter por OCR;
- **O processo de Conferência:** consiste na aplicação das regras de conferência à informação e verificação das situações de exceção;
- **O Processo de Expedição:** consiste no envio para os prestadores dos resultados da conferência e dos documentos a devolver.
- **O Processo de Arquivo:** consiste em arquivar os originais dos documentos de acordo com as orientações definidas pela entidade adquirente.



- c) **Outputs:** Resultados da Conferência para os prestadores, ARS/ULS e SPMS, SIARS/SIMSNS. Dashboard mensal com KPI informação detalhada por ARS e reuniões mensais de acompanhamento com a entidade adquirente, ARS, SPMS, ACCS ou com outra entidade designada para o efeito.

Cláusula 8.ª Lote 11 - Serviços de Gestão e Manutenção do Portal

1. Os serviços a prestar no âmbito do lote 11 “Serviços de Gestão e Manutenção do Portal”, consistem em manter e garantir o adequado funcionamento do **portal do Centro**, a disponibilizar num endereço da internet que a entidade adquirente indicar no procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.
2. Sempre que necessário o prestador de serviços, deve promover o desenvolvimento de melhorias no portal no sentido de agilizar o relacionamento do Centro com os utilizadores credenciados do mesmo, designadamente no que respeita à gestão de processos de negócio, à disponibilização de informação sistematizada para controlo da despesa do SNS e comunicação e troca de informação com os prestadores.
3. O prestador de serviços deve assegurar a sua atualização tecnológica, bem como dos seus conteúdos, necessários à sua disponibilidade de acordo com os níveis de serviço traçados pela entidade adquirente.
4. Todas as atualizações devem ser acordadas com o Gestor do Contrato da entidade adquirente, nomeadamente no que respeita à publicação ou a eliminação de qualquer conteúdo.

Cláusula 9.ª Lote 12 - Serviços de Disponibilização, Acompanhamento e Gestão do Helpdesk

1. Os serviços a prestar no âmbito do lote 12 “Serviços de Acompanhamento e Gestão do Helpdesk”, consistem em disponibilizar uma **estrutura de Helpdesk**, para gestão de incidentes e problemas e apoio aos prestadores, SPMS, ARS, ACSS e outras entidades com as quais o Centro se relacione, que deve permitir efetuar a gestão dos contatos mantidos com cada entidade/utilizador.



2. O Helpdesk deve permitir efetuar o acompanhamento de pedidos de serviço, pedidos de informação e reclamações colocadas.
3. O prestador de serviços deve manter o registo dos contactos estabelecidos com o Helpdesk, incluindo as situações reportadas e as ações para a sua resolução.
4. O prestador de serviços deve possuir e utilizar um software de registo e gravação de chamadas para que todas as chamadas do apoio ao cliente possam ser registadas e gravadas para posteriores auditorias.
5. O serviço de Helpdesk deve ter um período de funcionamento mínimo das 9:00 às 18:00, nos dias úteis.
6. Os níveis de serviço respeitantes à disponibilidade do Helpdesk, à percentagem do volume das chamadas atendidas e respondidas, ao tempo de espera associado ao volume de chamadas serão definidas pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do presente acordo quadro.

Cláusula 10.^a Lote 10- Serviços de Operação de Exploração e Monitorização da Informação

1. Os serviços a prestar no âmbito do lote 10 “Serviços de Operação de Exploração e Monitorização da Informação”, consistem em garantir a exploração, monitorização da informação e a obtenção dos indicadores de risco de fraude e de desperdício através da execução das seguintes tarefas, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro:
 - a) Produção e análise dos relatórios mensais resultantes da atividade do Centro de Conferência de Faturas;
 - b) Análise e triagem de casos suspeitos (com score de risco elevado) de acordo com os critérios a estabelecer pela entidade adquirente;
 - c) Averiguação preliminar, preparação e encaminhamento de processos para linhas de atuação (1^a Linha de Atuação e 2^a Linha de Atuação);
 - d) Sempre que exista a necessidade de encaminhamento dos processos para a 1^a linha de atuação, a entidade adquirente indicará, o planeamento de ações e articulação com entidades do MS para a sua execução, nomeadamente através de realização de contatos, campanhas e ações de sensibilização, entre outros;



- e) Sempre que exista a necessidade de encaminhamento dos processos para a 2ª linha de atuação, a entidade adquirente indicará os processos que serão inspecionados e averiguados pelo organismo sectorial responsável, pelo Infarmed e pelos órgãos de polícia criminal, contudo deverá existir o acompanhamento, monitorização e resposta imediata sempre que uma destas entidades inspetivas necessite de mais alguma informação adicional;
 - f) Definição de um formato para disponibilização de informação sobre casos suspeitos identificados no Centro de Controlo e Monitorização, aos corpos inspetivos do Ministério da Saúde (IGAS/INFARMED) e à PJ;
 - g) Disponibilização de informação existente no Centro de Controlo e Monitorização, aos corpos inspetivos do MS e à PJ em processos em curso;
 - h) Análise do mercado de produtos dietéticos, com identificação dos principais locais de prescrição, prescritores e farmácias.
 - i) Análise da prescrição e dispensa de medicamentos de risco.
 - j) Definição de um modelo de articulação entre os membros do Grupo de Trabalho do MS (reuniões mensais);
 - k) Preparação de informação de suporte aos processos que se encontrem em curso nas entidades referidas na alínea anterior, segundo os procedimentos definidos pela entidade adquirente;
 - l) Análise de resultados e impactos;
 - m) Elaboração de propostas e ou recomendações à entidade adquirente.
2. O prestador de serviços deve garantir que toda a informação produzida pela Unidade de Exploração de Informação, fica alojada num repositório central de dados, desenvolvido e implementado para o efeito pela entidade adquirente.
 3. O prestador de serviços deve manter atualizado um manual de utilização e de exploração da informação.
 4. O prestador de serviços deve produzir relatórios periódicos de monitorização por área de conferência, incluindo designadamente um conjunto de alertas/indicadores de risco de fraude e desperdício.
 5. Estes relatórios têm por objetivo contribuir para um maior conhecimento e caracterização dos padrões de prescrição, consumo, dispensa e comparticipação, e desta



- foram perceber facilmente a existência de padrões anormais por parte dos agentes da cadeia.
6. Neste sentido os relatórios deverão ser uma ferramenta fundamental no combate à fraude, irregularidades e desperdício com o objetivo de detetar, “atuar sobre” e monitorizar eventuais irregularidades.
 7. A equipa afeta à Exploração e Monitorização de informação, deve possuir os seguintes elementos na sua constituição, com os seguintes perfis e funções:
 - a) Um Coordenador da Equipa, com um perfil de **Consultor Diretor**, responsável pela Exploração e Monitorização de informação e pelo cumprimento das seguintes funções:
 - i. Elaboração e colaboração na elaboração de propostas/recomendações;
 - ii. Relacionamento com equipas de averiguação/inspeção;
 - iii. Análise de resultados e impactos;
 - iv. Articulação entre as equipas técnicas e operacionais.
 - b) Uma equipa técnica, constituída por **consultores técnicos** responsáveis pela:
 - i. Aplicação e desenvolvimento evolutivo do modelo analítico, de riscos e de dados.
 - c) Uma equipa operacional, constituída por **consultores seniores e juniores** responsável pela realização das seguintes atividades:
 - i. Análise e triagem de casos suspeitos;
 - ii. Averiguação preliminar de suspeitas e preparação e encaminhamento de processos;
 - iii. Preparação de informação de suporte aos processos que se encontrem em curso no organismo de inspeção sectorial responsável ou no Infarmed ou nos órgãos de polícia criminal;
 - iv. Planeamento de Campanhas e ações de sensibilização, através da seleção de targets, definição de objetivos, preparação de conteúdos e monitorização de resultados.

Cláusula 11.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 12.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao presente caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) As propostas adjudicadas;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada 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 cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o cocontratante 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 13.^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:
 - 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) Proceder à atualização dos serviços no Catálogo, submetendo as propostas de atualização através de aditamentos no sítio da internet do Catálogo, à apreciação prévia da SPMS, EPE;
 - o) 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;
 - p) 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 14.^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 15.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 16.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 17.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 adquirente, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

Cláusula 18.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial

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.

Cláusula 19.ª Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
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 cocontratante 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 cocontratante terá de a indemnizar de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

Cláusula 20.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 21.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 22.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 39.^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 do presente caderno de encargos;
 - f) Incumprimento dos requisitos previstos no 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 17.^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 23.^a Sanções

1. O incumprimento das obrigações do cocontratante determina a aplicação de sanções pecuniárias nos termos a definir em cada procedimento.
2. Pelo incumprimento do disposto na cláusula 33.^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 24.^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 25.^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 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.
6. As entidades adquirentes devem identificar no momento da aquisição 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 e o lote.

Cláusula 26.^a Definição das prestações a contratualizar

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. Nº de Documentos Financeiros por intervalos e por formato;
 - iii. Termos de aceitação;
 - iv. Definir os níveis de serviço exigíveis;
 - v. 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 A** ao presente documento).
- c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

Cláusula 27.^a Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro

A adjudicação para cada lote nos procedimentos despoletados ao abrigo do presente acordo quadro será através do critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada por uma das seguintes modalidades:

- a) Avaliação do Preço;
 - b) Melhor Relação Qualidade-Preço.
- i. Na **Contratação de recursos** poderão ser tidos em conta os seguintes fatores:



Critério de Adjudicação	Peso
Preço	≥ 60 %
Nível de Experiência dos Recursos Apresentados em Termos de Habilitações	≤ 40 %

- ii. **Nas restantes componentes** constantes nas categorias 1 e 2, poderá ser tido como critério de avaliação o preço das propostas apresentadas pelos cocontratantes ou outro fator que a entidade adquirente considere pertinente avaliar para o objeto do presente acordo quadro.

Cláusula 28.ª Critério de desempate

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

Cláusula 29.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:

- a) Apresentação de preço de proposta;
- b) Documento descritivo dos serviços a prestar;
- c) Documentos comprovativos que permitam aferir o nível de habilitação de cada recurso proposto pelo concorrente (por exemplo: certificações, comprovativos de formação, etc), sempre que exista a aquisição de recursos;
- d) Identificação do gestor de contrato inerente à prestação de serviços a contratar.

Cláusula 30.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 31.ª Condições 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 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, sempre que aplicável.

Cláusula 32.ª Seguros

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal ou por pessoal dos seus subcontratados, no contexto de ações no âmbito do presente contrato.
2. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.



Secção II

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

Cláusula 33.^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) Prestar o serviço, 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Obter todas as licenças e autorizações necessárias para o exercício da atividade do objeto do contrato;
- f) Respeitar a execução contratual de acordo com o estipulado no presente Caderno de Encargos;
- g) Executar os serviços em conformidade com os manuais, recomendações e as diretivas dadas pelas entidades adquirentes e de acordo com a legislação em vigor;
- h) Nomear um responsável do contrato que será o contato com o responsável de cada entidade adquirente pelo mesmo;
- i) Prestar o serviço 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;
- j) 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;



- k) Informar a entidade adquirente sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
- l) Comunicar à entidade adquirente, 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;
- m) Enviar com uma periodicidade trimestral, a informação sobre as ocorrências na execução do contrato, destinada ao acompanhamento da execução do contrato;
- n) Elaborar, no final da execução do contrato, um relatório final, com informação detalhada sobre as situações ocorridas e os prazos assumidos para a resolução/indemnização dos mesmos;
- o) Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da sua atividade;
- p) São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças;
- q) Cumprir todas as obrigações legais em matéria de proteção de dados pessoais.

Cláusula 34.^a Níveis de Serviço e Penalizações

1. Os níveis de serviço e as penalizações a aplicar por incumprimento da prestação de serviços, poderão ser definidas por cada entidade adquirente.
2. Sem prejuízo do que possa ser definido por cada entidade adquirente, destaca-se a título de exemplo, os níveis de serviço para os **lotes 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7** da “**Categoria 1 – Serviços de Faturação Eletrónica**” e para os **lotes 9, 10, 11 e 12** da “**Categoria 2 - Serviços Financeiros Desmaterializados de Gestão e Conferência Eletrónica**”, os seguintes:
3. No âmbito dos **lotes 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7** da **Categoria 1 – Serviços de Faturação Eletrónica**, as entidades adquirentes poderão definir os seguintes níveis de serviço:
 - a) Tempo de resposta a reclamações:
 - **Definição:** Tempo decorrido desde a data da receção de uma reclamação (se a reclamação for recebida fora do período de funcionamento do serviço de Helpdesk, o tempo decorrido para efeitos do presente nível de serviço



inicia-se às 9h00 do dia útil seguinte), decorrente da comunicação, pelo operador, dos erros e diferenças, até à sua efetiva resposta.

- **Medição:** Rácio mensal entre o número de reclamações respondidas num prazo máximo de 20 (vinte) ou de 60 (sessenta) dias úteis e o número total de reclamações recebidas.
- **Nível de Serviço:** 90% das reclamações respondidas em menos de 20 (vinte) dias úteis e 99% das reclamações respondidas em menos de 60 (sessenta) dias úteis.

b) Tempo de resposta a **solicitações ao Helpdesk:**

- **Definição:** Tempo decorrido desde a receção do pedido no serviço helpdesk do Centro (data e hora de chegada da solicitação por email, telefone, Portal ou carta) até à sua efetiva resolução. Se o pedido for recebido fora do período de funcionamento do serviço de Helpdesk, o tempo decorrido para efeitos do presente nível de serviço inicia-se às 9h00 do dia útil seguinte.
- **Medição:** Rácio mensal entre os pedidos resolvidos num período máximo de 2 (duas) horas, 4 (quatro) horas e 8 (oito) horas após receção dos mesmos e a totalidade dos pedidos recebidos no serviço Helpdesk.
- **Nível de Serviço:** 80% dos pedidos foram resolvidos em menos de 2 (duas) horas, 95% dos pedidos foram resolvidos em menos de 4 (quatro) horas e 99% dos pedidos foram resolvidos em menos de 8 (oito) horas.

c) Taxa de disponibilidade da Plataforma:

- **Definição:** Considera-se que a Plataforma não está disponível quando não está acessível online aos utilizadores, por razões imputáveis ao Prestador de Serviços.
- **Medição:** Rácio mensal entre o número de horas em que a Plataforma esteve disponível e o número de horas totais do mês.
- **Nível de Serviço:** $\geq 99,8 \%$.

4. No âmbito dos **lotes 9, 10, 11 e 12** da “**Categoria 2 - Serviços Financeiros Desmaterializados de Gestão e Conferência Eletrónica**”, as entidades adquirentes poderão definir que os fornecedores cumpram com os seguintes níveis de serviço:

4.1 No âmbito do “**Lote 9 – Serviços de Operação de Conferência Eletrónica de Faturas/Prescrições**”, poderão ser definidos os seguintes níveis de serviço de acordo com



indicadores de eficiência e indicadores de qualidade, nomeadamente:

- Ao nível dos **indicadores de eficiência**, o fornecedor deve garantir:
 - a) O envio da informação de despesa conferida para a SPMS, a ACSS, as ARS ou para outras entidades designadas para o efeito - **Medicamentos e Cuidados Respiratórios Domiciliários (CRD)**:
 - **Definição:** A informação de despesa conferida deverá ser disponibilizada até ao dia 25 (vinte e cinco) do mês N+1 ou até aos 5 (cinco) dias úteis seguintes, sendo N o mês de faturação.
 - **Medição:** Rácio mensal entre o número de entidades que receberam a informação de despesa de medicamentos conferida até ao dia 25 (vinte e cinco) do mês N+1 ou até aos 5 (cinco) dias úteis seguintes, sendo N o mês de faturação, e o número total de entidades
 - **Nível de Serviço:** 100% das entidades receberam a informação de despesa até ao dia 25 (vinte e cinco) do mês N+1 ou até aos 5 (cinco) dias úteis seguintes.
 - b) O envio da informação de despesa conferida para a SPMS, a ACSS, as ARS ou para outras entidades designadas para o efeito - **MCDT, Cuidados Continuados e Cuidados de Diálise**:
 - **Definição:** A informação de despesa conferida deverá ser disponibilizada até ao dia 10 do mês N+2, sendo N o mês de faturação.
 - **Medição:** Rácio mensal entre o número de entidades que receberam a informação de despesa conferida até ao dia 10 (dez) do mês N+2, sendo N o mês de faturação e o n.º total de entidades.
 - **Nível de Serviço:** 100% das entidades receberam a informação de despesa conferida até ao dia 10 (dez) do mês N+2.
 - c) Tempo de disponibilização do relatório de atividades:
 - **Definição:** Tempo contado a partir do fecho da conferência do mês até à disponibilização do relatório de atividades.
 - **Medição:** Entrega do relatório de atividades até ao 5.º dia útil do mês N+2, através da disponibilização do relatório na área reservada do Portal do Centro, sendo N o mês da fatura.



- **Nível de Serviço:** Relatório de atividades entregue até ao 5.º dia útil do mês N+2.
- Ao nível dos **indicadores de qualidade**, o fornecedor deve garantir:
 - a) Taxa de sucesso no apuramento de erros e diferenças
 - **Definição:** Avaliação do número de erros e diferenças corretamente apurados pelo prestador de serviços.
 - **Medição:** Rácio mensal entre o número de erros e diferenças apurados após o processo de reclamação (de erros e diferenças) e o número de erros e diferenças inicialmente apurados.
 - **Nível de Serviço:** > 95 %.
 - b) Taxa Reclamações recebidas dos prestadores
 - **Definição:** Avaliação do número mensal de reclamações (de erros e diferenças) recebidas dos prestadores, que mereceram o deferimento do prestador de serviços.
 - **Medição:** Rácio mensal entre o número de reclamações recebidas dos Prestadores que mereceram o deferimento do operador e o número total de reclamações recebidas dos prestadores.
 - **Nível de Serviço:** < 15%.
 - c) Resultados dos inquéritos de satisfação aos prestadores:
 - **Definição:** Avaliação dos resultados dos inquéritos de satisfação aos prestadores. O presente nível de serviço apenas será considerado para efeitos da determinação das deduções a aplicar no mês de dezembro do ano a que respeitam.
 - **Medição:** Rácio entre o número de prestadores satisfeitos com o serviço do Centro e o número total de prestadores que respondeu ao inquérito. Considera-se que um prestador está satisfeito quando a sua avaliação é igual ou superior a 3, numa escala de 1 a 4.
 - **Nível de Serviço:** > 90 %.
 - d) Resultados dos inquéritos de satisfação às ARS e outras entidades do Ministério da Saúde



- **Definição:** Avaliação dos resultados dos inquéritos de satisfação às ARS e outras entidades do Ministério da Saúde. O presente nível de serviço apenas será considerado para efeitos da determinação das deduções a aplicar no mês de dezembro do ano a que respeitam.
- **Medição:** Rácio entre o número de interlocutores das ARS e de outras entidades do Ministério da Saúde satisfeitos com o serviço do Centro e o número total de interlocutores que responderam ao inquérito. Considera-se que o interlocutor ficou satisfeito quando a sua avaliação é igual ou superior 3, numa escala de 1 a 4.
- **Nível de Serviço:** > 90 %.

4.2 No âmbito do “**Lote 10 – Serviços de Operação de Exploração e Monitorização da Informação**”, poderão ser definidos os seguintes níveis de serviço de acordo com indicadores de eficiência, nomeadamente:

a) Tempo para disponibilização de informação solicitada pelas **entidades inspetivas e judiciais:**

- **Definição:** Tempo contado a partir do momento em que é efetuado o pedido de informação pela SPMS e a efetiva satisfação do pedido. Se o pedido for enviado após as 16:00h, o tempo decorrido para efeitos do presente nível de serviço inicia-se no dia útil seguinte.
- **Medição:** Resposta a 80% dos pedidos de informação sem imagens satisfeitos num período máximo de 2 (dois) dias úteis, resposta a 75% dos pedidos de informação com imagens satisfeitos num período máximo de 20 (vinte) dias úteis e resposta a 80% dos pedidos de informação com emissão de relatório satisfeitos num período máximo de 20 (vinte) dias úteis.
- **Nível de Serviço:** Tempo de disponibilização ≤ 2 (dois) dias úteis para pedidos de informação sem imagens, tempo de disponibilização ≤ 20 (vinte) dias úteis para pedidos de informação com imagens e tempo de disponibilização ≤ 20 (vinte) dias úteis para pedidos de informação com emissão de relatório.

b) Tempo para disponibilização de informação solicitada pelas **entidades adquirentes:**



- **Definição:** Tempo contado a partir do momento em que é efetuado o pedido de informação e a efetiva satisfação do pedido.
- **Medição:** Resposta a 90% dos pedidos de informação normais satisfeitos num período máximo de 7 (sete) dias úteis, resposta a 90% dos pedidos de informação urgentes satisfeitos num período máximo de 2 (dois) dias úteis.
- **Nível de Serviço:** Tempo de disponibilização ≤ 7 (sete) dias úteis para pedidos normais, tempo de disponibilização ≤ 2 (dois) dias úteis para pedidos urgentes.

4.3 No âmbito do “**Lote 11 – Serviços de Gestão e Manutenção do Portal**”, poderão ser definidos os seguintes níveis de serviço de acordo com **indicadores de disponibilidade**:

- a) Taxa de disponibilidade do Portal do Centro de Controlo e Monitorização:
- **Definição:** Considera-se que o Portal do Centro não está disponível quando não está acessível online, por razões imputáveis ao Prestador de Serviços.
 - **Medição:** Rácio mensal entre o número de horas em que o Portal do Centro esteve disponível e o número de horas totais do mês.
 - **Nível de Serviço:** $\geq 99,5$ %.
- b) Taxa de disponibilidade do Portal do Centro de Controlo e Monitorização para receção e validação dos Ficheiros de Prestação:
- **Definição:** Considera-se que o Portal do Centro não está disponível quando não está acessível aos Prestadores registados, de maneira que não seja possível receber os Ficheiros de Prestação enviados por estes.
 - **Medição:** Rácio mensal entre o número de horas em que o Portal do Centro esteve disponível e o número de horas totais do mês.
 - **Nível de Serviço:** ≥ 99 %.

4.4 No âmbito do “**Lote 12 – Disponibilização, Acompanhamento e Gestão do Helpdesk**”, poderão ser definidos os seguintes níveis de serviço de acordo com **indicadores de eficiência**, nomeadamente:

- a) Tempo de resposta a **reclamações**:
- **Definição:** Tempo decorrido desde a data da receção de uma reclamação (se a reclamação for recebida fora do período de funcionamento do serviço de Helpdesk, o tempo decorrido para efeitos do presente nível de serviço



inicia-se às 9h00 do dia útil seguinte), decorrente da comunicação, pelo operador, dos erros e diferenças, até à sua efetiva resposta.

- **Medição:** Rácio mensal entre o número de reclamações respondidas num prazo máximo de 20 (vinte) ou de 60 (sessenta) dias úteis e o número total de reclamações recebidas.
- **Nível de Serviço:** 90% das reclamações respondidas em menos de 20 (vinte) dias úteis e 99% das reclamações respondidas em menos de 60 (sessenta) dias úteis.

b) Tempo de resposta a **solicitações ao Helpdesk:**

- **Definição:** Tempo decorrido desde a receção do pedido no serviço helpdesk do Centro (data e hora de chegada da solicitação por email, telefone, Portal do Centro ou carta) até à sua efetiva resolução. Se o pedido for recebido fora do período de funcionamento do serviço de Helpdesk, o tempo decorrido para efeitos do presente nível de serviço inicia-se às 9h00 do dia útil seguinte.
- **Medição:** Rácio mensal entre os pedidos resolvidos num período máximo de 2 (duas) horas, 4 (quatro) horas e 8 (oito) horas após receção dos mesmos e a totalidade dos pedidos recebidos no serviço Helpdesk.
- **Nível de Serviço:** 80% dos pedidos foram resolvidos em menos de 2 (duas) horas, 95% dos pedidos foram resolvidos em menos de 4 (quatro) horas e 99% dos pedidos foram resolvidos em menos de 8 (oito) horas.

4.5 No âmbito do “**Lote 8 – Serviços de Gestão e Manutenção da Solução de Conferência**”, não foram definidos níveis de serviço a título exemplificativo.

5. O incumprimento dos níveis de serviço, anteriormente definidos por lote, dá origem a pontos de penalização que deverão ser contabilizados para os efeitos da determinação do valor mensal a deduzir ao prestador de serviços.



Lote	Indicadores	Pontos de Penalização
9	Envio da informação de despesa conferida de medicamentos e CRD	100
9	Envio da informação de despesa conferida de MCDT, Cuidados Continuados e Cuidados de Diálise	100
9	Tempo de disponibilização do relatório de atividades	40
9	Taxa de sucesso no apuramento de erros e diferenças	70
9	Reclamações recebidas dos prestadores	50
9	Resultados dos inquéritos de satisfação aos prestadores	50
9	Resultados dos inquéritos de satisfação às ARS e outras entidades do Ministério da Saúde	60
10	Tempo para disponibilização de informação solicitada <i>pelas entidades inspetivas e judiciais</i>	80
10	Tempo para disponibilização de informação solicitada <i>pelas entidades adquirentes</i>	80
11	Taxa de disponibilidade do Portal do Centro de Controlo e Monitorização	30
11	Taxa de disponibilidade do Portal do Centro de Controlo e Monitorização para receção e validação dos ficheiros de prestação	80
12	Tempo de resposta a reclamações	80
12	Tempo de resposta a solicitações ao <i>Helpdesk</i>	60

6. Para efeitos de cálculo das deduções por falhas de desempenho será tida em consideração a seguinte fórmula:

$$Ded_m = Pen_m \cdot D_m + J_m$$

Em que:

- **Ded_m**: Valor a deduzir à remuneração do operador devido a falhas de desempenho, no mês m;
- **Pen_m**: corresponde ao número de pontos de penalização registados no mês m;
- **D_m**: corresponde ao valor de dedução associado a cada ponto de penalização registado no mês m, de acordo com os valores estabelecidos no n.º 2 do presente artigo;
- **J_m**: corresponde ao valor de juros, resultantes de incumprimentos de obrigações financeiras do SNS, da responsabilidade do Centro, por falhas de desempenho a si imputáveis.

7. Os valores de dedução associados a cada ponto de penalização são os seguintes:

- a) 0,020% do montante correspondente à remuneração mensal do mês m, no primeiro ano de operação;



b) 0,025% do montante correspondente à remuneração mensal do mês *m*, a partir do segundo ano de operação, se aplicável.

Cláusula 35.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 36.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.

Cláusula 37.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 38.^a Penalizações por incumprimento

O incumprimento das obrigações do prestador de serviços determina a aplicação de penalizações pecuniárias nos termos a definir em cada Contrato.

PARTE III– Reporte

Cláusula 39.^a Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes, a realização de reuniões de coordenação com os representantes da entidade adquirente de acordo com a periodicidade que esta última definir. Destas reuniões deverá ser lavrada ata que deverá ser assinada por todos os seus
2. É ainda obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
 - a) Relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato;
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
3. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de acima mencionados às entidades adquirentes com uma periodicidade com ela acordada e à SPMS, EPE os relatórios de níveis de serviço com uma periodicidade semestral.
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 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 na cláusula 4.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.
7. Os relatórios dos níveis de serviço devem ser enviados à SPMS, EPE, 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 3 e 6 da presente cláusula, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

PARTE IV - Disposições finais

Cláusula 40.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.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.



4. 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 41.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 42.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 43.ª 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.



Cláusula 44.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 dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto, com as alterações vigentes, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.

ANEXO:

Anexo A – Exemplo de Inquérito de satisfação



ANEXO A – EXEMPLO NÃO VINCULATIVO DE QUESTIONÁRIO DE INQUÉRITO 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