



**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO  
QUADRO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES  
INFORMÁTICAS NA ÁREA DA SAÚDE**

**Ref.ª UAQT2018005**

***CADERNO DE ENCARGOS***



## Índice

PARTE I - Do acordo quadro .....	4
<b>Secção I Disposições gerais .....</b>	<b>4</b>
Cláusula 1. <sup>a</sup> Definições .....	4
Cláusula 2. <sup>a</sup> Tipo de procedimento, designação e objeto .....	5
Cláusula 3. <sup>a</sup> Caracterização dos lotes do acordo quadro .....	5
Cláusula 4. <sup>a</sup> Categoria 1 - Serviços de desenho da arquitetura da rede e arquiteturas tecnológicas de segurança .....	9
Cláusula 5. <sup>a</sup> Categoria 2 - Serviços de construção e instalação das componentes elétricas e equipamentos passivos .....	13
Cláusula 6. <sup>a</sup> Categoria 3 - Serviços de instalação e configuração das redes informáticas e componentes de segurança .....	15
Cláusula 7. <sup>a</sup> Categoria 4 - Serviços de operação, manutenção e administração das redes informáticas e soluções de segurança .....	22
Cláusula 8. <sup>a</sup> Categoria 5 - Serviços de auditoria a instalações de redes informática .....	34
Cláusula 9. <sup>a</sup> Categoria 6 - Serviços de desenho da arquitetura, implementação, configuração, operação e manutenção das redes informáticas e soluções de segurança .....	38
Cláusula 10. <sup>a</sup> Prazo de vigência .....	38
Cláusula 11. <sup>a</sup> Forma e documentos contratuais .....	38
<b>Secção II Obrigações das Partes .....</b>	<b>39</b>
Cláusula 12. <sup>a</sup> Obrigações dos Cocontratantes .....	39
Cláusula 13. <sup>a</sup> Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro .....	41
Cláusula 14. <sup>a</sup> Obrigações da SPMS, EPE .....	41
Cláusula 15. <sup>a</sup> Auditoria à prestação de serviços .....	42
<b>Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro .....</b>	<b>42</b>
Cláusula 16. <sup>a</sup> Dados pessoais .....	42
Cláusula 17. <sup>a</sup> Sigilo e confidencialidade .....	43
Cláusula 18. <sup>a</sup> Direitos de propriedade intelectual e industrial .....	43
Cláusula 19. <sup>a</sup> Patentes, licenças e marcas registadas .....	44
Cláusula 20. <sup>a</sup> Casos fortuitos ou de força maior .....	44
Cláusula 21. <sup>a</sup> Suspensão do acordo quadro .....	44
Cláusula 22. <sup>a</sup> Resolução sancionatória por incumprimento contratual .....	45
Cláusula 23. <sup>a</sup> Sanções .....	46
Cláusula 24. <sup>a</sup> Cessão da posição contratual e subcontratação .....	46



PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro .....	47
<b>Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro .....</b>	<b>47</b>
Cláusula 25. <sup>a</sup> Contratação ao abrigo do acordo quadro .....	47
Cláusula 26. <sup>a</sup> Definição das prestações a contratualizar .....	48
Cláusula 27. <sup>a</sup> Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro .....	48
Cláusula 28. <sup>a</sup> Critério de desempate .....	49
Cláusula 29. <sup>a</sup> Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro .....	49
Cláusula 30. <sup>a</sup> Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro .....	50
Cláusula 31. <sup>a</sup> Condições de pagamento .....	50
Cláusula 32. <sup>a</sup> Seguros .....	50
<b>Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro .....</b>	<b>51</b>
Cláusula 33. <sup>a</sup> Obrigações .....	51
Cláusula 34. <sup>a</sup> Revisão de Preços .....	52
Cláusula 35. <sup>a</sup> Aditamentos .....	52
Cláusula 36. <sup>a</sup> Impossibilidade temporária de prestação de serviços .....	52
Cláusula 37. <sup>a</sup> Níveis de serviço .....	53
Cláusula 38. <sup>a</sup> Penalizações por incumprimento .....	53
PARTE III – Reporte.....	53
Cláusula 39. <sup>a</sup> Reporte e monitorização .....	53
PARTE IV - Disposições finais.....	54
Cláusula 40. <sup>a</sup> Foro competente .....	54
Cláusula 41. <sup>a</sup> Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo.....	55
Cláusula 42. <sup>a</sup> Interpretação e validade .....	55
Cláusula 43. <sup>a</sup> Direito aplicável .....	55



## **PARTE I - Do acordo quadro**

### **Secção I**

#### **Disposições gerais**

##### **Cláusula 1.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 de implementação e manutenção de redes informáticas, 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 n.º 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei n.º 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 prestadores de serviços habilitados ao abrigo 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.
- h) **Equipamento passivo** – Todos os dispositivos que não interferem com os dados ou sinais que passam por ele e que permitem a interligação do equipamento ativo.
- i) **Equipamento ativo** - Todos os equipamentos geradores, recetores de códigos ou conversor de sinais elétricos ou óticos.



### **Cláusula 2.ª Tipo de procedimento, designação e objeto**

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de um acordo quadro para a prestação de serviços de implementação e manutenção de redes informáticas 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 n.º 32/2016, de 28 de junho.

### **Cláusula 3.ª Caracterização dos lotes do acordo quadro**

O acordo quadro encontra-se dividido em 6 categorias, estando cada categoria dividida em 21 lotes geográficos, resultando num total de 126 lotes, constituídos da seguinte forma:

- a) Categoria 1 - Desenho da arquitetura da rede e arquiteturas tecnológicas de segurança
  - i. Lote 1 – Distrito Lisboa
  - ii. Lote 2 - Distrito Porto
  - iii. Lote 3 – Distrito Setúbal
  - iv. Lote 4 – Distrito Braga
  - v. Lote 5 – Distrito Aveiro
  - vi. Lote 6 – Distrito Leiria
  - vii. Lote 7 – Distrito Santarém
  - viii. Lote 8 – Distrito Faro
  - ix. Lote 9 – Distrito Coimbra
  - x. Lote 10 – Distrito Viseu
  - xi. Lote 11 – Distrito Viana do Castelo
  - xii. Lote 12 – Distrito Vila Real
  - xiii. Lote 13 – Distrito Castelo Branco
  - xiv. Lote 14 – Distrito Évora
  - xv. Lote 15 – Distrito Guarda



- xvi. Lote 16 – Distrito Beja
  - xvii. Lote 17 – Distrito Bragança
  - xviii. Lote 18 – Distrito Portalegre
  - xix. Lote 19 – Arquipélago da Madeira
  - xx. Lote 20 – Arquipélago dos Açores
  - xxi. Lote 21 – Território Nacional
- b) Categoria 2 - Construção e instalação das componentes elétricas e equipamentos passivos
- i. Lote 22 – Distrito Lisboa
  - ii. Lote 23 - Distrito Porto
  - iii. Lote 24 – Distrito Setúbal
  - iv. Lote 25 – Distrito Braga
  - v. Lote 26 – Distrito Aveiro
  - vi. Lote 27 – Distrito Leiria
  - vii. Lote 28 – Distrito Santarém
  - viii. Lote 29 – Distrito Faro
  - ix. Lote 30 – Distrito Coimbra
  - x. Lote 31 – Distrito Viseu
  - xi. Lote 32 – Distrito Viana do Castelo
  - xii. Lote 33 – Distrito Vila Real
  - xiii. Lote 34 – Distrito Castelo Branco
  - xiv. Lote 35 – Distrito Évora
  - xv. Lote 36 – Distrito Guarda
  - xvi. Lote 37 – Distrito Beja
  - xvii. Lote 38 – Distrito Bragança
  - xviii. Lote 39 – Distrito Portalegre
  - xix. Lote 40 – Arquipélago da Madeira
  - xx. Lote 41 – Arquipélago dos Açores
  - xxi. Lote 42 – Território Nacional
- c) Categoria 3 - Instalação e configuração das redes informáticas e componentes de segurança
- i. Lote 43 – Distrito Lisboa



- ii. Lote 44 - Distrito Porto
- iii. Lote 45 – Distrito Setúbal
- iv. Lote 46 – Distrito Braga
- v. Lote 47 – Distrito Aveiro
- vi. Lote 48 – Distrito Leiria
- vii. Lote 49 – Distrito Santarém
- viii. Lote 50 – Distrito Faro
- ix. Lote 51 – Distrito Coimbra
- x. Lote 52 – Distrito Viseu
- xi. Lote 53 – Distrito Viana do Castelo
- xii. Lote 54 – Distrito Vila Real
- xiii. Lote 55 – Distrito Castelo Branco
- xiv. Lote 56 – Distrito Évora
- xv. Lote 57 – Distrito Guarda
- xvi. Lote 58 – Distrito Beja
- xvii. Lote 59 – Distrito Bragança
- xviii. Lote 60 – Distrito Portalegre
- xix. Lote 61 – Arquipélago da Madeira
- xx. Lote 62 – Arquipélago dos Açores
- xxi. Lote 63 – Território Nacional

d) Categoria 4 - Operação, manutenção e administração das redes informáticas e soluções de segurança

- i. Lote 64 – Distrito Lisboa
- ii. Lote 65 - Distrito Porto
- iii. Lote 66 – Distrito Setúbal
- iv. Lote 67 – Distrito Braga
- v. Lote 68 – Distrito Aveiro
- vi. Lote 69 – Distrito Leiria
- vii. Lote 70 – Distrito Santarém
- viii. Lote 71 – Distrito Faro
- ix. Lote 72 – Distrito Coimbra
- x. Lote 73 – Distrito Viseu



- xi. Lote 74 – Distrito Viana do Castelo
- xii. Lote 75 – Distrito Vila Real
- xiii. Lote 76 – Distrito Castelo Branco
- xiv. Lote 77 – Distrito Évora
- xv. Lote 78 – Distrito Guarda
- xvi. Lote 79 – Distrito Beja
- xvii. Lote 80 – Distrito Bragança
- xviii. Lote 81 – Distrito Portalegre
- xix. Lote 82 – Arquipélago da Madeira
- xx. Lote 83 – Arquipélago dos Açores
- xxi. Lote 84 – Território Nacional

e) Categoria 5 - Serviços de auditoria a instalações de redes informática

- i. Lote 85 – Distrito Lisboa
- ii. Lote 86 - Distrito Porto
- iii. Lote 87 – Distrito Setúbal
- iv. Lote 88 – Distrito Braga
- v. Lote 89 – Distrito Aveiro
- vi. Lote 90 – Distrito Leiria
- vii. Lote 91 – Distrito Santarém
- viii. Lote 92 – Distrito Faro
- ix. Lote 93 – Distrito Coimbra
- x. Lote 94 – Distrito Viseu
- xi. Lote 95 – Distrito Viana do Castelo
- xii. Lote 96 – Distrito Vila Real
- xiii. Lote 97 – Distrito Castelo Branco
- xiv. Lote 98 – Distrito Évora
- xv. Lote 99 – Distrito Guarda
- xvi. Lote 100 – Distrito Beja
- xvii. Lote 101 – Distrito Bragança
- xviii. Lote 102 – Distrito Portalegre
- xix. Lote 103 – Arquipélago da Madeira
- xx. Lote 104 – Arquipélago dos Açores



- xxi. Lote 105 – Território Nacional
- f) Categoria 6 - Serviços de desenho da arquitetura, implementação, configuração, operação e manutenção das redes informáticas e soluções de segurança
  - i. Lote 106 – Distrito Lisboa
  - ii. Lote 107 - Distrito Porto
  - iii. Lote 108 – Distrito Setúbal
  - iv. Lote 109 – Distrito Braga
  - v. Lote 110 – Distrito Aveiro
  - vi. Lote 111 – Distrito Leiria
  - vii. Lote 112 – Distrito Santarém
  - viii. Lote 113 – Distrito Faro
  - ix. Lote 114 – Distrito Coimbra
  - x. Lote 115 – Distrito Viseu
  - xi. Lote 116 – Distrito Viana do Castelo
  - xii. Lote 117 – Distrito Vila Real
  - xiii. Lote 118 – Distrito Castelo Branco
  - xiv. Lote 119 – Distrito Évora
  - xv. Lote 120 – Distrito Guarda
  - xvi. Lote 121 – Distrito Beja
  - xvii. Lote 122 – Distrito Bragança
  - xviii. Lote 123 – Distrito Portalegre
  - xix. Lote 124 – Arquipélago da Madeira
  - xx. Lote 125 – Arquipélago dos Açores
  - xxi. Lote 126 – Território Nacional

**Cláusula 4.<sup>a</sup> Categoria 1 - Serviços de desenho da arquitetura da rede e arquiteturas tecnológicas de segurança**

1. Os serviços a prestar no âmbito da **Categoria 1 – Desenho da arquitetura da rede e arquiteturas tecnológica de segurança**, consistem em todos os serviços de consultoria relativamente ao diagnóstico da situação atual e desenho das necessidades técnicas, funcionais e logísticas, sustentando a implementação ou a migração de arquiteturas empresariais e de processos de governação, de gestão de serviço, de segurança da



- informação e de continuidade de negócio, respeitando o estipulado nas normas de qualidade e frameworks de referência aplicáveis: TOGAF, COBIT, ISO 38500, ITIL, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301.
2. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, sendo que a especificidade detalhada das mesmas será indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:
- a) Diagnóstico e recolha de dados sobre toda a estrutura de redes atual da entidade adjudicante;
  - b) Análise dos dados recolhidos;
  - c) Planeamento dos requisitos e necessidades funcionais e técnicas específicas para o desenho da estrutura de redes;
  - d) Documentação das especificações técnicas e funcionais e desenho da solução a implementar;
  - e) Relatório detalhado da solução desenhada;
  - f) Conclusões e partilha de documentos de lições aprendidas dos serviços prestados.
3. Esta categoria compreende os seguintes perfis:
- 3.1. Gestor de projeto**
- a) Requisito mínimo:
    - i) Licenciatura nas áreas de gestão, economia, engenharia, administração pública;
    - ii) Formação específica em gestão de projeto;
    - iii) Experiência comprovada ( $\geq 3$  anos) em:
      - i. Gestão de projetos de sistemas de informação
      - ii. Gestão de projetos de redes
      - iii. Acompanhamento de projetos
      - iv. Gestão de equipa
  - b) Requisitos adicionais:
    - i) Certificação PMP ou equivalente;
    - ii) Projetos de moving e consolidação de infraestruturas tecnológicas;
    - iii) Gestão de Projetos tecnológicos na Administração Pública;
  - c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do



presente acordo quadro as seguintes:

- i) Gestão de projeto;
- ii) Planeamento de cronograma;
- iii) Gestão de equipas e recursos;
- iv) Especificação de requisitos;
- v) Caraterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de Componentes / aplicações e plataformas tecnológicas;
- vi) Análise funcional de sistemas / requisitos;
- vii) Apoio e acompanhamento de projeto.

### 3.2. Analista funcional

a) Requisito mínimo:

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

b) Requisitos adicionais:

- i) Certificação CBAP.

c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:

- i) Análise funcional;
- ii) Levantamento de requisitos;
- iii) Definição de condições e ciclos de teste;
- iv) Execução de testes;
- v) Controlo da qualidade.

### 3.3. Arquiteto de redes

a) Requisito mínimo:



- i) Licenciatura nas áreas de engenharia informática, sistemas de informação, engenharia eletrotécnica ou gestão de sistemas de informação;
  - ii) Formação específica em:
    - i. Metodologias de implementação de projetos de desenvolvimento de sistemas de informação;
    - ii. Arquitetura de sistemas de informação.
  - iii) Experiência comprovada ( $\geq 2$  anos) em implementação de projetos de sistema de informação.
- b) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
  - i) Conceção de soluções tecnológicas;
  - ii) Levantamento de requisitos;
  - iii) Caracterização de arquiteturas existentes;
  - iv) Desenho técnico de soluções;
  - v) Definição de atividades técnicas de projeto;
  - vi) Caracterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de Componentes / aplicações e plataformas tecnológicas;
  - vii) Análise funcional de sistemas / requisitos.

#### **3.4. Consultor de arquiteturas empresarias**

- a) Requisito mínimo:
  - i) Licenciatura nas áreas de engenharia informática, sistemas de informação, engenharia eletrotécnica ou gestão de sistemas de informação;
  - ii) Experiência comprovada ( $\geq 3$  anos) em serviços de consultoria para apoio ao desenho, implementação e manutenção de arquiteturas empresariais.
- b) Terá a seu cargo o desenho da arquitetura tecnológicas, de comunicações e de segurança as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

#### **3.5. Consultor de segurança da informação**

- a) Requisito mínimo:



- i) Licenciatura nas áreas de engenharia informática, sistemas de informação, engenharia eletrotécnica ou gestão de sistemas de informação;
  - ii) Experiência comprovada ( $\geq 3$  anos) em serviços de consultoria para apoio ao desenho, implementação e manutenção de segurança da informação.
- b) Terá a seu cargo o desenho da arquitetura tecnológicas, de comunicações e de segurança, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

**Cláusula 5.ª    Categoria 2 - Serviços de construção e instalação das componentes elétricas e equipamentos passivos**

1. Os serviços a prestar no âmbito da **categoria 2 – Construção e instalação das componentes elétricas e equipamentos passivos**, consistem em todos os serviços de instalação de equipamentos passivos, assim como os trabalhos elétricos necessários, para a sua colocação no local, pode ainda incluir os serviços de apoio ao *procurement* de bens de suporte aos serviços contratados. Todos os materiais necessários são da responsabilidade da entidade adquirente e o seu transporte assegurado desde que sejam considerados materiais de pequeno porte.
2. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, sendo que a especificidade detalhada das mesmas será indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:
  - a) Gestão e coordenação técnica do projeto;
  - b) Instalação de cablagem informática;
  - c) Instalação de componentes elétricas;
  - d) Instalação de tomadas e calha elétricas;
  - e) Instalação de pontos de acesso wireless;
  - f) Instalação e montagem de bastidores informáticos;
  - g) Ligações e instalação de servidores;
  - h) Instalação de equipamentos;
  - i) Instalação de postos de trabalho;
  - j) Instalação de impressoras;
  - k) O adjudicatário deverá assegurar a garantia dos serviços desenvolvidos contra



quaisquer defeitos por um período não inferior a um ano a contar da data de aceitação final do projeto.

3. Esta categoria compreende os seguintes perfis:

**3.1. Consultor técnico de redes**

a) Requisito mínimo:

- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
- iii) Experiência em projetos de instalação de componentes de redes superior a 2 anos.

b) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:

- i) Acompanhamento da instalação dos materiais informáticos;
- ii) Responsável pela interligação entre a equipa de obra e as equipas técnicas dos sistemas de informação do adjudicante.

**3.2. Eletricista**

a) Requisito mínimo:

- i) Formação académica relevante para a função;
- ii) Carteira profissional de eletricista.

b) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:

- i) Passagem de cabos elétricos;
- ii) Instalação de tomadas elétricas;
- iii) Instalação de componentes elétricas.



**Cláusula 6.ª Categoria 3 - Serviços de instalação e configuração das redes informáticas e componentes de segurança**

1. Os serviços a prestar no âmbito da **categoria 3 – Serviços de instalação e configuração das redes informáticas e componentes de segurança**, consistem em todos os serviços de instalação e configuração das redes informáticas e componentes de segurança, e demais serviços genéricos associados à instalação de comunicações (dados e unificadas), incluindo soluções de Redes Locais (vulgo LAN – Local Area Networking), Redes Alargadas (vulgo WAN – Wide Area Networking), Campus (vulgo Campus Network), soluções QoS (Quality of Service) em Redes Locais, wired e wireless, e em Redes Alargadas. Pode ainda incluir os serviços de apoio ao *procurement* de bens de suporte aos serviços prestados.
2. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, sendo que a especificidade detalhada das mesmas será indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:
  - a) Análise, desenho e especificação funcional da rede a implementar e sistema de segurança;
  - b) Análise, desenho e especificação técnica da rede a implementar e sistema de segurança;
  - c) Instalação e configuração da solução;
  - d) Definição de testes de utilização da solução;
  - e) Documentação sobre equipamentos existentes e suas configurações;
  - f) Transferência de conhecimento.
3. Esta categoria compreende os seguintes perfis:
  - 3.1. **Gestor de projeto**
    - a) Requisito mínimo:
      - i) Licenciatura nas áreas de gestão, economia, engenharia, administração pública;
      - ii) Formação específica em gestão de projeto;
      - iii) Experiência comprovada (≥ 3 anos) em:
        - i. Gestão de projetos de sistemas de informação;
        - ii. Gestão de projetos de redes;
        - iii. Acompanhamento de projetos;
        - iv. Gestão de equipa.



- b) Requisitos adicionais:
  - i) Certificação PMP ou equivalente;
  - ii) Projetos de moving e consolidação de infraestruturas tecnológicas;
  - iii) Gestão de Projetos tecnológicos na Administração Pública.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
  - i) Gestão de projeto;
  - ii) Planeamento de cronograma;
  - iii) Gestão de equipas e recursos;
  - iv) Especificação de requisitos;
  - v) Caraterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de Componentes / aplicações e plataformas tecnológicas;
  - vi) Análise funcional de sistemas / requisitos;
  - vii) Apoio e acompanhamento de projeto.

### 3.2. **Analista funcional**

- a) Requisito mínimo:
  - i) Licenciatura nas áreas de gestão, economia ou áreas afins;
  - ii) Formação específica em:
    - i. Análise Funcional e Qualidade;
    - ii. Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio.
  - iii) Experiência comprovada ( $\geq 2$  anos) em:
    - i. Metodologias análise de requisitos e testes de sistemas de informação;
    - ii. Modelação e levantamento de processos de negócio.
- b) Requisitos adicionais:
  - i) Certificação CBAP.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
  - i) Análise funcional;
  - ii) Levantamento de requisitos;



- iii) Definição de condições e ciclos de teste;
- iv) Execução de testes;
- v) Controlo da qualidade.

### 3.3. Consultor ISO 27001

- a) Requisito mínimo:
  - i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência na implementação e acompanhamento de processos de segurança da informação, gestão do risco e disaster recovery;
  - iv) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations;
  - v) Certificação ISO 27001 Foundations.
- b) Requisitos adicionais:
  - i) Experiência na definição e implementação de metodologias de segurança da informação.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
  - i) Desenho e implementação de sistemas de gestão de segurança da informação suportados na norma ISO 27001;
  - ii) Avaliação do risco.

### 3.4. Consultor ISO 22301

- a) Requisito mínimo
  - i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência comprovada na implementação de sistemas de continuidade de negócio;
  - iv) Certificação ISO 22301 foundation.
- b) Requisitos adicionais:
  - i) Experiência na definição e implementação de metodologias de disaster recovery e continuidade de negócio;



- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Desenho e implementação de sistemas de continuidade de negócio e respetivos testes;
  - ii) Avaliação do risco.

### 3.5. Consultor ISO 20000

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência no desenho e acompanhamento de projetos de implementação de processos de gestão de serviços TIC de acordo com a norma ISO 20000;
  - iv) Experiência na gestão de processos de acordo com a norma ISO 20000;
  - v) Certificação ISO 20000 foundations.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Certificação ITIL foundations.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Gestão de processos TIC suportados na norma ISO 20000;
  - ii) Apoio à manutenção do sistema de gestão de serviços TIC suportado na norma ISO 20000.

### 3.6. Consultor TOGAF

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência no desenho, implementação, acompanhamento e governança de arquiteturas empresariais segundo o modelo TOGAF;
  - iv) Certificação TOGAF 9/9.1 Foundation;
  - v) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations.



- b) Terá a seu cargo a modelação e atualização de arquiteturas empresariais no contexto do modelo TOGAF, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

### 3.7. Consultor COBIT

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência na implementação e acompanhamento de processos de governança de TI segundo o modelo COBIT;
  - iv) Certificação COBIT Foundations;
  - v) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Conhecimentos sobre a norma ISO 38500;
  - ii) Experiência na implementação da norma ISO 38500.
- c) Terá a seu cargo o desenho e implementação de processos TIC suportados no modelo COBIT, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

### 3.8. Consultor ITIL

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência no desenho e acompanhamento de projetos de implementação de processos de gestão de serviços TIC segundo o modelo da framework ITIL;
  - iv) Experiência na gestão de processos segundo o modelo da framework ITIL;
  - v) Certificação ITIL Foundations.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Certificação ISO 20000 Foundations.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do



presente acordo quadro as seguintes:

- i) Gestão de processos TIC segundo o modelo da framework ITIL;
- ii) Apoio à manutenção do sistema de gestão de serviços TIC segundo o modelo da framework ITIL.

### **3.9. Consultor de administrador de sistemas de segurança**

a) Requisito mínimo:

- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- ii) Experiência comprovada no mínimo de 1 ano em Segurança da Informação.

b) Requisitos adicionais:

- i) Certificações CCNA (Security) ou equivalentes;
- ii) É valorizada a experiência/conhecimentos de Segurança de Informação nas seguintes áreas:
  - i. Redes
  - ii. Sistemas
  - iii. Tecnologias Microsoft / Unix / Cisco
- iii) São valorizados os conhecimentos em Tecnologias de Segurança, conhecimentos em análise de Malware e conhecimentos em análise de vulnerabilidades.

c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:

- i) Tarefas genéricas associadas às componentes de administração e manutenção de soluções de networking em redes locais (vulgo LAN - Local Area Networking), Redes Alargadas (vulgo WAN – Wide Area Networking) e Campus (vulgo Campus Network) na componente de segurança da informação;
- ii) Tarefas genéricas associadas às componentes de administração e manutenção de soluções de networking expostas à Internet na componente de segurança da informação;
- iii) Tarefas genéricas associadas às componentes de Desenho e Arquitetura de soluções de IDS/IPS em redes locais (vulgo LAN - Local Area Networking),



Redes Alargadas (vulgo WAN – Wide Area Networking) e Campus (vulgo Campus Network);

- iv) Análise e planeamento evolutivo das arquiteturas tecnológicas na nas diversas vertentes;
- v) Apoio ao processo de gestão de capacidade;
- vi) Troubleshooting e análise de problemas funcionais no âmbito das diversas soluções inerentes ao funcionamento da entidade;
- vii) Outros serviços de operação e administração que, de acordo com as boas práticas, sejam necessários.

### 3.10. **Consultor de administrador de comunicações**

#### a) Requisito mínimo:

- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- ii) Experiência comprovada no mínimo de 2 anos;
- iii) Certificação CCIE (Routing e Switching) ou equivalente.

#### b) Requisitos adicionais:

- i) Certificação CCIP (Routing e Switching) ou equivalente;
- ii) Certificações CCDA (Design) ou equivalente;
- iii) É valorizada a experiência comprovada em pelo menos dois fabricantes de networking (Cisco, Nortel, HP, Awaya).
- iv) É valorizada a experiência em:
  - i. Gestão e operação de soluções de networking de âmbito Nacional;
  - ii. Gestão e configuração em soluções de switching (core e distribuição), Routing e Wireless em cenários empresariais e distribuídos geograficamente.

#### c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:

- i) Tarefas genéricas associadas à administração das diversas tecnologias, incluindo não só a gestão tecnológica da plataforma, mas também as operações típicas na componente de networking;



- ii) Instalação, administração e manutenção da componente tecnológica de networking;
- iii) Análise de performance;
- iv) Análise de erros;
- v) Troubleshooting e análise de problemas funcionais no âmbito das diversas soluções inerentes ao funcionamento da entidade;
- vi) Outros serviços de operação e administração que, de acordo com as boas práticas, sejam necessários.

**Cláusula 7.ª Categoria 4 - Serviços de operação, manutenção e administração das redes informáticas e soluções de segurança**

1. Os serviços a prestar no âmbito da **categoria 4 – Operação, manutenção e administração das redes informáticas e soluções de segurança**, consistem em todos os serviços de operação, manutenção e administração das redes informáticas e componentes de segurança, e demais serviços genéricos associados à rede de comunicações (dados e unificadas), incluindo soluções de Redes Locais (vulgo LAN – Local Area Networking), Redes Alargadas (vulgo WAN – Wide Area Networking), Campus (vulgo Campus Network), soluções QoS (Quality of Service) em Redes Locais, wired e wireless, e em Redes Alargadas. Pode incluir os serviços genéricos associados à análise e planeamento evolutivo das referidas arquiteturas tecnológicas de Rede, nas diversas vertentes, bem como os serviços genéricos associados à instalação, administração e manutenção da componente tecnológica de networking, o apoio ao processo de gestão de capacidade, a análise de performance, a análise e correção de erros, troubleshooting e análise dos respetivos problemas funcionais no âmbito das diversas soluções inerentes ao funcionamento da entidade.
2. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, sendo que a especificidade detalhada das mesmas será indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:
  - a) Gerir infraestrutura de rede e de segurança;
  - b) Resolver incidentes na infraestrutura de rede e de segurança;
  - c) Realizar alterações de configurações de acordo com as necessidades;
  - d) Realizar melhorias aos sistemas, garantindo sempre a atualização dos mesmos;



- e) Implementação, configuração e operação de ferramentas de monitorização de infraestrutura;
  - f) Documentação sobre intervenções e alterações realizadas;
  - g) Transferência de conhecimento.
3. Esta categoria compreende os seguintes perfis:
- 3.1. Consultor ISO 27001**
- a) Requisito mínimo:
    - i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
    - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
    - iii) Experiência na implementação e acompanhamento de processos de segurança da informação, gestão do risco e disaster recovery;
    - iv) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations;
    - v) Certificação ISO 27001 Foundations.
  - b) Requisitos adicionais:
    - i) Experiência na definição e implementação de metodologias de segurança da informação.
  - c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
    - i) Desenho e implementação de sistemas de gestão de segurança da informação suportados na norma ISO 27001;
    - ii) Avaliação do risco.
- 3.2. Consultor ISO 27001 sénior**
- a) Requisito mínimo:
    - i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
    - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
    - iii) Experiência na implementação e acompanhamento de processos de segurança da informação, gestão do risco e disaster recovery;
    - iv) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations;
    - v) Certificação ISO 27001 lead implementer.



- b) Requisitos adicionais:
  - i) Experiência na definição e implementação de metodologias de segurança da informação;
  - ii) Certificação ISO 20000 practitioner.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
  - i) Desenho e implementação de sistemas de gestão de segurança da informação suportados na norma ISO 27001;
  - ii) Avaliação do risco.

### 3.3. Consultor ISO 22301

- a) Requisito mínimo
  - i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência comprovada na implementação de sistemas de continuidade de negócio;
  - iv) Certificação ISO 22301 foundation.
- b) Requisitos adicionais
  - i) Experiência na definição e implementação de metodologias de disaster recovery e continuidade de negócio.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
  - i) Desenho e implementação de sistemas de continuidade de negócio e respetivos testes;
  - ii) Avaliação do risco.

### 3.4. Consultor ISO 22301 sénior

- a) Requisito mínimo:
  - i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;



- iii) Experiência comprovada na implementação de sistemas de continuidade de negócio;
  - iv) Certificação ISO 22301 lead implementer.
- b) Requisitos adicionais
- i) Experiência na definição e implementação de metodologias de disaster recovery e continuidade de negócio;
  - ii) Experiência em auditoria a sistemas de continuidade de negócio ou certificação em ISO 22301 Auditor.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Desenho e implementação de sistemas de continuidade de negócio e respetivos testes;
  - ii) Avaliação do risco.

### 3.5. **Consultor ISO 20000**

- a) Requisito mínimo
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência no desenho e acompanhamento de projetos de implementação de processos de gestão de serviços TIC de acordo com a norma ISO 20000;
  - iv) Experiência na gestão de processos de acordo com a norma ISO 20000;
  - v) Certificação ISO 20000 foundations.
- b) Requisitos adicionais
- i) Certificação ITIL foundations.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Gestão de processos TIC suportados na norma ISO 20000;
  - ii) Apoio à manutenção do sistema de gestão de serviços TIC suportado na norma ISO 20000.

### 3.6. **Consultor ISO 20000 sénior**



- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;
  - iii) Experiência no desenho e acompanhamento de projetos de implementação de processos de gestão de serviços TIC de acordo com a norma ISO 20000;
  - iv) Experiência na gestão de processos de acordo com a norma ISO 20000;
  - v) Experiência na implementação e operacionalização de projetos de natureza tecnológica;
  - vi) Certificação ISO 20000 practitioner;
  - vii) Certificação ITIL foundations.
- b) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Gestão de processos TIC suportados na norma ISO 20000;
  - ii) Apoio à manutenção do sistema de gestão de serviços TIC suportado na norma ISO 20000.

### 3.7. Consultor TOGAF

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência no desenho, implementação, acompanhamento e governança de arquiteturas empresariais segundo o modelo TOGAF;
  - iv) Certificação TOGAF 9/9.1 Foundation;
  - v) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations.
- b) Terá a seu cargo a modelação e atualização de arquiteturas empresariais no contexto do modelo TOGAF, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

### 3.8. Consultor/arquiteto TOGAF sénior

- a) Requisito mínimo:



- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;
  - iii) Experiência no desenho, implementação, acompanhamento e governança de arquiteturas empresariais segundo o modelo TOGAF;
  - iv) Experiência na implementação e operacionalização de projetos de natureza tecnológica, com âmbito de implementação alargado a mais que uma organização;
  - v) Certificação TOGAF 9/9.1 ou TOGAF 8;
  - vi) Certificação ITIL foundations ou ISO 20000 Foundations.
- b) Terá a seu cargo a modelação e atualização de arquiteturas empresariais no contexto do modelo TOGAF, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo.

### 3.9. **Consultor COBIT**

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência na implementação e acompanhamento de processos de governança de TI segundo o modelo COBIT;
  - iv) Certificação COBIT Foundations;
  - v) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Conhecimentos sobre a norma ISO 38500;
  - ii) Experiência na implementação da norma ISO 38500.
- c) Terá a seu cargo o desenho e implementação de processos TIC suportados no modelo COBIT as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

### 3.10. **Consultor COBIT sénior**

- a) Requisito mínimo:



- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;
  - iii) Experiência na implementação e acompanhamento de processos de governança de TI segundo o modelo COBIT;
  - iv) Experiência na implementação e operacionalização de projetos de natureza tecnológica, com âmbito de implementação alargado a mais que uma organização;
  - v) Certificação COBIT Implementation;
  - vi) Certificação ITIL foundations ou ISO 20000 foundations.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Certificação COBIT Assessor;
  - ii) Conhecimentos sobre a norma ISO 38500;
  - iii) Experiência na implementação da norma ISO 38500.
- c) Terá a seu cargo o desenho e implementação de processos TIC suportados no modelo COBIT, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

### 3.11. **Consultor ITIL**

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência no desenho e acompanhamento de projetos de implementação de processos de gestão de serviços TIC segundo o modelo da framework ITIL;
  - iv) Experiência na gestão de processos segundo o modelo da framework ITIL;
  - v) Certificação ITIL Foundations.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Certificação ISO 20000 Foundations.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:



- i) Gestão de processos TIC segundo o modelo da framework ITIL;
- ii) Apoio à manutenção do sistema de gestão de serviços TIC segundo o modelo da framework ITIL.

**3.12. Consultor ITIL sénior**

a) Requisito mínimo:

- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;
- iii) Experiência no desenho e acompanhamento de projetos de implementação de processos de gestão de serviços TIC segundo o modelo da framework ITIL;
- iv) Experiência na gestão de processos segundo o modelo da framework ITIL;
- v) Experiência na implementação e operacionalização de projetos de natureza tecnológica, com âmbito de implementação alargado a mais que uma organização;
- vi) Certificação ITIL Expert.

b) Requisitos adicionais:

- i) Certificação ISO 20000 practitioner.

c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:

- i) Gestão de processos TIC segundo o modelo da framework ITIL;
- ii) Apoio à manutenção do sistema de gestão de serviços TIC segundo o modelo da framework ITIL.

**3.13. Consultor de administrador de comunicações**

a) Requisito mínimo:

- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Electrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- ii) Experiência comprovada no mínimo de 2 anos;
- iii) Certificação CCIE (Routing e Switching) ou equivalente.

b) Requisitos adicionais:

- i) Certificação CCIP (Routing e Switching) ou equivalente;



- ii) Certificações CCDA (Design) ou equivalente;
  - iii) É valorizada a experiência comprovada em pelo menos dois fabricantes de networking (Cisco, Nortel, HP, Aways).
  - iv) É valorizada a experiência em:
    - i. Gestão e operação de soluções de networking de âmbito Nacional;
    - ii. Gestão e configuração em soluções de switching (core e distribuição), Routing e Wireless em cenários empresariais e distribuídos geograficamente.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Tarefas genéricas associadas à administração das diversas tecnologias, incluindo não só a gestão tecnológica da plataforma, mas também as operações típicas na componente de networking;
  - ii) Instalação, administração e manutenção da componente tecnológica de networking;
  - iii) Análise de performance;
  - iv) Análise de erros;
  - v) Troubleshooting e análise de problemas funcionais no âmbito das diversas soluções inerentes ao funcionamento da entidade;
  - vi) Outros serviços de operação e administração que, de acordo com as boas práticas, sejam necessários.

#### 3.14. **Consultor de administrador de comunicações sénior**

- a) Requisito mínimo:
  - i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência comprovada no mínimo de 5 anos;
  - iii) Certificação CCIE (Routing e Switching) ou equivalente.
- b) Requisitos adicionais:
  - i) Valorizada experiência comprovada em pelo menos dois fabricantes de networking (Cisco, Nortel, HP, Aways);



- ii) Valorizada experiência em implementação de soluções de networking de âmbito Nacional;
  - iii) Gestão e configuração em soluções de switching (core e distribuição), Routing e Wireless em cenários empresariais e distribuídos geograficamente;
  - iv) Implementação de QoS (Quality of Service) em redes locais (wired e wireless) e redes alargadas;
  - v) Implementação de protocolos BGP (redes privadas e redes públicas);
  - vi) Implementação de autenticação AAA e 802.1x em redes Wifi e wired.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Assegurar o planeamento, instalação, configuração, administração manutenção e suporte da Infraestrutura de Comunicações;
  - ii) Análise de performance da solução;
  - iii) Desenhar e arquitetar, em termos evolutivos, as arquiteturas tecnológicas de suporte às comunicações unificadas.
  - iv) Os serviços a prestar incluem:
    - i. Tarefas genéricas associadas às componentes de Desenho e Arquitetura de soluções de Redes Locais (vulgo LAN - Local Area Networking), Redes Alargadas (vulgo WAN – Wide Area Networking) e Campus (vulgo Campus Network);
    - ii. Todas as tarefas genéricas associadas às componentes de Desenho e Arquitetura de soluções de QoS (Quality of Service) em Redes Locais (vulgo LAN - Local Area;
    - iii. Networking) wired e wireless, e Redes Alargadas (Vulgo WAN – Wide Area Networking);
    - iv. Análise e planeamento evolutivo das arquiteturas tecnológicas de Rede nas diversas vertentes;
    - v. Apoio ao processo de gestão de capacidade;
    - vi. Análise de performance;
    - vii. Análise de erros;



viii. Troubleshooting e análise de problemas funcionais no âmbito das diversas soluções inerentes ao funcionamento da entidade;

ix. Outros serviços de operação e administração que, de acordo com as boas práticas, sejam necessários.

**3.15. Consultor de administrador de sistemas de segurança**

a) Requisito mínimo:

- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- ii) Experiência comprovada no mínimo de 1 ano em Segurança da Informação

b) Requisitos adicionais:

- i) Certificações CCNA (Security) ou equivalentes;
- ii) É valorizada a experiência/conhecimentos de Segurança de Informação nas seguintes áreas:
  - i. Redes
  - ii. Sistemas
  - iii. Tecnologias Microsoft / Unix / Cisco
- iii) São valorizados os conhecimentos em Tecnologias de Segurança, conhecimentos em análise de Malware e conhecimentos em análise de vulnerabilidades.

c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:

- i) Tarefas genéricas associadas às componentes de administração e manutenção de soluções de networking em redes locais (vulgo LAN - Local Area Networking), Redes Alargadas (vulgo WAN – Wide Area Networking) e Campus (vulgo Campus Network) na componente de segurança da informação;
- ii) Tarefas genéricas associadas às componentes de administração e manutenção de soluções de networking expostas à Internet na componente de segurança da informação;
- iii) Tarefas genéricas associadas às componentes de Desenho e Arquitetura de soluções de IDS/IPS em redes locais (vulgo LAN - Local Area Networking),



Redes Alargadas (vulgo WAN – Wide Area Networking) e Campus (vulgo Campus Network);

- iv) Análise e planeamento evolutivo das arquiteturas tecnológicas na nas diversas vertentes;
- v) Apoio ao processo de gestão de capacidade;
- vi) Troubleshooting e análise de problemas funcionais no âmbito das diversas soluções inerentes ao funcionamento da entidade;
- vii) Outros serviços de operação e administração que, de acordo com as boas práticas, sejam necessários.

**3.16. Consultor de administrador de sistemas de segurança sénior**

a) Requisito mínimo:

- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- ii) Experiência comprovada no mínimo de 5 anos em Segurança da Informação;
- iii) ISO 27001 Lead Implementer;
- iv) CISSP - Certified Information Systems Security Professional;
- v) CISM - Certified Information Security Manager.

b) Requisitos adicionais:

- i) É valorizada a experiência/conhecimentos de Segurança de Informação nas seguintes áreas: Análise de Malware; Gestão de soluções centralizadas de antivírus;
- ii) É valorizada a experiência em análise de vulnerabilidades, Criação e implementação de manuais de hardening de sistemas, Gestão de incidentes de segurança (análise forense, entre outros);
- iii) É valorizada a experiência em Auditorias tecnológicas a sistemas de informação;
- iv) É valorizada a experiência comprovada em Arquiteturas de segurança com diversos fabricantes, soluções e layers;
- v) É valorizada experiência/conhecimentos de Segurança de Informação em Tecnologias Microsoft e Linux;
- vi) É valorizado conhecimentos em Tecnologias de Segurança.



- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Assegurar o planeamento, instalação, configuração, administração, manutenção e suporte da Infraestrutura de Segurança;
  - ii) Tarefas genéricas associadas às componentes de Desenho e Arquitetura de soluções expostas à Internet na componente de segurança da informação
  - iii) Criação de guias de boas práticas e/ou com as melhores práticas de configurações em Sistemas (Linux, Windows, Webservers (IIS, tomcat, apache)) e Bases de Dados (Oracle, MSSQL, My SQL);
  - iv) Auditoria a sistemas de informação;
  - v) Desenhar e arquitetar, em termos evolutivos, as arquiteturas tecnológicas de suporte à segurança da informação;
  - vi) Apoiar o processo de gestão da capacidade;
  - vii) Troubleshooting e análise de problemas funcionais no âmbito das diversas soluções inerentes ao funcionamento da entidade;
  - viii) Outros serviços de gestão e administração que, de acordo com as boas práticas, sejam necessários.

**Cláusula 8.ª Categoria 5 - Serviços de auditoria a instalações de redes informática**

1. Os serviços a prestar no âmbito da **categoria 5 – Serviços de auditoria a instalações de redes informáticas**, consistem em todos os serviços de auditoria às redes informáticas e componentes de segurança, de modo a identificar falhas e propor melhorias aos sistemas atuais.
2. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, sendo que a especificidade detalhada das mesmas será indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:
  - a) Auditoria à instalação de rede informática, garantindo que a mesma cumpre todos os requisitos preconizados pelas diversas ISOs relevantes para o tema em apreço, nomeadamente ISO 27001, ISO 20000 e ISO 22301;
  - b) Relatório de incidências encontradas na auditoria;



- c) Relatório de melhorias identificadas para melhorar ou corrigir as incidências encontradas.
3. Esta categoria compreende os seguintes perfis:
- 3.1. Gestor de projeto**
- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de gestão, economia, engenharia, administração pública;
  - ii) Formação específica em gestão de projeto;
  - iii) Experiência comprovada ( $\geq 3$  anos) em:
    - i. Gestão de projetos de sistemas de informação
    - ii. Gestão de projetos de redes
    - iii. Acompanhamento de projetos
    - iv. Gestão de equipa
- b) Requisitos adicionais:
- i) Certificação PMP ou equivalente;
  - ii) Projetos de moving e consolidação de infraestruturas tecnológicas;
  - iii) Gestão de Projetos tecnológicos na Administração Pública.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Gestão de projeto;
  - ii) Planeamento de cronograma;
  - iii) Gestão de equipas e recursos;
  - iv) Especificação de requisitos;
  - v) Caracterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de Componentes / aplicações e plataformas tecnológicas;
  - vi) Análise funcional de sistemas / requisitos;
  - vii) Apoio e acompanhamento de projeto.

**3.2. Auditor ISO 27001**

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;



- ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;
  - iii) Experiência comprovada em auditoria a sistemas de gestão de segurança da informação;
  - iv) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations;
  - v) Certificação ISO 27001 lead auditor.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Experiência na definição e implementação de metodologias de segurança da informação;
  - ii) Certificação ISO 20000 practitioner.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Auditorias ao sistema de gestão de segurança de informação;
  - ii) Avaliação do risco.

### 3.3. Auditor ISO 20000

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;
  - iii) Experiência no desenho e acompanhamento de projetos de implementação de processos de gestão de serviços TIC segundo o modelo da framework ITIL;
  - iv) Experiência na gestão de processos segundo o modelo da framework ITIL;
  - v) Experiência na implementação e operacionalização de projetos de natureza tecnológica, com âmbito de implementação alargado a mais que uma organização;
  - vi) Certificação ISO 20000 lead auditor.
- b) Terá a seu cargo a auditoria de sistemas de gestão de serviços/ processos TIC suportados na norma ISO 20000, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

### 3.4. Auditor ISO 22301

- a) Requisito mínimo:



- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 5 anos;
  - iii) Experiência comprovada em auditoria a sistemas de continuidade de negócio;
  - iv) Certificação ISO 22301 lead auditor.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Experiência na definição e implementação de metodologias de disaster recovery e continuidade de negócio;
  - ii) Experiência na implementação de sistemas de continuidade de negócio.
- c) Terá a seu cargo as auditorias a sistemas de continuidade de negócio, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.

### 3.5. Auditor COBIT

- a) Requisito mínimo:
- i) Licenciatura nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Eletrotécnica ou na área de Sistemas e Tecnologias de Informação;
  - ii) Experiência profissional na área das TIC superior a 2 anos;
  - iii) Experiência na implementação e acompanhamento de processos de governança de TI e, auditoria de sistemas de informação segundo o modelo COBIT;
  - iv) Certificação COBIT Foundations;
  - v) Certificação ITIL ou ISO 20000 Foundations.
- b) Requisitos adicionais:
- i) Certificação COBIT Assessor;
  - ii) Conhecimentos sobre a norma ISO 38500;
  - iii) Experiência na implementação da norma ISO 38500.
- c) Terá a seu cargo a auditoria de processos TIC suportados no modelo COBIT, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro.



**Cláusula 9.ª Categoria 6 - Serviços de desenho da arquitetura, implementação, configuração, operação e manutenção das redes informáticas e soluções de segurança**

1. Os serviços a prestar no âmbito da **categoria 6 – Serviços de desenho da arquitetura, implementação, configuração, operação e manutenção das redes informáticas e soluções de segurança**, consistem cumulativamente em todas as atividades e serviços previstos na **categoria 1, categoria 3 e categoria 4** do presente caderno de encargos. A especificidade detalhada dos serviços será indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:
2. Esta categoria compreende todos os perfis únicos (por exemplo, havendo um gestor de projeto nas duas categorias, considera-se apenas um perfil), identificados nas categorias 1, 3 e 4 do presente caderno de encargos.

**Cláusula 10.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 11.ª Forma e documentos contratuais**

1. Os contratos de prestação celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
  - a) Os 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 12.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 bens e 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 13.<sup>a</sup> 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 14.<sup>a</sup> Obrigações da SPMS, EPE**

1. Constituem obrigações da SPMS, EPE 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 15.<sup>a</sup> Auditoria à prestação de serviços**

1. 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.
2. Todos os encargos com substituição, devolução ou destruição dos géneros, que após auditoria não se apresentem dentro das conformidades, serão suportados exclusivamente pelo concessionário.

### **Secção III**

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

#### **Cláusula 16.<sup>a</sup> Dados pessoais**

A atividade desenvolvida pelo adjudicatário e respetivos empregados ou colaboradores, no âmbito do presente procedimento, independentemente do vínculo contratual que possuam com o mesmo, encontra-se sujeita à aplicação da Lei n.º 67/98 de 26 de outubro (Lei da Proteção de Dados Pessoais) até 25 de maio de 2018, sendo que após este período aplicar-se-á o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento e do Conselho de 27 de abril de 2016).



#### **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.
6. A não atualização dos documentos de habilitação no sistema eletrónico [www.catalogo.min-saude.pt](http://www.catalogo.min-saude.pt), determina a suspensão do acordo quadro relativamente ao cocontratante em incumprimento.

#### **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 no 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](http://www.comprasnasaude.pt), nos termos do disposto na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, alterado pela portaria n.º 21/2015, de 4 de fevereiro.
3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo quadro, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.
5. Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais, em algarismos e por extenso, e devem incluir todas as taxas, impostos, deslocações, estadias, alimentação e restantes condições, não sendo admitidos portes, ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância.
6. As entidades adquirentes devem identificar no momento da 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.



7. Nos termos do nº 7 do art. 257º do Código dos Contratos Públicos, a SPMS, E.P.E. na qualidade de entidade adjudicante responsável pela celebração de acordos-quadro, disponibiliza um sistema eletrónico de apresentação e atualização dos documentos de habilitação dos cocontratantes, em [www.catalogo.min-saude.pt](http://www.catalogo.min-saude.pt), pelo que na fase de apresentação dos documentos de habilitação do convite ao abrigo do Acordo Quadro, devem as entidades adquirentes consultar os documentos de habilitação disponibilizados em [www.catalogo.min-saude.pt](http://www.catalogo.min-saude.pt).

#### **Cláusula 26.ª Definição das prestações a contratualizar**

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:
  - a) Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, as quais podem ser da seguinte natureza:
    - i. Prazos de entrega.
    - ii. Procedimentos metodológicos de qualidade.
    - iii. Termos de aceitação.
    - iv. Na contratação de recursos, devem ser indicados os perfis dos recursos, com a menção ao nº de horas de trabalho a realizar por perfil, bem como a definição das atividades e tarefas a executar.
    - v. Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos.
    - vi. Níveis de serviço a garantir, se aplicável.
  - 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 I** ao presente documento).

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

1. 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.



- Na **Contratação de recursos** poderão ser tidos em conta os seguintes fatores:

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

2. A entidade adquirente poderá definir outros fatores, que considere pertinentes para avaliar as propostas de acordo com o objeto do presente acordo quadro.

#### **Cláusula 28.<sup>a</sup> Critério de desempate**

1. 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 os subfactores que irão ser apresentados em call off.
2. Caso não exista qualquer subfactor, deverá ser será adjudicada a proposta selecionada na sequência de sorteio.

#### **Cláusula 29.<sup>a</sup> 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, entre outros), sempre que exista a aquisição de recursos;
- d) Identificação do gestor de contrato inerente à prestação de serviços a contrata.



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

**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.<sup>a</sup> 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 adjudicante 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 ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.
- d) Manutenção das condições de prestação de serviços, incluindo as premissas técnicas do mesmo descritas nas especificações técnicas.
- e) Efetuar um planeamento, programado atempadamente, da prestação de serviços objeto do acordo quadro a celebrar no âmbito do presente procedimento.
- f) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
- g) Informar a entidade adjudicante sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato.
- h) Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da sua atividade.



- i) São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
- j) Cumprir todas as obrigações legais em matéria de proteção de dados pessoais.

#### **Cláusula 34.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 35.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 36.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 37.ª Níveis de serviço**

Os serviços contratualizados devem garantir o cumprimento dos níveis de serviço nos termos a definir em cada Contrato.

#### **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 presentes.
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 nas cláusulas: Cláusula 4.<sup>a</sup>, Cláusula 5.<sup>a</sup>, Cláusula 6.<sup>a</sup>, Cláusula 7.<sup>a</sup>, Cláusula 8.<sup>a</sup> e Cláusula 9.<sup>a</sup>, 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 nos n.ºs 3 e 6 da presente cláusula, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

#### **PARTE IV - Disposições finais**

##### **Cláusula 40.<sup>a</sup> 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 41.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 42.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 43.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 I – 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