



**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO
QUADRO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTABILIDADE DE GESTÃO E
IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO NA ÁREA DA SAÚDE**

REF. UAQT2018003

CADERNO DE ENCARGOS



Índice

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



Cláusula 25. ^a	Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro	24
Cláusula 26. ^a	Condições de pagamento.....	24
Cláusula 27. ^a	Seguros.....	25
Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro		
acordo quadro		
Cláusula 28. ^a	Obrigações	25
Cláusula 29. ^a	Revisão de Preços.....	26
Cláusula 30. ^a	Aditamentos.....	26
Cláusula 31. ^a	Impossibilidade temporária de prestação de serviços	27
Cláusula 32. ^a	Penalizações por incumprimento	27
PARTE III – Reporte		
Cláusula 33. ^a	Reporte e monitorização.....	27
PARTE IV - Disposições finais		
Cláusula 34. ^a	Comunicações e notificações	29
Cláusula 35. ^a	Foro competente.....	29
Cláusula 36. ^a	Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo	29
Cláusula 37. ^a	Interpretação e validade	30
Cláusula 38. ^a	Direito aplicável	30



PARTE I - Do acordo quadro

Secção I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª Tipo de procedimento, designação e objeto

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de um Acordo Quadro para a Prestação de Serviços de Contabilidade de Gestão e Implementação de um Sistema de Informação de Gestão na área da Saúde.
2. O acordo quadro resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os cocontratantes e os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS, EPE), entidades adquirentes vinculadas e/ou voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho.

Cláusula 2.ª Definições

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

- a) Acordo Quadro** – Contrato celebrado entre a SPMS, EPE e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas a Serviços de Contabilidade de Gestão e Implementação de um Sistema de Informação de Gestão na área da Saúde, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos.
- b) SPMS, EPE** – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei nº 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho, com o objeto e atribuições conforme definidos nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;
- c) Contratos** – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e os Prestadores de Serviços, nos termos do presente caderno de encargos;
- d) Cocontratantes** - Os cocontratantes do acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo.



e) Gestor do Contrato – Responsável em cada cocontratante pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo;

f) Gestor de categoria - Responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;

g) Entidade adquirente – Qualquer organismo do Ministério da Saúde ou entidade do Serviço Nacional de Saúde, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a SPMS, EPE, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro.

Cláusula 3.ª Caracterização dos lotes do acordo quadro

O acordo-quadro em apreço encontra-se dividido em 2 categorias, com 21 lotes geográficos, constituídos da seguinte forma:

a) Categoria I – Serviços de Contabilidade de Gestão

Tipologia de Contrato - Chave na Mão:

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

Tipologia de Contrato – Por Recurso:

- Lote 8 – Região Norte
- Lote 9 – Região Centro
- Lote 10 – Região de Lisboa e Vale do Tejo
- Lote 11 – Região do Alentejo e Algarve
- Lote 12 – Região Autónoma dos Açores
- Lote 13 – Região Autónoma da Madeira
- Lote 14 – Território Nacional



b) Categoria II - Implementação de um Sistema Contabilidade de Gestão com possibilidade de integração com outros sistemas de informação

- Lote 15 – Região Norte
- Lote 16 – Região Centro
- Lote 17 – Região de Lisboa e Vale do Tejo
- Lote 18 – Região do Alentejo e Algarve
- Lote 19 – Região Autónoma dos Açores
- Lote 20 – Região Autónoma da Madeira
- Lote 21 – Território Nacional

Cláusula 4.ª Serviços de Contabilidade de Gestão

1. Os serviços a prestar no âmbito da categoria Serviços de contabilidade de gestão consistem em serviços especializados, que permitem a implementação ou operação das Normas de Contabilidade Pública, na vertente/no ramo da contabilidade de gestão, do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, SNC-AP de acordo com a legislação em vigor.
2. As entidades adquirentes poderão optar por uma de duas tipologias de contrato, aquando do lançamento do procedimento, como se segue:

Tipologia de Contrato	Descrição
1. Chave na Mão	Projeto bem definido e contextualizado e para o qual o concorrente apresenta um preço fechado. O projeto será executado recorrendo à equipa tipo que executará todas as atividades e tarefas definidas e os entregáveis previstos.
2. Ao recurso	Projetos em que os recursos serão alocados consoante as necessidades específicas identificadas. Para a execução das atividades e tarefas definidas, a entidade adjudicante solicitará o número de dias de trabalho a realizar, por perfil.

3. Os **serviços chave na mão**, englobam as seguintes atividades:

3.1 Levantamento da Situação Atual (Diagnóstico):

- Identificação da metodologia do Custeio Implementada;



- Verificação e análise da informação existente, quanto à sua tipologia, classificação e formato;
- Verificação das estruturas Informáticas que suportam ou geram informação de gestão/financeira.

3.2 Planeamento e gestão do Programa de Migração/Importação da Informação Existente e a Incorporar:

- Elaboração e acompanhamento da gestão global dos planos dos restantes projetos e iniciativas em curso necessárias à realização da migração/ importação da informação existente em cada entidade adquirente;
- Elaboração de listas completas de atividades e análise de dependências de todos os planos, mapas, quadros, e iniciativas necessárias para obtenção da informação;
- Realização de atividades técnicas necessárias à realização de salvaguardas de informação, nomeadamente quanto ocorre migração de informação, configuração, importação e parametrização dos recursos destino;
- Identificação dos fatores críticos de sucesso.

3.3 Definição do Modelo a Implementar:

- Elaboração de um plano faseado da informação a gerar de acordo com as Normas de Contabilidade Pública, na vertente da contabilidade de gestão, do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, SNC-AP de acordo com a legislação em vigor e de acordo com a situação de cada entidade adquirente.
- Definição dos objetos de custeio com o respetivo grau de detalhe.
- Indicação das fases do modelo geral e/ou de um modelo mais completo e mais aprofundado em determinadas áreas. Num modelo mais completo é importante traçar projetos piloto.
- Definição de qual a informação a importar, exportar e integrar com outras aplicações;
- Definição dos formatos da informação a importar e exportar.



3.4 Implementação do Modelo:

- Recolha da informação da gestão de atividades e projetos;
 - Agregação da informação recolhida com a informação financeira existente;
 - Recolha da Informação existente e efetuar o tratamento analítico;
 - Elaboração de Relatórios da experiência de implementação, manuais de procedimentos ou documentos indicativos do caminho a realizar para futuro.
4. Nas aquisições de **recursos**, os profissionais a afetar em cada prestação de serviços compreenderão os seguintes perfis, de acordo com o tipo de tarefa:

4.1 Gestor de projeto - terá a ser 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, nomeadamente:

- Elo de ligação entre a equipa e a entidade adjudicante;
- Gestão da equipa;
- Implementação do Projeto;
- Coordenação, supervisão e controlo do trabalho desenvolvido;
- Gestão da entrega do projeto e dos respetivos entregáveis, garantindo o cumprimento dos prazos definidos;
- Direção, coordenação e integração das atividades do dia-a-dia do projeto;
- Monitorização dos principais problemas, conflitos e riscos do projeto;
- Apresentar um planeamento para a realização do processo de inventário por local a visitar, assim como a identificação da equipa de consultores e operadores de inventários afetos ao projeto.

O profissional que se enquadre neste perfil deverá cumprir os requisitos mínimos apresentados infra, sem prejuízo de requisitos adicionais que sejam definidos em cada procedimento:

- O grau académico mínimo desta função corresponde à licenciatura preferencialmente em Economia, Gestão ou Contabilidade, o qual poderá ser complementada com cursos de pós-graduação, mestrado e/ou doutoramento.



- Preferencialmente credenciado em Gestão de Projetos pelo PMI, Project Management Institute pela APOGEP – Associação Portuguesa de Gestão de Projetos ou pelo IPMA – International Management Associations;
- Preferencialmente ser ROC- Revisor Oficial de Contas;
- Experiência profissional de 3 anos ou superior em funções similares;
- Competências no levantamento da situação atual e implementação dos serviços;
- Elevada capacidade de liderança e orientação para o cumprimento de prazos.

4.2 Consultor - terá a ser cargo as seguintes responsabilidades, em prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro, nomeadamente:

- Conhecimentos contabilísticos, ao nível do tratamento do custo contabilístico, tendo em conta a estrutura de custos de cada entidade adquirente e os drivers da sua imputação;
- Definir um processo que permita efetuar a reclassificação dos gastos por funções, atividades, programas, objetivos ou outra finalidade de interesse para a entidade e utilizadores externos;
- Identificar o modelo de custeio implementado na entidade adquirente e propor melhorias a este processo;
- Entregar Modelo de Custeio;
- Apoiar e implementar um Modelo de Custeio que deve ser adaptado à realidade organizativa da entidade adjudicante com vista à melhoria dos processos internos e da responsabilização dos respetivos intervenientes;
- O Modelo de Custeio a implementar deve facilitar a produção de informação relevante e analítica sobre custo e sempre que se justifique, sobre rendimentos e resultados, para satisfazer uma variedade de necessidades de informação dos gestores e dirigentes de cada entidade adquirente, a fim de facilitar a tomada de decisões designadamente nos seguintes domínios:



- No processo de Elaboração de Orçamentos (por exemplo orçamentos por atividades, produtos ou serviços), nomeadamente quando se utiliza o orçamento base zero, por programas ou por objetivos;
 - Nas funções de planeamento e controlo, e na justificação para um plano de redução de custos;
 - No apuramento do custo de produção de ativos fixos ou de bens e serviços;
 - Na mensuração e avaliação de desempenho (economia, eficiência, eficácia e qualidade) de programas;
 - Na fundamentação económica de decisões de gestão como por exemplo, para justificar a entrega de determinados serviços a entidades externas ou para fundamentar o valor de comparticipação do Estado em serviços praticados a preços inferiores ao custo ou preço de mercado.
- Assegurar que se encontra a ocorrer uma correta gestão de custos, designadamente no que concerne ao seu registo, controlo e gestão do ciclo de vida;
 - Realizar um Manual de Procedimentos que indique os procedimentos, as atividades, funções e responsabilidades de cada um dos órgãos intervenientes, assim como a documentação a utilizar e as operações a realizar com vista à produção de relatórios e mapas adequados à divulgação interna e externa dos custos, rendimentos e resultados em diferentes vertentes.

O profissional que se enquadre neste perfil deverá cumprir os requisitos mínimos apresentados infra, sem prejuízo de requisitos adicionais que sejam definidos em cada procedimento:

- Formação superior em Contabilidade, Gestão ou economia;
- Experiência profissional de 3 anos ou superior em funções similares e no mínimo 2 anos na gestão de projetos, preferencialmente no setor da saúde;
- Inscrição na Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC);



- O grau académico mínimo desta função corresponde à licenciatura preferencialmente em Economia, Gestão ou Contabilidade, o qual poderá ser complementada com cursos de pós-graduação, mestrado e/ou doutoramento.
- Preferencialmente credenciado em Gestão de Projetos pelo PMI, Project Management Institute pela APOGEP – Associação Portuguesa de Gestão de Projetos ou pelo IPMA – International Management Associations;
- Preferencialmente ser ROC- Revisor Oficial de Contas;
- Experiência profissional de 3 anos ou superior na área de contabilidade de gestão, preferencialmente em projetos na área da saúde;
- Competências no levantamento da situação atual e implementação dos serviços.

Cláusula 5.^a Implementação de um Sistema de Contabilidade de Gestão com possibilidade de integração com outros sistemas de informação

1. Os serviços a prestar no âmbito desta categoria, consistem na disponibilização de uma solução de sistema de custeio adaptado à realidade específica de cada entidade adquirente, respeitando sempre a legislação em vigor.
2. A conceção/implementação do sistema de informação para a Contabilidade de Gestão deve cumprir com as orientações emanadas pelo Ministério das Finanças, através dos manuais que vão sendo disponibilizados por forma a cumprir com o objetivo da normalização contabilística nas entidades da administração pública portuguesa.
3. As tarefas a desenvolver no âmbito dos serviços do presente lote correspondem:
 - a) Implementação da solução;
 - b) Importação dos Dados existentes noutra solução;
 - c) Validação da solução;
 - d) Formação da entidade adjudicante relativamente à solução implementada;
 - e) Parametrização dos Workflows na solução.
4. O sistema de informação de contabilidade de gestão deve possuir pelo menos os seguintes elementos, sem prejuízo dos requisitos que a legislação em vigor definir:
 - Objetos de custeio;



- Unidades orgânicas e ou atividades;
 - Critérios de classificação dos gastos;
 - Indutores de gasto, no caso de se utilizar um sistema de custeio baseado nas atividades;
 - Critérios de afetação e imputação dos gastos indiretos;
 - Plano de contas e ou quadros de apuramentos de custos;
 - Mapas de divulgação da informação sobre os custos a incluir no relato financeiro de finalidades gerais;
 - Indicadores operacionais de avaliação de desempenho e outra informação sobre custos.
5. A informação gerada deve possibilitar minimizar/diminuir o erro nas decisões de gestão, sempre sustentadas em informação útil e atualizada que permitam potenciar a qualidade e eficiência de custos, dos processos, atividades, departamentos e contribuir para os propósitos de responsabilização pela prestação de contas.
6. As principais funcionalidades da solução deverão permitir:
- Evidenciar os custos, não só das atividades intermédias, mas também do objeto de custeio de cada atividade final;
 - Proporcionar informação adequada que permita a elaboração do mapa de demonstração de custos por funções e restantes mapas;
 - Valorizar os ativos circulantes ou os ativos fixos produzidos pela entidade;
 - Analisar a eficiência na utilização dos recursos financeiros públicos, obtendo-se informação sobre a concretização dos objetivos previstos e respetivos desvios;
 - Consubstanciar a aplicação de receitas provenientes de entidades externas;
 - Apoiar a tomada de decisões relacionadas com a subcontratação de empresas externas;
 - Permitir uma sólida uniformização dos processos internos;
 - Proporcionar aos órgãos de gestão a informação adequada que permita elaborar indicadores de eficiência, eficácia e economia.
7. Devem ser previstos mecanismos de segurança, acesso, salvaguarda dos dados e informação da solução, devidamente documentados, bem como mantida uma política de atualização de segurança do software utilizado.



8. Devem ser desenvolvidos fluxogramas, especificações e manuais sobre o funcionamento e o tratamento da informação da solução em todas as versões colocadas em ambiente de produção. Esta documentação deve ser clara e de fácil leitura para os utilizadores.
9. Disponibilização de uma solução que permita integrações com:
 - Aplicações alojadas in-house;
 - Aplicações em regime SaaS;
 - Message brokers Cloud.
10. A entidade adquirente poderá definir que a solução terá de integrar com outras soluções a fim de permitir uma total fluidez de dados entre as áreas Financeira, Logística, Tesouraria, etc., eliminando a redundância de processos.
11. As características e identificação dos sistemas a integrar serão definidos pela entidade adquirente no momento do lançamento do procedimento ao abrigo do presente Acordo quadro.

Cláusula 6.ª Prazo de vigência

1. O acordo quadro tem a duração de 2 (dois) anos, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente renovado por períodos de 1 (um) ano se nenhuma das partes o denunciar, mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao seu termo.
2. Após a renovação a que se refere o número anterior, a denúncia do acordo quadro pode ser efetuada a qualquer momento, desde que seja precedida de notificação à outra parte, por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à data do termo pretendida.
3. O prazo máximo de vigência do acordo quadro, incluindo renovações, é de 4 (quatro) anos.

Cláusula 7.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
 - a) Os 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 8.ª Obrigações do Concessionário

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 9.ª Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro

1. Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados:
 - a) Reportar toda a informação relativa aos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro até 10 (dez) dias úteis após a adjudicação;
 - b) Efetuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no acordo quadro;
 - c) Nomear um gestor responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos cocontratantes com quem tenham celebrado contrato;
 - d) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
 - e) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil à SPMS, EPE, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo.
2. A informação referida na alínea a) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação, elaborados em conformidade com o modelo a disponibilizar pela SPMS, EPE.

Cláusula 10.ª Obrigações da SPMS, EPE

1. Constituem obrigações da SPMS, EPE, no âmbito e nos limites fixados pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, e sem prejuízo de outras que estejam previstas no presente caderno de encargos:



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

Cláusula 11.ª Auditoria à prestação de serviços

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 12.ª Sigilo e confidencialidade

1. As partes devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa aos destinatários, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do presente contrato.
2. O dever de sigilo previsto no número anterior abrange, designadamente, documentos escritos, dados pessoais, desenhos, planos, aplicações e programas informáticos no formato de código fonte ou código objeto, especificações, segredos comerciais, métodos e fórmulas, contratos de financiamento e situações internas, de natureza laboral ou outra.
3. A informação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de licenciamento ou qualquer outro uso ou modo de aproveitamento económico, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela entidade adjudicante.
4. O cocontratante só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
 - a) Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do contrato;
 - b) Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;
 - c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente desta cláusula.
5. O cocontratante é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
6. O cocontratante é ainda responsável perante a entidade adquirente, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

Cláusula 13.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial

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 14.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 15.ª Casos fortuitos ou de força maior

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

Cláusula 16.ª Suspensão do acordo quadro

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a SPMS, EPE pode, em qualquer altura, por motivos de interesse público, nomeadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do acordo quadro.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos cocontratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A SPMS, EPE pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.



4. Os prestadores de serviços selecionados como cocontratantes no acordo quadro não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.
5. Caso o cocontratante selecionado no acordo quadro não disponibilize os recursos suficientes para a realização do serviço contratualizado, a SPMS, EPE reserva-se o direito de, com justa causa, e sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte, o suspender do acordo quadro, sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte.

Cláusula 17.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento, por qualquer dos cocontratantes selecionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo quadro, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à SPMS, EPE o direito à resolução do acordo quadro relativamente àquele, podendo a SPMS, EPE solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.
2. O incumprimento dos requisitos de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes à SPMS, EPE.
3. Para efeitos da presente cláusula, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
 - a) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - b) Prestação de falsas declarações;
 - c) Não apresentação dos relatórios previstos na cláusula 33.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 nas cláusulas 4.ª e 5.ª do presente caderno de encargos;
 - g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;



- h) Incumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade prevista na cláusula 12.ª do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto nas alíneas f), g) e h) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o cocontratante continue a incorrer em incumprimento.
 5. A resolução é notificada ao cocontratante em causa, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
 6. A resolução do acordo quadro relativamente a um cocontratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula seguinte do presente caderno de encargos.

Cláusula 18.ª Sanções

1. O incumprimento das obrigações do cocontratante determina a aplicação de sanções pecuniárias nos termos a definir em cada procedimento.
2. Pelo incumprimento do disposto nas cláusulas 4.ª e 5.ª do presente documento, a SPMS, EPE poderá após a ocorrência da 5.ª infração aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do prestador de serviços incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.

Cláusula 19.ª Cessão da posição contratual e subcontratação

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



4. A SPMS, EPE deve pronunciar-se sobre a proposta do cocontratante no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
5. Nos casos em que a SPMS, EPE venha a autorizar a subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante a SPMS, EPE pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro

Secção I

Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

Cláusula 20.ª Contratação ao abrigo do acordo quadro

1. A contratação ao abrigo do acordo quadro é efetuada através de convite a todos os cocontratantes do lote do acordo quadro ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 259.º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro devem ser efetuados através da plataforma eletrónica disponível em www.comprasnasaude.pt, nos termos do disposto na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, alterado pela portaria n.º 21/2015, de 4 de fevereiro.
3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo quadro, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.

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.

Cláusula 21.ª Definição das prestações a contratualizar

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:
 - a) Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, as quais podem ser da seguinte natureza:



- i. Prazos de entrega;
 - ii. Termos de aceitação;
 - iii. 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;
 - iv. Definir os níveis de serviço exigíveis;
 - v. Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos.
- b) Realizar inquéritos de satisfação a cada prestador após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os prestadores de serviços e aferir a qualidade dos serviços prestados, devendo ser definido um nível de serviço mínimo para esse questionário (exemplo consta em **Anexo A** ao presente documento).
- c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

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

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

- a) Na **Contratação de recursos** deverão ser tidos em conta os seguintes fatores:

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

- b) **Nas restantes componentes** constantes nas categorias 1 e 2 deverá ser tido como único critério de avaliação o preço das propostas apresentadas pelos cocontratantes.

Cláusula 23.ª Critério de desempate

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



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

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

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

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

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

Cláusula 26.^a Condições 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 27.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 28.ª Obrigações

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

- a) Responder obrigatoriamente, no prazo fixado, a todos os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro (*call offs*);
- b) Prestar o serviço em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais, podendo a entidade 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 justificarem, 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.

Cláusula 29.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 30.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 31.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 32.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 33.ª Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes, a realização de reuniões de coordenação com os representantes da entidade adquirente de acordo com a periodicidade que esta última definir. Destas reuniões deverá ser lavrada ata que deverá ser assinada por todos os seus
2. É ainda obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
 - a) Relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato;
 - b) Relatórios de níveis de serviço.



3. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de acima mencionados às entidades adquirentes com uma periodicidade com ela acordada e à SPMS, EPE os relatórios de níveis de serviço com uma periodicidade semestral.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o cocontratante para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 2 (dois) perfis diferenciados:
 - a) SPMS, EPE – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades adquirentes e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades adquirentes;
 - b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
6. Os relatórios de níveis de serviço podem ser solicitados pelas entidades adquirentes com uma periodicidade mensal e devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior da presente cláusula, os seguintes elementos relativos a requisitos definidos na cláusula 4.ª do presente caderno de encargos, bem como eventuais sanções aplicadas pelas entidades adquirentes:
 - a) Identificação da entidade adquirente;
 - b) Número de contrato;
 - c) Duração prevista do contrato;
 - d) Datas de início e de fim do contrato;
 - e) Quantidades de serviços encomendados e entregues;
 - f) Número de dias decorridos entre a data da encomenda e a data de entrega da aceitação do serviço;
 - g) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;
 - h) Justificação para eventuais incumprimentos nos serviços;
 - i) Sanções aplicadas e respetiva justificação.
7. Os relatórios dos níveis de serviço devem ser enviados à SPMS, EPE, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou mês do ano civil a que digam respeito,



conforme periodicidades previstas no n.º 3 e 6 da presente cláusula, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

PARTE IV - Disposições finais

Cláusula 34.ª Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a SPMS, EPE e os cocontratantes relativas ao acordo quadro, devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de receção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante na respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a SPMS, EPE, entidades adquirentes e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

Cláusula 35.ª Foro competente

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

Cláusula 36.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;



**ANEXO A – EXEMPLO NÃO VINCULATIVO DE QUESTIONÁRIO DE INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO
APOS TERMINUS DE CONTRATO**

Exemplo de Questionário de Satisfação

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

Escala de Avaliação:

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau