



**SPMS**<sup>EPE</sup>  
Serviços Partilhados do  
Ministério da Saúde



**CPS**  
Compras Públicas na Saúde



## **Consulta Pública Acordo Quadro de Telemedicina**

**Lisboa, 9 de março de 2015**

**Direção de Compras Transversais**







## **Objetivo**

A SPMS, EPE pretende com a presente consulta:

- Envolver os interessados no processo de preparação do acordo quadro;
- Estimular a participação dos stakeholders na preparação do procedimento, esperando sugestões tanto de fornecedores como das instituições de saúde relativos à proposta para o desenvolvimento do modelo concetual e formação do acordo quadro;
- Identificar os principais constrangimentos e procurar as melhores soluções para que o projetado Acordo Quadro sirva as instituições nacionais de saúde e facilite os processos de aquisição dos serviços de telemedicina.

A presente consulta pública permitirá:

- Informar e envolver os interessados no processo de preparação do acordo quadro;
- Receber os comentários e sugestões relativos ao conteúdo do Acordo Quadro (propostas e/ou a formulação do conteúdo);
- Incentivar a participação construtiva e criativa na preparação deste Acordo Quadro.

A experiência e o conhecimento direto que os interessados detêm do mercado, das práticas, normas e regulamentos, são elementos essenciais para identificar constrangimentos, definir prioridades e procurar as melhores soluções para as necessidades prementes no setor da saúde.



## Disponibilização

A presente consulta pública foi publicitada no 9 de março no portal da SPMS (<http://www.spms.pt>) e ([www.catalogo.min-saude.pt](http://www.catalogo.min-saude.pt)) e no Jornal Expresso, na sua edição de fim de semana.

## Interessados

A SPMS, EPE considera interessados na presente consulta pública os cidadãos, as empresas e as associações do sector, bem como as entidades do SNS.

## Participação

A participação está aberta a todos os interessados que apresentem, por escrito, até às 17h00 do dia 25 de março de 2015, através do envio para o endereço de correio eletrónico - [contratacao@spms.min-saude.pt](mailto:contratacao@spms.min-saude.pt) , da sua opinião e contributos relativos à proposta de Acordo Quadro, a celebrar pela SPMS, EPE. Os interessados que apresentem contributos devem indicar claramente no assunto do correio eletrónico a referência “*Consulta Publica de Telemedicina*” e no corpo do mesmo os seus dados de identificação e, quando for o caso, as entidades que representam.

## Âmbito da Consulta Pública

Todo o conteúdo do presente documento é objeto de consulta pública.



- O objetivo do acordo quadro é selecionar um grupo de fornecedores que respondam às características definidas pelo Acordo Quadro para as instituições do serviço nacional de saúde;
- O Acordo Quadro simplifica o processo aquisitivo por parte das instituições de saúde;
- Definição de preços máximos e níveis de serviço mínimos;
- Desburocratizar os procedimentos de aquisição a celebrar pelas Instituições de Saúde;
- Os Contratos de fornecimento são realizados pelas instituições de saúde que desenvolvem procedimentos ao abrigo do artigo 259.º do CCP, onde consultam obrigatoriamente todas as empresas selecionadas ao abrigo do Acordo Quadro, e desse procedimento resultam os adjudicatários;



## **Tipo de Procedimento**

Concurso Público com publicidade no Jornal Oficial da União Europeia

## **Vigência**

O Acordo Quadro terá a duração de 12 meses, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente prorrogada a vigência por igual período até ao prazo máximo de vigência do Acordo Quadro de 4 anos (incluindo prorrogações).

## **Objeto do concurso**

O Concurso terá com objeto a seleção de cocontratantes para o Acordo Quadro que permitirá a aquisição de serviços de telemedicina.



## **Caracterização do Objeto e Modelo Concetual**

### **Critérios de Qualificação e Adjudicação**

### **Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting***

### **Contributos solicitados**



A Telemedicina exterioriza-se neste momento de duas formas – a teleconsulta e a telemonitorização.

#### Telemedicina

**A Telemedicina, consubstanciada em Teleconsultas e Telemonitorização, permite a observação, o diagnóstico, o e a monitorização do utente. Em suma consiste no conjunto de serviços clínicos e educacionais que são prestados remotamente e que visam a melhoria e eficiência da prestação de cuidados de saúde.**

#### Teleconsulta

Utilização de comunicações interactivas, áudio-visuais e de dados em consulta médica com a presença do doente, a qual utiliza estes meios para obter parecer à distância de, pelo menos, outro médico e com registo obrigatório no equipamento e no processo clínico do doente

#### Telemonitorização

Um serviço de Telemonitorização assenta num conjunto de pessoas, processos, tecnologia de Sistemas de Informação, dispositivos médicos e telecomunicações que trabalham de forma articulada para permitir que um paciente crónico possa realizar uma vida independente em sua casa, recolhendo de forma sistemática dados da sua condição de saúde que são monitorizados e analisados pelo seu médico no hospital



A teleconsulta pode ser realizada em tempo real ou diferido.

#### Tipos de Teleconsulta

Tipos de Teleconsulta		
Descrição	<b>Teleconsulta em tempo diferido</b> <i>(store and forward)</i>	Utilização de comunicações interativas, audiovisuais e de dados em consulta médica, recolhidos na presença do doente, sendo estes enviados para uma entidade recetora que os avaliará e opinará em tempo posterior (forma assíncrona).
	<b>Teleconsulta em tempo real</b>	Consulta fornecida por um médico distante do utente, com recurso à utilização de comunicações interativas, audiovisuais e de dados, com a presença do doente junto de outro médico numa outra localização e com registo obrigatório no equipamento e no processo clínico do doente. Esta comunicação efetua –se em simultâneo (de forma síncrona).



### Equipamentos de Telemedicina

#### Equipamento Fixo

##### Descrição

- Entende-se por equipamento fixo no âmbito da telemedicina, todo o hardware, periféricos e acessórios médicos que sejam preparados e utilizados continuamente no mesmo local.
- **Exemplo:** Consultório médico preparado para assistência clínica remota e colaboração entre cuidados primários e hospitalares.

##### Ilustrativo



Fonte: [www.convex.pt](http://www.convex.pt)

#### Equipamento Móvel

##### Descrição

- Entende-se por equipamento móvel, no âmbito da telemedicina, estações de trabalho e respetivos periféricos passíveis de serem transportadas dentro de uma determinada instituição de saúde, por exemplo de uma sala para outra.
- **Exemplo:** Estações de trabalho preparadas para a realização de teleconsultas.

##### Ilustrativo



Fonte: [www.cisco.com](http://www.cisco.com)

#### Equipamento Portátil

##### Descrição

- Entende-se por equipamento portátil, no âmbito da telemedicina, estações de trabalho e respetivos periféricos passíveis de serem transportados para qualquer local, por exemplo ao domicílio do doente.
- **Exemplo:** Malas com acessórios médicos.

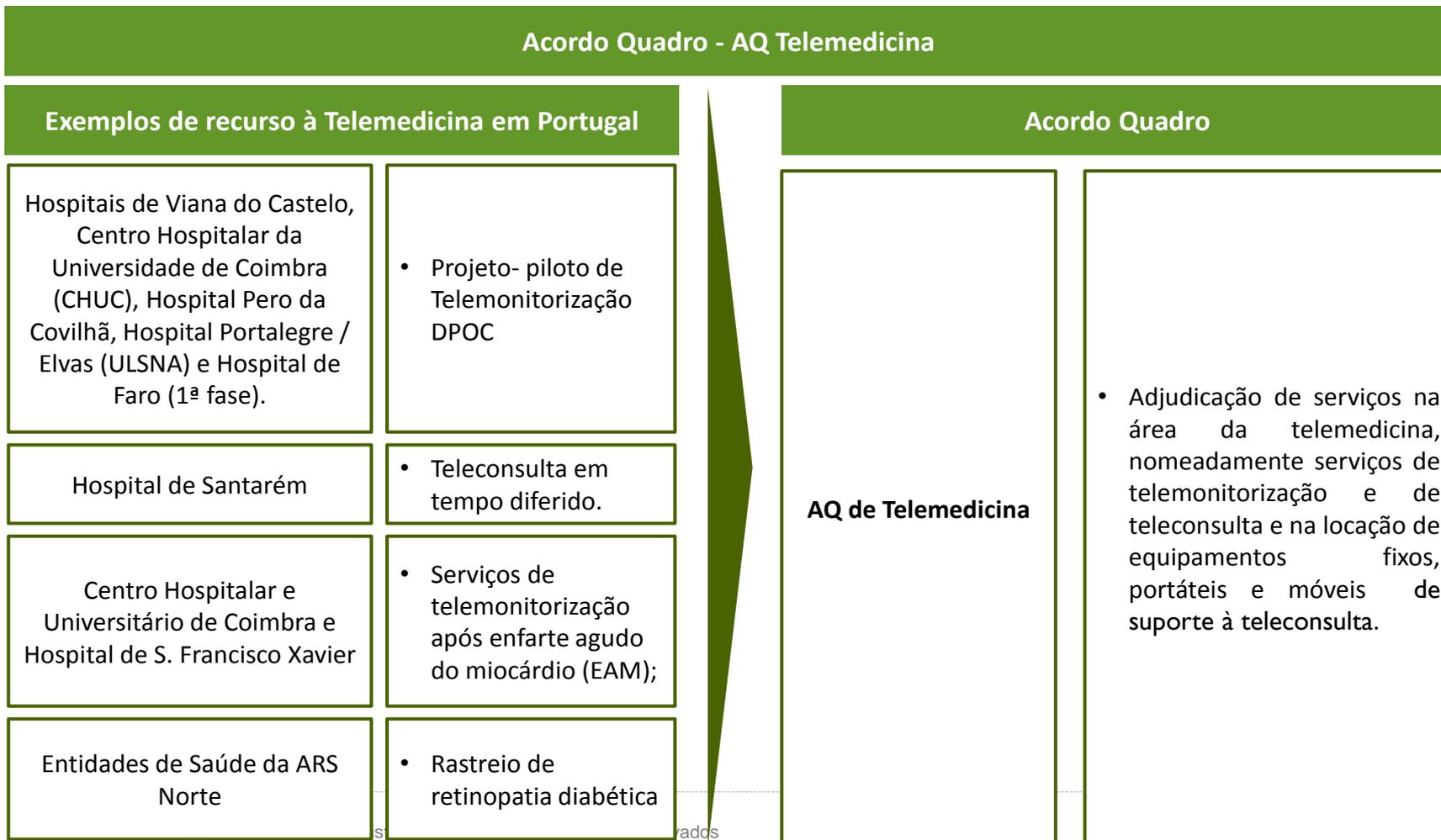
##### Ilustrativo



Fonte: [www.globalmed.com](http://www.globalmed.com)



O acordo quadro em causa visa englobar a adjudicação de serviços e equipamentos de Telemedicina.





O AQ será composto por 13 lotes que visam satisfazer as necessidades de serviços de telemedicina nas suas várias vertentes.

#### Acordo Quadro - AQ Telemedicina

##### Serviços de Telemonitorização

##### Monitorização Prestada pelas Instituições do SNS

**Lote 1**

Serviços de telemonitorização

##### Monitorização Prestada pelos Fornecedores

**Lote 2**

Serviços de telemonitorização da doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC)

**Lote 3**

Serviços de telemonitorização do *status* do enfarte agudo do miocárdio

**Lote 4**

Serviços de telemonitorização de insuficiência cardíaca crónica

**Lote 5**

Serviços de telemonitorização de doentes com multicronicidades



Os lotes regionais referentes aos serviços de telemonitorização terão como base a morada do paciente.

### Acordo Quadro - AQ Telemedicina

#### Serviços de Telemonitorização

<b>Lote 1, 2, 3, 4 e 5</b>	Sublote 1	Região Norte	<p>O Acordo Quadro para os lotes 1, 2, 3, 4 e 5 será subdividido em oito lotes regionais: Região Norte, Região Centro, Região de Lisboa e Vale do Tejo, Região do Alentejo, Região do Algarve, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira e Território Nacional. Exemplo: lote 1.1, 1.2, 1.3.</p> <p>As empresas que se candidatem a um lote regional apenas poderão prestar os serviços de telemonitorização aos pacientes cuja morada pertença a essa região.</p>
	Sublote 2	Região Centro	
	Sublote 3	Região de Lisboa e Vale do Tejo	
	Sublote 4	Região do Alentejo	
	Sublote 5	Região do Algarve	
	Sublote 6	Região Autónoma dos Açores	
	Sublote 7	Região Autónoma da Madeira	
	Sublote 8	Território Nacional	



Os lotes referentes à teleconsulta, serão divididos entre teleconsulta em tempo diferido e em tempo real.

### Acordo Quadro - AQ Telemedicina

#### Serviços de Teleconsulta

##### Teleconsulta em Tempo Diferido

**Lote 6**

Serviços de telepatologia / patologia digital

**Lote 7**

Serviços para o telerrastreio da retinopatia diabética

**Lote 8**

Serviços de telerradiologia

##### Teleconsulta em Tempo Real

**Lote 9**

Serviços de teleconsulta



Os lotes referentes aos meios de suporte à telemedicina têm como objeto a locação de equipamentos.

### Acordo Quadro - AQ Telemedicina

#### Meios de Suporte à Telemedicina

**Lote 10**

Equipamentos fixos de suporte à teleconsulta

**Lote 11**

Equipamentos móveis de suporte à teleconsulta

**Lote 12**

Equipamentos portáteis de suporte à teleconsulta

**Lote 13**

Equipamento de digitalização para suporte à telepatologia / patologia digital

**Lote 14**

Meios de Apoio à Telerradiologia



### Lote 1 - Serviços de Telemonitorização

#### Descrição do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização de diversas patologias. Os serviços incluem a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Equipamentos e *Software*:
    - Instalação e manutenção do equipamento ao domicilio do doente
    - Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística
    - Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS
  - Serviços:
    - Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador
    - Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados
    - Supervisão periódica ao domicilio da correta utilização dos equipamentos
    - Produção de relatórios de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos
    - Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições



### Lote 1 - Serviços de Telemonitorização

#### Equipamentos a Disponibilizar na Instituição Hospitalar

- Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contato com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas.

#### Equipamentos a Disponibilizar aos Doentes

- Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Deverão ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.
- Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente que serão definidos em cada procedimento.

Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar e os respetivos equipamentos de monitorização de acordo com a patologia dos pacientes.



### Lote 2, 3, 4 e 5 -Serviços de Telemonitorização

#### Principais Atividades dos Lotes 1, 2, 3 e 4

- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Equipamentos e *Software*:
    - Instalação e manutenção do equipamento ao domicilio do doente
    - Plataforma para visualização dos dados pelos doentes e pelos profissionais de saúde, com sistema de alarmística
    - Integração da plataforma de telemonitorização com a PDS
  - Serviços:
    - Formação e treino contínuo do doente e / ou cuidador
    - Serviço de monitorização e triagem de doentes
    - Supervisionamento diário do correto funcionamento dos equipamentos, bem como das plataformas usadas para recolha, transmissão e visualização dos dados
    - Supervisão periódica ao domicilio da correta utilização dos equipamentos
    - Produção de relatórios de satisfação dos doentes e utilizadores clínicos
    - Produção de relatórios, com o registo de todas as anomalias detetadas nos equipamentos e respetivas substituições

Nota: A frequência de medição de cada um dos dispositivos será definida em cada procedimento

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de pacientes / utentes a monitorizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.



### Lote 2 - Serviços de Telemonitorização da Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica (DPOC)

#### Descrição do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização da doença pulmonar obstrutiva crónica. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.

#### Equipamentos a Disponibilizar na Instituição Hospitalar

- Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contato com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas

#### Equipamentos a Disponibilizar aos Doentes

- Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Terão de ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas.
- Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:
  - Oxímetro (registo saturação O<sub>2</sub> e frequência cardíaca)
  - Tensiómetro (registo tensão arterial)
  - Termómetro axilar (registo temperatura axilar)
  - Pedómetro (registo atividade do doente)



### Lote 3 - Serviços de Telemonitorização do *Status* do Enfarte Agudo do Miocárdio

#### Descrição do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização do *status* do enfarte agudo do miocárdio. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.

#### Equipamentos a Disponibilizar na Instituição Hospitalar

- Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contato com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas

#### Equipamentos a Disponibilizar aos Doentes

- Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Terão de ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas
- Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:
  - Oxímetro (registo saturação O<sub>2</sub> e frequência cardíaca)
  - Tensiómetro (registo tensão arterial)
  - Pedómetro (registo atividade do doente)
  - Bio-Impedância para avaliação do conteúdo corporal em água
  - Eletrocardiograma de 12 derivações (as medições serão efetuadas por um profissional de saúde do fornecedor, no domicílio do doente)
  - Peso corporal (registo do índice de massa corporal)



### Lote 4 - Serviços de Telemonitorização de Insuficiência Cardíaca Crónica

#### Descrição do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização de insuficiência cardíaca crónica. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.

#### Equipamentos a Disponibilizar na Instituição Hospitalar

- Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contato com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas

#### Equipamentos a Disponibilizar aos Doentes

- Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Terão de ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas
- Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:
  - Oxímetro (registo saturação O<sub>2</sub> e frequência cardíaca)
  - Tensiómetro (registo tensão arterial)
  - Pedómetro (registo atividade do doente)
  - Termómetro axilar (registo de temperatura corporal)
  - Bio-Impedância para avaliação do conteúdo corporal em água
  - Eletrocardiograma de 3 derivações clássicas: DI, DII e DIII (as medições serão efetuadas por um profissional de saúde no domicílio do doente)
  - Peso corporal (registo do índice de massa corporal)



### Lote 5 - Serviços de Telemonitorização de Doentes com Multicronicidades

#### Descrição do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telemonitorização de doentes com multicronicidades. Os serviços incluem a monitorização e triagem de doentes, com a locação de equipamentos para recolha dos dados e visualização dos mesmos através de uma plataforma de monitorização com sistema de alarmística.

#### Equipamentos a Disponibilizar na Inst. Hospitalar

- Telefone móvel / *tablet* / plataforma de dados que permita a leitura dos dados e contato com o doente / cuidador(a), incluindo as comunicações de voz e dados associadas

#### Equipamentos a Disponibilizar aos Doentes

- Sistema móvel que assegure a remota monitorização dos doentes (recolha e envio de dados) com acesso aos equipamentos médicos e que permita efetuar a teleassistência através de aplicações de videochamada com a instituição hospitalar. Deverão ser garantidas as comunicações de voz e dados associadas
- Equipamentos com tecnologia sem cabos para recolha de dados do doente:
  - Tensiómetro (registo temperatura axilar)
  - Glucómetro (registo de glicemia)
  - Oxímetro (registo saturação O<sub>2</sub> e frequência cardíaca)
  - Peso corporal
  - Bio-Impedância para avaliação do conteúdo corporal em água
  - Pedómetro (registo atividade do doente)
  - Eletrocardiograma de 3 derivações clássicas: DI, DII e DIII (as medições serão efetuadas por um profissional de saúde no domicílio do doente)
  - Termómetro axilar (registo temperatura axilar)



### Lote 6 - Serviços de Telepatologia / Patologia Digital

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telepatologia / patologia digital com o objetivo de obtenção de um relatório médico com base em imagens / exames disponibilizados em formato digital (DICOM).
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Acesso às imagens / exames, em formato DICOM, a relatar sobre uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA
  - Comparação com exames realizados anteriormente
  - Produção do relatório final com parecer médico, devidamente assinado pelo mesmo
  - Integração na PDS via protocolo HL7-CDA do relatório final

#### Áreas de Exame

- Macroscopia
- Microscopia

#### Prioridade

- Normal
- Urgente

#### Tipo de Contratação

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir as duas áreas de exames ou apenas uma das acima referidas, assim como os níveis de prioridade associados a cada área. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total previsto de exames, por área e prioridade.



### Lote 7 - Serviços para o Telerrastreio da Retinopatia Diabética

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços para o telerrastreio da retinopatia diabética com o objetivo de obtenção de um relatório médico com base em imagens / exames disponibilizados em formato digital (DICOM).
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Disponibilização dos equipamentos e técnicos necessários para a realização do exame, sendo o seu local de realização definido em sede de procedimento
  - Acesso às imagens / exames, em formato DICOM, a relatar sobre uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde, que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA
  - Comparação com exames realizados anteriormente
  - Produção do relatório final com parecer médico, devidamente assinado pelo mesmo
  - Integração na PDS via protocolo HL7-CDA do relatório final

#### Tipo de Serviço

- Relatório (Produção do relatório com base nas imagens fornecidas, do exame previamente realizado)
- Captura (Disponibilização dos equipamentos e técnicos para a realização do exame de rastreio e produção do relatório correspondente)

#### Prioridade

- Normal
- Urgente

#### Tipo de Contratação

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os dois tipos de serviço, assim como os níveis de prioridade associados a cada exame. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total previsto de exames, por tipo de serviço e prioridade.



### Lote 8 - Serviços de Telerradiologia

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de telerradiologia com o objetivo de obtenção de um relatório médico com base em imagens / exames disponibilizados em formato digital (DICOM).
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Acesso às imagens / exames, em formato DICOM, a relatar sobre uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde, que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA
  - Comparação com exames realizados anteriormente
  - Produção do relatório final com parecer médico, devidamente assinado pelo mesmo
  - Integração na PDS via protocolo HL7-CDA do relatório final

#### Tipo de Exame

- Tomografia Axial Computorizada (TAC)
- Ressonância Magnética (RM)
- Mamografia
- Raio-X (RX)

#### Prioridade

- Normal
- Urgente

#### Tipo de Contratação

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os dois tipos de telerradiologia ou apenas um dos acima referidos e respetivos exames, assim como os níveis de prioridade associados a cada exame. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total previsto de exames, por tipo e prioridade.



### Lote 9 - Serviços de Teleconsulta

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação da prestação de serviços médicos nas áreas de, Cardiologia, Dermatologia, Fisiatria, Neurologia e Pneumologia, através de teleconsulta em tempo real.
- A teleconsulta será realizada através da plataforma PDS *Live*, sendo que todo o registo eletrónico do doente terá de ficar registado na mesma.

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de consultas a realizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume de consultas previsto a contratualizar.



### Lote 10 - Equipamentos Fixos de Suporte à Teleconsulta

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de equipamentos fixos de suporte à teleconsulta.
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Integração do *software* com a PDS *Live* para transmissão de vídeo, som e dados
  - Instalação e manutenção periódica do equipamento
  - Formação e treino dos profissionais de saúde
  - Supervisionamento periódico do correto funcionamento dos equipamentos
  - Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas

#### Caracterização Mínima

- Sistema de Videoconferência *Full- HD*
- 1 Monitor de 21.5"
- Câmera, microfone e colunas
- Teclado e Rato
- Entrada de ligações vídeo:
  - 1 VGA
  - 1 HDMI
  - 1 RCA
- Saída de ligações vídeo:
  - 1 DVI
- Entrada de ligações áudio
  - 1 de 3.5mm
- Saída de ligações áudio
  - 1 para auscultadores
- 3 portas USB
- 1 ligação Ethernet
- Ligação *wi-fi*



### Lote 10 - Equipamentos Fixos de Suporte à Teleconsulta

#### Acessórios Incluídos

- Dermatoscópico
- Otoscópio
- Estetoscópio

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.



### Lote 11 - Equipamentos Móveis de Suporte à Teleconsulta

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de equipamentos móveis de suporte à teleconsulta.
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Integração do *software* com a PDS *Live* para transmissão de vídeo, som e dados
  - Instalação e manutenção periódica do equipamento
  - Formação e treino dos profissionais de saúde
  - Supervisionamento periódico do correto funcionamento dos equipamentos
  - Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas

#### Caracterização Mínima

- 1 Monitor de 21.5"
- Câmera, microfone e colunas
- Teclado e Rato
- Bateria (autonomia mínima 2.5 h)
- Entrada de ligações vídeo:
  - 1 VGA
  - 1 HDMI
  - 1 RCA
- Saída de ligações vídeo:
  - 1 DVI
- Entrada de ligações áudio
  - 1 de 3.5mm
- Saída de ligações áudio
  - 1 para auscultadores
- 3 portas USB
- 1 ligação Ethernet
- Ligação *wi-fi*



### Lote 11 - Equipamentos Móveis de Suporte à Teleconsulta

#### Acessórios Incluídos

- Dermatoscópico
- Otoscópio
- Estetoscópio

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.



### Lote 12 - Equipamentos Portáteis de Suporte à Teleconsulta

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de equipamentos portáteis de suporte à teleconsulta.
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Integração do *software* com a PDS *Live* para transmissão de vídeo, som e dados
  - Instalação e manutenção periódica do equipamento
  - Formação e treino dos profissionais de saúde
  - Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas

#### Caracterização Mínima

- 1 PC portátil de 12.1"
- Câmera, microfone e colunas
- Bateria (autonomia mínima 1 h)
- Entrada de ligações vídeo:
  - 1 VGA
  - 1 HDMI
- Saída de ligações áudio:
  - 1 para auscultadores
- 3 portas USB
- Ligação 3G
- Ligação *wi-fi*

#### Acessórios Incluídos

- Dermatoscópio
- Otoscópio
- Estetoscópio

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.



### Lote 13 - Equipamento de Digitalização para Suporte à Telepatologia / Patologia Digital

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a locação de equipamentos de digitalização de suporte à telepatologia / patologia digital, ou seja equipamentos que permitam a digitalização de lâminas de exames de anatomia patológica realizados.
- Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:
  - Acesso às imagens / exames a analisar, em formato DICOM, através de uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde, que permita a comunicação de forma eletrónica, através do protocolo HL7-CDA
  - Instalação e manutenção periódica do equipamento
  - Formação e treino dos profissionais de saúde
  - Centro de apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas

#### Caracterização Mínima

- Sistema de digitalização WSI (*Whole Slide Image*) que permita a real digitalização de toda a imagem
- Ampliação ótica de 40x, com possibilidade de digitalização também a 4x, 10x e 20x
- Integrável com software de gestão de laboratório (LIMS)
- Código de barras 2D incorporado e automático
- Compatível com formatos de imagem standard e / ou DICOM

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de equipamentos a disponibilizar. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.



### Lote 14 – Meios de Apoio à Telerradiologia

#### Descrição Detalhada do Lote

- Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de meios de suporte à telerradiologia, nomeadamente a soluções de arquivo de imagens e respetivo acesso e visualização.
- Os meios de suporte contratados deverão apresentar as seguintes características principais:
  - Suportar os standards DICOM, IHE, HL7 e XDS;
  - *Data center* em território nacional
  - Ligação à RIS a 100Mbits
  - Guarda das imagens durante um período mínimo de 10 anos;
  - Disponibilização de um visualizador das imagens armazenadas;
  - O visualizador deverá ser totalmente baseada em tecnologias WEB, sem necessidade de instalação local;
  - Visualização dos exames em qualquer plataforma (Windows, IOS, Android) sem fazer “download” de qualquer componente adicional – cliente “zero footprint”;
  - Integração com a PDS para visualização das imagens.

#### Tipo de Exame a Armazenar (Imagens)

- Tomografia Axial Computorizada (TAC)
- Ressonância Magnética (RM)
- Ultra-Sons
- Mamografia
- Raio-X (RX)

#### Tipo de Contratação

- Os contratos ao abrigo deste lote serão celebrados tendo em conta o número de imagens a armazenar por tipo de exame. Em cada procedimento deve ser indicado o volume específico a contratualizar.

## Caracterização do Objeto e Modelo Concetual

### Caracterização de Cada Lote



#### Lote 1, 2, 3, 4 e 5 – Serviços de Telemonitorização

Variáveis de Custo	% de Afetação
Utilizador	
Paciente / Utente	95%
Médico	5%

#### Lote 6 - Serviços de Telepatologia / Patologia Digital

Variáveis de Custo			% de Afetação
Áreas de Exame	Peso Parcial	Prioridade	
Macroscópica	50	Normal	60%
		Urgente	40%
Microscópica	50	Normal	60%
		Urgente	40%

## Caracterização do Objeto e Modelo Concetual

### Caracterização de Cada Lote



#### Lote 7 - Serviços de Telepatologia / Patologia Digital

##### Variáveis de Custo

Tipo de Serviço	Peso Parcial	Variáveis de Custo	
		Prioridade	% de Afetação
Relatório	60	Normal	60%
		Urgente	40%
Captura	40	Normal	60%
		Urgente	40%

#### Lote 8 - Serviços de Telerradiologia

##### Variáveis de Custo

Tipo de Exame	Peso Parcial	Variáveis de Custo	
		Prioridade	% de Afetação
TAC	25%	Normal	60%
		Urgente	40%
Ressonância Magnética	25%	Normal	60%
		Urgente	40%
Raio X	25%	Normal	60%
		Urgente	40%
Mamografia	25%	Normal	60%
		Urgente	40%

## Caracterização do Objeto e Modelo Concetual

### Caracterização de Cada Lote



Lote 9 - Serviços de Apoio à Telerradiologia	
Variáveis de Custo	
Tipo de Exame	% de Afetação
TAC	20%
Ressonância Magnética	20%
Raio X	20%
Mamografia	20%
Ultra-Sons	20%

## Caracterização do Objeto e Modelo Concetual Modelo de Qualificação de Concorrentes

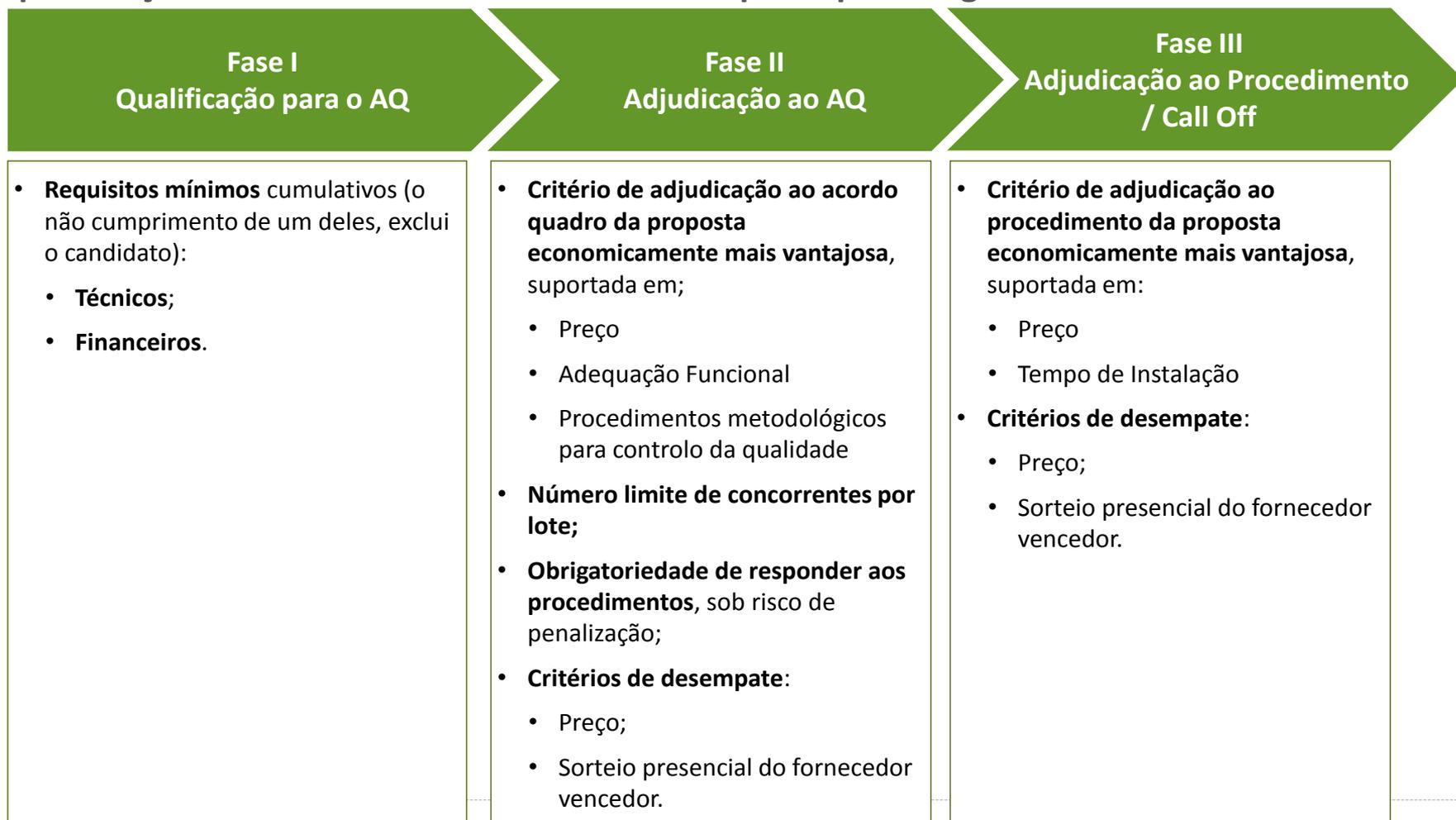
De modo a assegurar que os fornecedores qualificados no acordo quadro são os mais indicados para a prestação do serviço em causa, propõe-se a implementação de um modelo de qualificação simples com seleção de concorrentes.

	Nº de candidatos qualificados	Nº de concorrentes seleccionados
<b>Modelo de qualificação simples com seleção de concorrentes</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>São qualificados todos os candidatos que cumpram os requisitos técnicos e financeiros</li> <li>Número de fornecedores restringido na avaliação de propostas com base num critério de adjudicação baseado em fatores económicos</li> </ul>	Sem limite	Limitado
<b>Modelo de qualificação complexa sem seleção</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição do número de candidatos a qualificar</li> <li>Concorrentes são selecionados e ordenados em função de critérios de capacidade técnica e financeira, sem inclusão de fatores económicos associados à execução dos contratos</li> </ul>	Limitado	Sem limite
<b>Modelo de qualificação complexo com seleção de concorrentes</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição do número de candidatos a qualificar</li> <li>Número de fornecedores restringido na avaliação de propostas com base num critério de adjudicação baseado em fatores económicos</li> </ul>	Limitado	Limitado

Propõe-se a **adoção de um modelo de qualificação simples com seleção de concorrentes**, em que todos aqueles que **cumpram os requisitos mínimos exigidos podem qualificar-se** para o acordo quadro e só ficam **adjudicados** ao mesmo **um conjunto limitado de fornecedores que apresentem as propostas mais competitivas em termos económicos e técnicos.**



O modelo concetual proposto para o acordo quadro será caracterizado pelo modelo de qualificação anteriormente descrito e será composto pelas seguintes 3 fases:





Em termos das obrigações inerentes à prestação de serviços é exigido aos fornecedores prestar o serviço em causa, de acordo com a legislação que o regula.

#### Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes

#### Prestação do Serviço

- **Prestar o serviço de Telemedicina 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;
- **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;
- **Manutenção das condições de prestação de serviços**, incluindo as premissas técnicas do mesmo descritas nas especificações técnicas;
- **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;
- **Informar a entidade adjudicante sobre as alterações** verificadas durante a execução do contrato;
- **Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas** para o exercício da atividade da empresa fornecedora;
- São da **responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos** decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.



Os fornecedores que se queiram candidatar ao acordo quadro terão de apresentar uma declaração de conformidade CE para qualquer equipamento com que se apresentem.

#### Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes, exceto os lotes 9 e 14

##### Equipamentos e Dispositivos Médicos

- Todos os dispositivos médicos devem estar **registados no Infarmed**;
- **Apresentação da declaração de conformidade CE** relativamente aos dispositivos médicos utilizados nos programas de Telemedicina (periféricos, descartáveis e dispositivos);
- O fornecedor é **responsável pela entrega, instalação e manutenção** de todos os equipamentos e respetiva formação aos utilizadores.

##### Apoio e Acompanhamento

- A entidade contratada deve **proporcionar um Serviço de Apoio Técnico 24 horas por dia, sete dias por semana**, relativo aos equipamentos e *software*;
- O fornecedor é **responsável por monitorizar o equipamento**, assegurando a identificação de má utilização ou avaria, **procedendo à sua reparação ou substituição, mesmo nas situações de utilização incorreta por parte dos utilizadores**;
- **Todas as chamadas devem ser registadas e gravadas** para posteriores auditorias.



Quando terminar o contrato de prestação de serviços, a entidade adjudicada terá de entregar toda a informação que possui à entidade adjudicante e proceder à destruição da mesma de seguida.

#### Obrigações / Normas Comuns a Todos os Lotes

#### Confidencialidade de Dados

- **A entidade contratada terá de garantir o sigilo quanto às informações que os seus técnicos e entidades / pessoas subcontratadas, venham a ter conhecimento,** relacionadas com os trabalhos executados (seja ela informação facultada pela entidade adjudicante ou informação resultante do trabalho realizado). Estas não poderão ser utilizadas para nenhum outro fim;
- **Após a conclusão da prestação dos serviços,** a entidade contratada será também responsável, após entrega de **toda a documentação relacionada** com o trabalho realizado à entidade adjudicante, pela **destruição da mesma.**



A entidade adjudicada é a responsável pela entrega, instalação, recolha e substituição dos kits no endereço do paciente ou outro endereço indicado.

#### Obrigações / Normas comuns aos lotes 1, 2, 3, 4 e 5

#### Prestação do Serviço

- **A entidade adjudicada será responsável por compor e ativar os vários dispositivos** que compõem os *kits* de equipamentos de acordo com a patologia do doente;
- **A entidade adjudicada terá de garantir a distribuição dos *kits* para a entrega / instalação / recolha / substituição** no endereço do doente ou noutra endereço indicado;
- **No ato de entrega dos *kits* a entidade adjudicada terá de prestar os seguintes serviços:** composição dos *kits* de equipamentos / sensores para cada doente, ativando-os, proceder à instalação do *software* apropriados de acordo com a patologia do doente e executar a instalação e configuração, registo das tarefas em formulário apropriado, atualizações de software, formatação e configuração dos equipamentos para nova utilização;
- **Se qualquer doente sair do projeto por motivos imprevistos**, o equipamento deve ser colocado no domicílio do novo doente o mais rapidamente possível e garantir a respetiva prestação de serviços.



Para os lotes 2, 3, 4 e 5, tanto o call center de apoio ao cliente como o equipa responsável pela monitorização dos pacientes deverá estar operacional 24 horas por dia, sete dias por semana.

#### Obrigações / Normas do lote 9

##### Prestação do Serviço

- **Todas as teleconsultas terão de ser realizadas por um médico da especialidade.**

#### Obrigações / Normas comuns aos lotes 2, 3, 4 e 5

##### Apoio e Acompanhamento

- **O apoio ao cliente (*call center*) será realizado 24 horas por dia, sete dias por semana** por profissionais com licenciatura na área da saúde, a saber: Medicina, Enfermagem, Ciências farmacêuticas e Tecnologias da Saúde;
- **O fornecedor deve possuir e utilizar um software de registo e gravação de chamadas** para que todas as chamadas do apoio ao cliente possam ser registadas e gravadas para posteriores auditorias;
- **A telemonitorização** (equipa que monitoriza os resultados dos exames realizados pelos pacientes) **será realizada 24 horas por dia, sete dias por semana**, por enfermeiros, supervisionados por um médico;
- **A equipa de monitorização deverá apresentar um rácio mínimo de um enfermeiro para cada 700 pacientes;**
- **O serviço de telemonitorização deverá ter um diretor clínico, que terá de ser um médico.**



Para os lotes de telemonitorização, as plataformas de monitorização a disponibilizar pelas entidades adjudicadas terão de incluir funcionalidades de alarmística.

#### Obrigações / Normas comuns aos lotes 1, 2, 3, 4 e 5

#### Equipamentos e Software

- **A entidade contratada terá de assegurar a comunicação**, sem cabos, entre os equipamentos médicos instalados no domicílio dos doentes com o sistema móvel que assegura a remota monitorização dos mesmos;
- **Terá de assegurar a comunicação do sistema móvel com a plataforma de monitorização de dados** disponibilizada aos profissionais de saúde da instituição hospitalar e a sua integração com a Plataforma de Dados da Saúde (PDS);
- **A plataforma de monitorização terá de incluir funcionalidades de alarmística**, permitindo alertar os profissionais de saúde sobre situações críticas / irregulares relativas às monitorizações dos pacientes.

Os prazos de entrega de um exame de teleconsulta em tempo diferido foram definidos de acordo com a sua prioridade.

#### Obrigações / Normas comuns aos lotes 6, 7 e 8

#### Relatórios

- **Todos os relatórios tem de ser elaborados por um médico da especialidade;**
- Deve ser assegurada a **disponibilização dos relatórios na PDS, devidamente assinados pelo médico responsável pela sua elaboração** através de assinatura manual ou digital;
- **Os relatórios terão de ser entregues mediante o prazo definido** consoante a sua classificação, a saber:
  - **Telepatologia / patologia digital: normal até 2 dias úteis e urgente até 6 horas;**
  - **Telerrastreio da retinopatia diabética e telerradiologia: normal até 1 dia útil e urgente até 1 hora.**



Todos os acessórios identificados na descrição de cada lote como sendo obrigatórios deverão acompanhar os equipamentos, no momento da sua entrega à entidade adjudicante.

#### Obrigações / Normas comuns aos lotes 10, 11, 12 e 13

#### Equipamentos e Software

- **O *software* disponibilizado conjuntamente com os equipamentos, terá de permitir a gravação de som e imagem sem compressão** proveniente das várias entradas disponibilizadas pelos mesmos.
- **A entidade adjudicada terá de garantir a distribuição dos equipamentos para a entrega / instalação / recolha / substituição e formação aos profissionais de saúde,** nomeadamente aos médicos, no endereço indicado;
- **A entidade adjudicatária disponibilizará os equipamentos,** devidamente identificado na descrição de cada lote, **necessários à realização das teleconsultas;**
- **A entidade adjudicada será responsável por assegurar os acessórios obrigatórios que compõem os equipamentos,** devidamente identificados na descrição de cada lote.



**Caracterização do Objeto e Modelo Concetual**

**Critérios de Qualificação e Adjudicação**

**Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting***

**Contributos solicitados**



## Critérios de Qualificação e Adjudicação

### Critérios de Qualificação para o Acordo Quadro

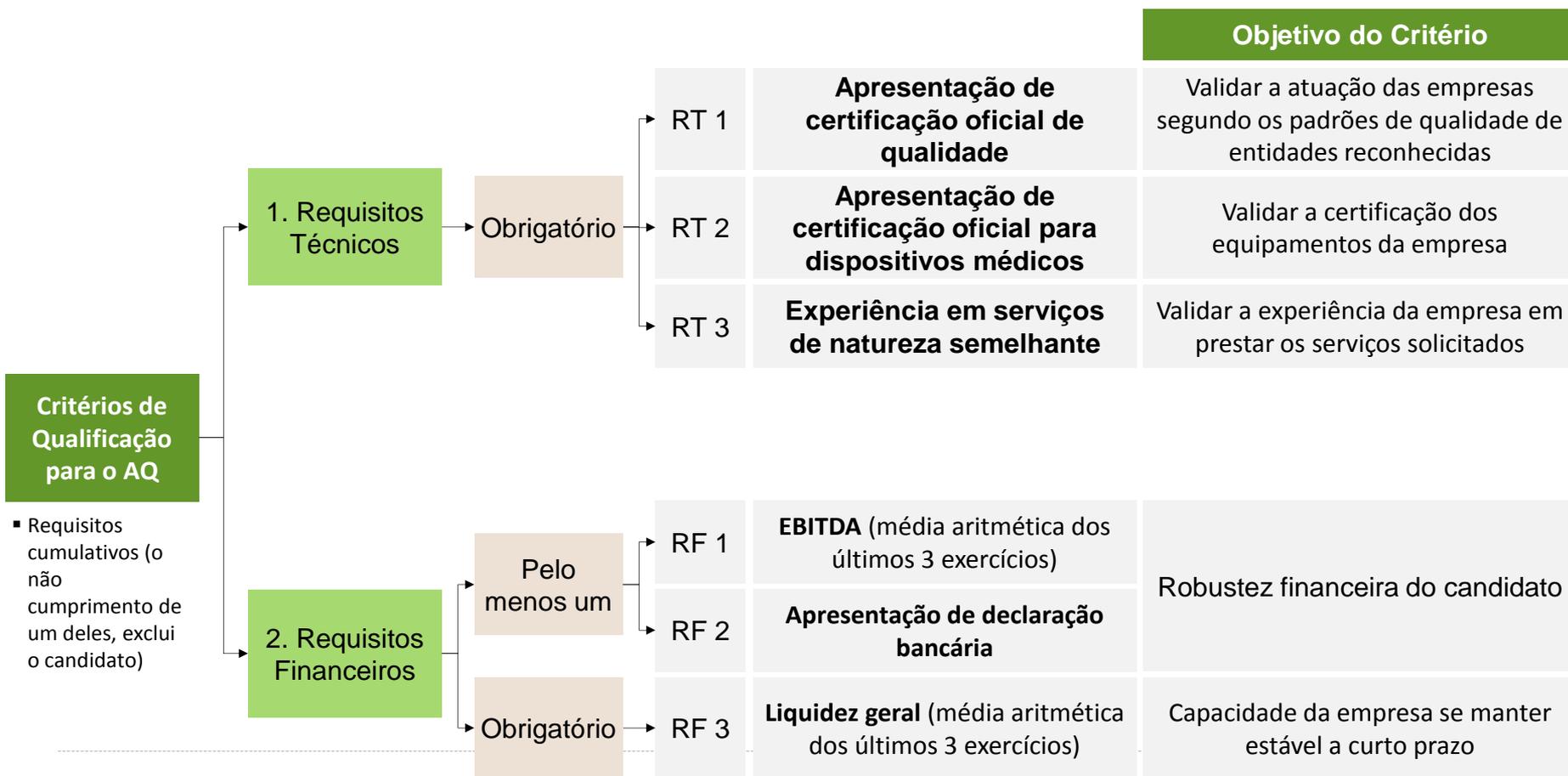
Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro

Critérios de Adjudicação ao Procedimento / *Call Off*



Para se candidatarem ao lote 1 os fornecedores terão de comprovar a sua experiência passada na prestação de serviços da mesma natureza.

### Modelo de Qualificação – Lote 1 (Serviços Telemonitorização – Monitorização do SNS)

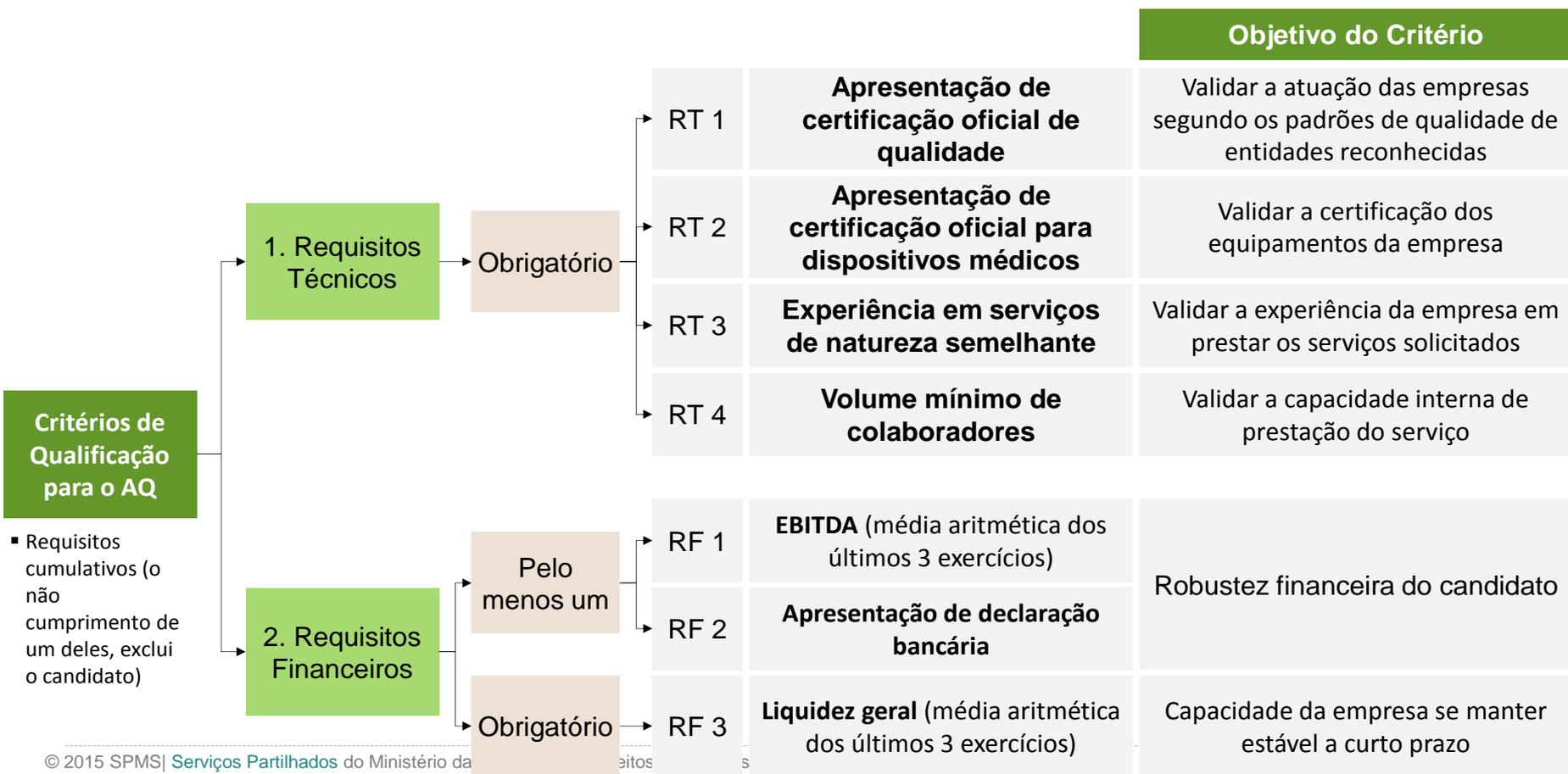


▪ Requisitos cumulativos (o não cumprimento de um deles, exclui o candidato)



O modelo de qualificação dos candidatos, para os lotes 2 a 5, assenta no cumprimento de requisitos mínimos de natureza técnica e financeira..

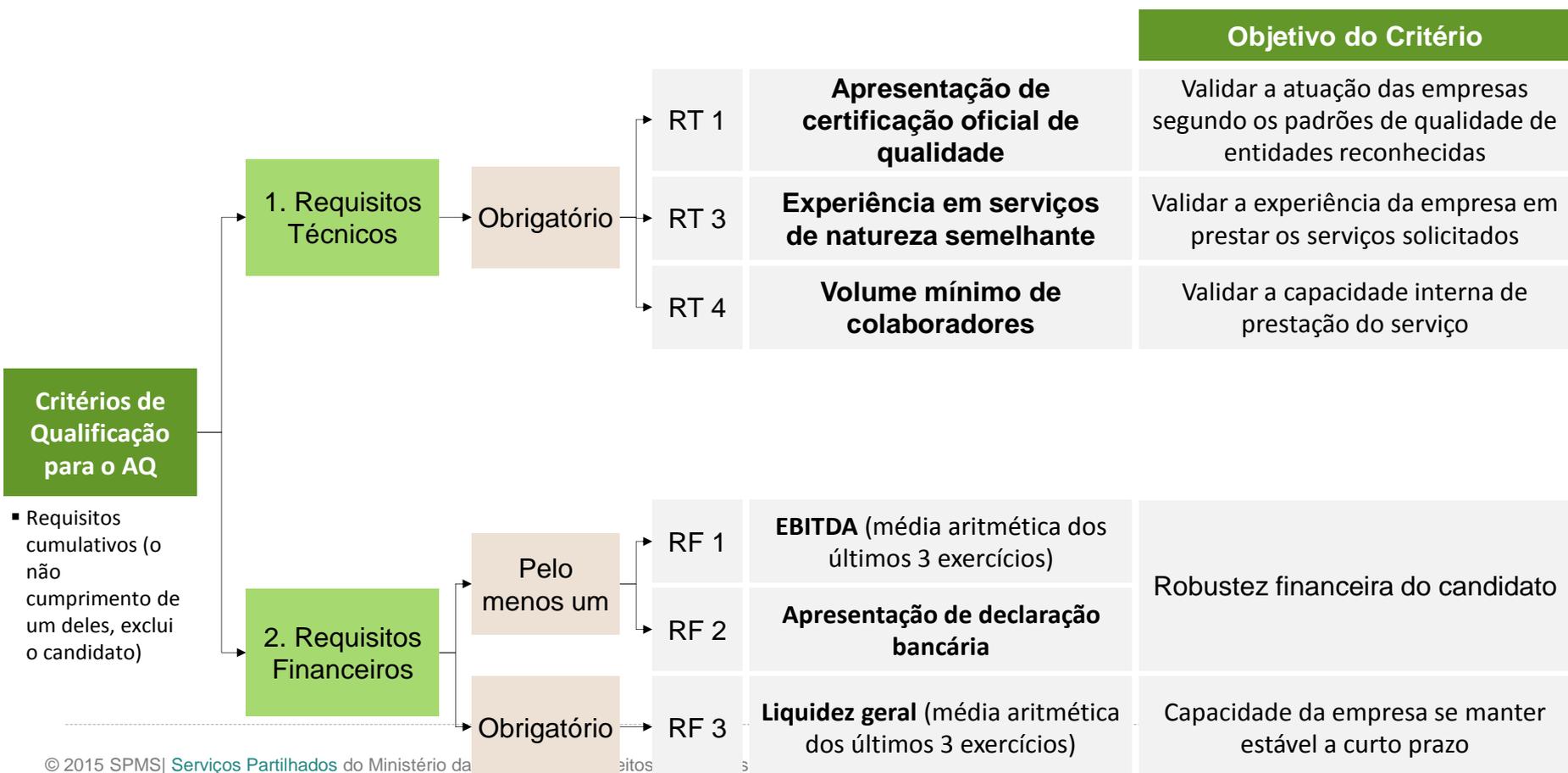
### Modelo de Qualificação – Lotes 2 a 5 (Serviços Telemonitorização – Monitorização do Fornecedor)





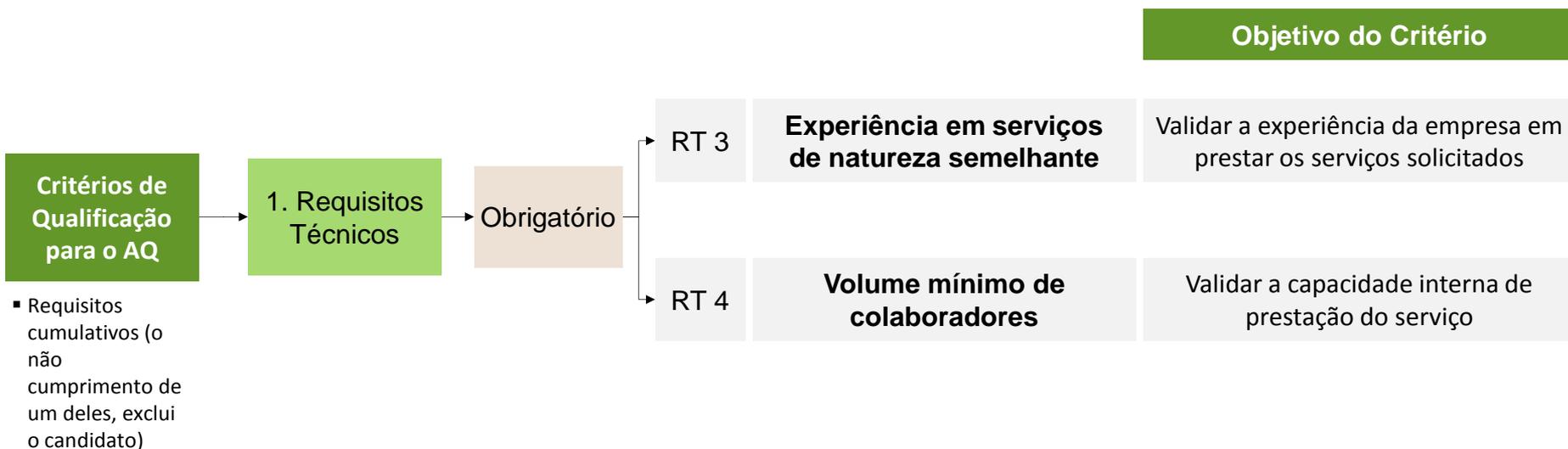
Os lotes de serviços de teleconsulta em tempo diferido exigem que cada candidato possua um número mínimo de médicos especialistas nos seus quadros.

### Modelo de Qualificação – Lotes 6 a 8 (Serviços de Teleconsulta em Tempo Diferido)



Para o lote de serviços de teleconsulta em tempo real, os candidatos não terão de cumprir requisitos financeiros, sendo-lhes apenas exigido requisitos técnicos.

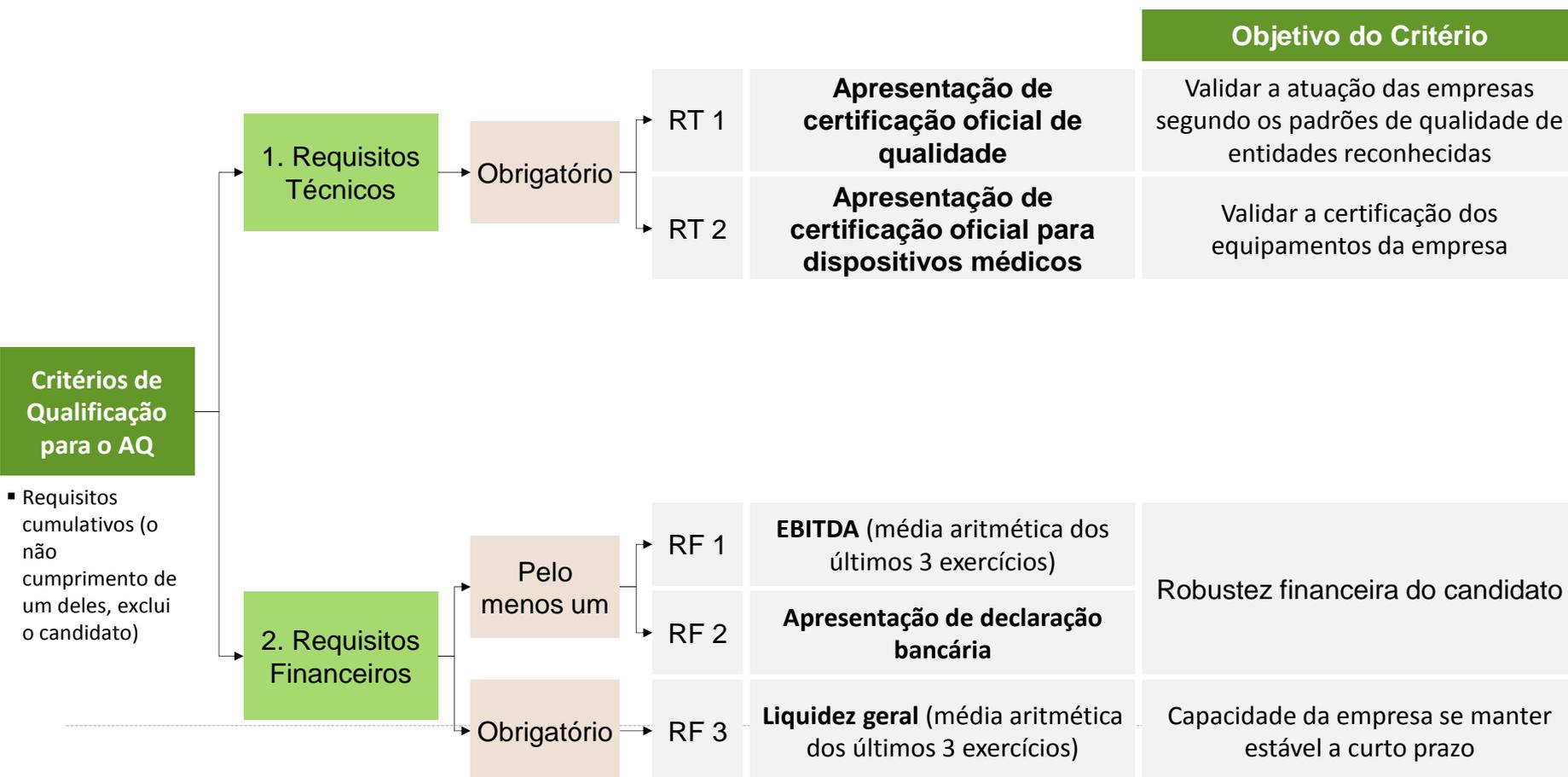
### Modelo de Qualificação – Lote 9 (Serviços de Teleconsulta em Tempo Real)





Os lotes 10 a 13 apenas exigem aos candidatos a apresentação de certificações oficiais e o cumprimento de requisitos financeiros.

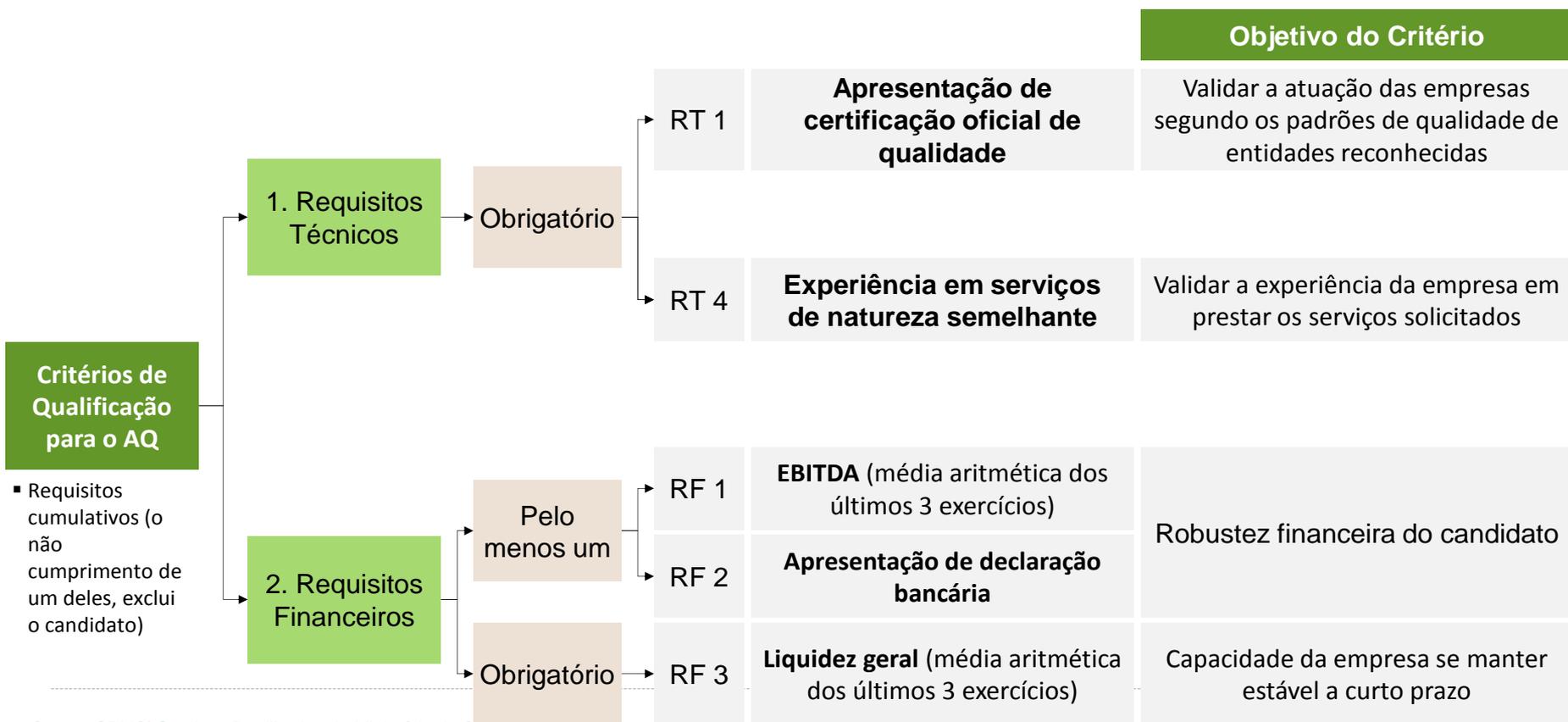
### Modelo de Qualificação – Lotes 10 a 13 (Meios de Suporte à Telemedicina)





Para o lote de meios de apoio à telerradiologia, os candidatos terão de apresentar uma certificação oficial de qualidade e experiência em serviços de natureza semelhante.

### Modelo de Qualificação – Lote 14 (Meios de Apoio à Telerradiologia)





**Para a fase de qualificação ao acordo quadro, foram definidas algumas normas diretrizes, para garantir a qualidade contínua das propostas apresentadas:**

#### **Normas Diretrizes Subjacentes aos Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro**

---

- Cada candidato deverá indicar qual o equipamento específico (e as respetivas características do mesmo) com que se propõe a cada lote. O candidato, caso seja um dos fornecedores adjudicados ao lote, deverá garantir que o equipamento com que se apresenta a cada procedimento / call off é o mesmo ou idêntico, em termos das características técnicas e funcionais que apresentou na fase de qualificação / adjudicação ao acordo quadro.
- O fornecedor deverá informar a SPMS sobre qualquer alteração de equipamento que ocorra, mesmo que as características técnicas e funcionais sejam idênticas. Um fornecedor poderá ser excluído do acordo quadro caso apresente um novo equipamento com características técnicas e funcionais diferentes das que se qualificou, sendo estas inferiores às iniciais, no entendimento da SPMS.
- O fornecedor é responsável por manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da atividade de telemedicina e dos seus respetivos equipamentos.



**Para a fase de qualificação para o acordo quadro, cada candidato terá de entregar a seguinte lista de documentos:**

#### **Lista de Documentos a Apresentar na Fase de Qualificação para o Acordo Quadro**

---

- Declaração do concorrente de aceitação do conteúdo do Caderno de Encargos.
- Apresentação das condições detalhadas associadas à prestação dos serviços em causa.
- Certificação oficial de qualidade emitida por uma entidade competente para o efeito, como por exemplo pelo Instituto Português da Acreditação (IPAC – ISO 9001), ou PNAS.
- Declaração CE de conformidade dos dispositivos médicos e comprovativo do registo dos acessórios médicos associados no Infarmed.
- Declaração abonatória que ateste a experiência do candidato, em termos funcionais e técnicos (uma por cada prestação de serviço apresentada nos critérios de qualificação) (apenas para os lotes 1 a 9 e 14).
- Apresentação do quadro médico e respetivos diretores clínicos, com fotocópia das respetivas cédulas profissionais e resumo curricular (apenas para os lotes 2 a 9).
- Relatório e contas dos últimos 3 anos, com inclusão da certificação legal das contas do auditor externo responsável (apenas para os lotes 1 a 8 e 10 a 14).
- Apresentação de declaração bancária, caso essa seja a opção selecionada nos requisitos mínimos financeiros (apenas para os lotes 1 a 8 e 10 a 14).



1

Requisitos Mínimos – Requisitos Técnicos

1.1

RT 1 – Apresentação de certificação oficial de qualidade – Todos os Lotes

RT1

**Apresentação de  
Certificação Oficial  
de Qualidade**

**Todos os Lotes:** Cada candidato **deve apresentar uma certificação oficial de qualidade emitida por uma entidade devidamente acreditada para o efeito**, por forma a demonstrar o compromisso da empresa em prestar os serviços relativos a telemedicina ou a disponibilizar os equipamentos necessários à prática destes serviços, segundo as leis subjacentes e os elevados padrões de ética e qualidade, assumidos como sendo as boas práticas neste setor. Estas certificações podem ser por exemplo a ISO 9001, ou outras da mesma natureza (por exemplo do PNAS).



1

Requisitos Mínimos – Requisitos Técnicos

1.2

RT 2 – Apresentação de certificação oficial para dispositivos médicos – Lotes 1 a 5 e 10 a 13

RT2

**Apresentação de  
Certificação Oficial  
para Dispositivos  
Médicos**

**Lotes 1 a 5 e 10 a 13: Cada candidato deve apresentar uma declaração CE de conformidade dos dispositivos médicos** associados a cada lote emitida por uma entidade devidamente acreditada para o efeito, bem como **garantir o registo no Infarmed de todos os acessórios médicos associados.**

Um dispositivo médico com marcação CE possui as seguintes características:

- O dispositivo deve ser apropriado à sua finalidade. Isso cria exigências quanto às especificações técnicas do dispositivo, aos materiais usados e ao seu fabrico. A finalidade do dispositivo, se não for evidente, deve ser especificada na própria rotulagem, bem como devem constar todas as informações necessárias para garantir que este seja utilizado de acordo com o fim a que se destina.
- O dispositivo médico deve ser seguro. Isto pressupõe que um dispositivo não deve apresentar riscos para a saúde do doente, utilizadores ou outros, e os riscos que possam ser associados ao seu uso devem ser aceitáveis quando comparados com os benefícios que trazem ao doente.
- O dispositivo deve alcançar as características e o desempenho indicados pelo fabricante. As características e o desempenho não devem, portanto, sofrer alterações ao longo do seu ciclo de vida ao ponto de comprometer a segurança do doente.



### 1. Requisitos MÍNimos – Requisitos Técnicos

#### 1.3. RT 3 - Experiência em serviços de natureza semelhante – Lotes 1 a 9 e 14

RT3

**Experiência  
Mínima em  
Serviços de  
Natureza  
Semelhante, Com  
Limite Mínimo de  
Valor de Contrato**

##### **Lotes 1 a 5:**

Avaliação do candidato através da sua experiência demonstrada na prestação de serviços de telemonitorização de pacientes no seu domicílio, para qualquer patologia. O candidato deverá apresentar comprovativos de 3 prestações de serviços com um valor mínimo de contrato de 30.000€ cada.

##### **Lotes 6 a 8:**

Avaliação do candidato através da sua experiência demonstrada na prestação de serviços de teleconsulta em tempo diferido, para qualquer patologia. O candidato deverá apresentar comprovativos de 3 prestações de serviços com um valor mínimo de contrato de 30.000€ cada.

##### **Lote 9:**

Avaliação do candidato através da sua experiência demonstrada na prestação de serviços de teleconsulta em tempo real ou consultas presenciais, para uma das especialidades médicas contempladas no lote. O candidato deverá apresentar comprovativos de 3 prestações de serviços com um valor mínimo de contrato de 30.000€ cada. Serão admitidos como comprovativos válidos declarações de remunerações dos últimos 3 anos, no caso de candidato em nome individual.

##### **Lote 14:**

Avaliação do candidato através da sua experiência demonstrada na prestação de serviços de parametrização, desenvolvimento e instalação de visualizadores de imagens médicas e respetivo *storage*. O candidato deverá apresentar comprovativos de 3 prestações de serviços com um valor mínimo de contrato de 30.000€ cada.



**1.** Requisitos MÍNimos – Requisitos Técnicos

**1.4.** RT 4 – Volume mÍNimo de colaboradores qualificados – Lote 2 a 9

**RT4**

**Volume MÍNimo de Colaboradores Qualificados**

**Lotes 2 a 9:**  
Quantidade mÍNima de trabalhadores remunerados e registados na declaraÇão de InformaÇão Empresarial Simplificada (IES) de 2014, com licenciaturas em medicina (com especialidade de acordo com o indicado para cada lote) e enfermagem

**Lote 2**

**≥ 2 mÉdicos pneumologistas e 5 enfermeiros**

**Lote 3**

**≥ 2 mÉdicos cardiologistas e 5 enfermeiros**

**Lote 4**

**≥ 2 mÉdicos cardiologistas e 5 enfermeiros**

**Lote 5**

**≥ 2 mÉdicos de medicina interna e 5 enfermeiros**

**Lote 6**

**≥ 2 mÉdicos anatomopatologista**

**Lote 7**

**≥ 2 mÉdicos oftalmologistas**

**Lote 8**

**≥ 1 mÉdico radiologista e ≥ 1 mÉdico neurorradiologista**

**Lote 9**

**≥ 1 mÉdico para cada especialidade exigida: dermatologia, neurologia, fisioterapia, cardiologia e pneumologia\***

Nota: Os fornecedores que se candidatarem ao lote 9 deverãO apresentar um mÍNimo de 5 mÉdicos, 1 para cada especialidade exigida.



2

Requisitos MÍNimos – Requisitos Financeiros

2.1

RF 1 – EBITDA – Lotes 1 a 8 e 10 a 14

RF1

**EBITDA (mÉdia aritmÉtica dos últimos 3 exercÍcios)**

**(Expressão do Anexo IV do CCP)**

**Lotes 1 a 8 e 10 a 14:** A valorização do critÉrio capacidade financeira serÁ efetuada de acordo com a escala representada na tabela que se segue:

	Escala de AvaliaÇão do CritÉrio Capacidade Financeira		
	0%	50%	100%
Condição a Verificar	$V \times t \leq R \times f$	$1,5 \times (V \times t) \leq R \times f$	$2 \times (V \times t) \leq R \times f$



2

Requisitos MÍNimos – Requisitos Financeiros

2.1

RF 1 – EBITDA – Lotes 1 a 8 e 10 a 14

Requisito de capacidade financeira, traduzido de acordo com a seguinte expressão matemática constante do Anexo IV do Código dos Contratos PÙblicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de Janeiro (CCP), aplicável por força do n.º 2 do artigo 165.º do mesmo diploma legal:

$$V \times t \leq R \times f$$

V - Valor económico estimado do contrato que assume para o presente procedimento os seguintes valores:

RF1

**EBITDA (mÉdia aritmÉtica dos últimos 3 exercÍcios)**

**(Expressão do Anexo IV do CCP)**

**Lote 1**

**xxx €\***

**Lote 2**

**xxx €\***

**Lote 3**

**xxx €\***

**Lote 4**

**xxx €\***

**Lote 5**

**xxx €\***

**Lote 6**

**xxx €\***

**Lote 7**

**xxx €\***

**Lote 8**

**xxx €\***

**Lote 10**

**xxx €\***

**Lote 11**

**xxx €\***

**Lote 12**

**xxx €\***

**Lote 13**

**xxx €\***

**Lote 14**

**xxx €\***

Nota: (\*) Valores a definir



2

Requisitos Mínimos – Requisitos Financeiros

2.1

RF 1 – EBITDA – Lotes 1 a 8 e 10 a 14

**t** - Taxa de juro euribor a seis meses, com três casas decimais, acrescida de 200 pontos base, divulgada no sítio do Banco de Portugal, à data da publicação do anúncio do concurso no Diário da República

RF1

**EBITDA (média aritmética dos últimos 3 exercícios)**

**(Expressão do Anexo IV do CCP)**

**f** - Fator definido em função do lote, com os seguintes valores estipulados para o presente procedimento:

Lote 1	xxx €*
Lote 2	xxx €*
Lote 3	xxx €*
Lote 4	xxx €*
Lote 5	xxx €*
Lote 6	xxx €*
Lote 7	xxx €*
Lote 8	xxx €*
Lote 10	xxx €*
Lote 11	xxx €*
Lote 12	xxx €*
Lote 13	xxx €*
Lote 14	xxx €*



2

Requisitos Mínimos – Requisitos Financeiros

2.1

RF 1 – EBITDA – Lotes 1 a 8 e 10 a 14

RF1

**EBITDA (média aritmética dos últimos 3 exercícios)**

**(Expressão do Anexo IV do CCP)**

R = Valor médio dos resultados operacionais do candidato nos últimos três exercícios (2012, 2013, 2014), calculado através da seguinte fórmula:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{i=3} EBITDA(i)}{3}$$

Em que: EBITDA(i) - Resultado obtido da subtração entre os Proveitos e Ganhos Operacionais e os Custos e Perdas Operacionais, deduzido das Amortizações e das Provisões.



2

Requisitos Mínimos – Requisitos Técnicos

2.2 e 3

RF 2 e 3 – Declaração Bancária e Liquidez Geral – Lotes 1 a 8 e 10 a 14

RF2	Declaração Bancária	Lotes 1 a 8 e 10 a 14: Os candidatos podem apresentar declaração bancária de acordo com o modelo constante no Anexo VI do CCP, conforme definido na alínea d) do artigo 11º.		
RF3	Liquidez Geral	Lotes 1 a 8 e 10 a 14: Média aritmética dos exercícios de 2012, 2013 e 2014 superior ou igual a:	Lote 1	1,00
			Lote 2	1,00
			Lote 3	1,00
			Lote 4	1,00
			Lote 5	1,00
			Lote 6	1,00
			Lote 7	1,00
			Lote 8	1,00
			Lote 10	1,00
			Lote 11	1,00
			Lote 12	1,00
			Lote 13	1,00
			Lote 14	1,00



## Critérios de Qualificação e Adjudicação

Critérios de Qualificação para o Acordo Quadro

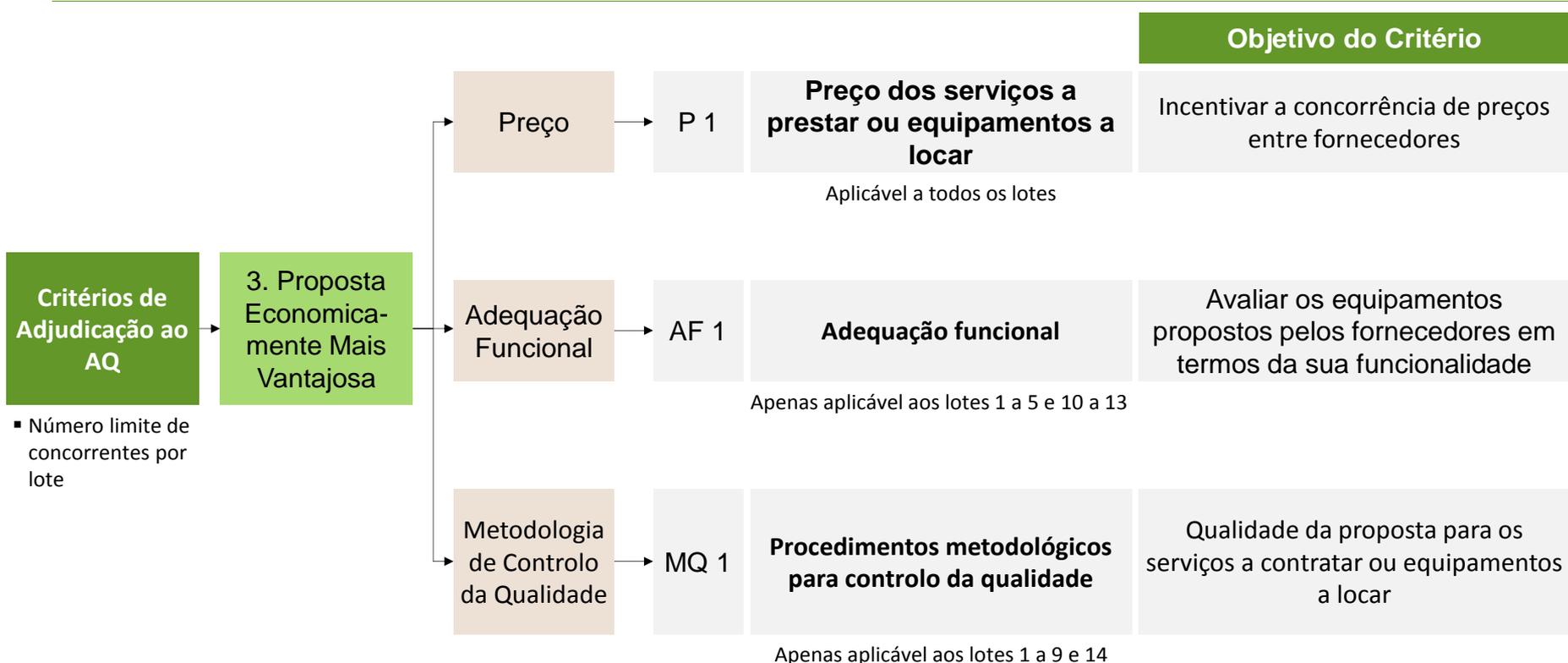
Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro

Critérios de Adjudicação ao Procedimento / *Call Off*



O modelo de qualificação para a fase de adjudicação ao acordo quadro dos candidatos assenta na sua avaliação com base em 3 critérios: preço, adequação funcional e metodologia de controlo de qualidade.

### Modelo de Qualificação





Para os lotes de telemonitorização (1 a 5), de teleconsulta (6 a 9) e de meios de apoio à telerradiologia (14) propõem-se as seguintes ponderações para os critérios de adjudicação ao acordo quadro:

**Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro (Lotes 1 a 5)**

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	60%
Adequação Funcional	20%
Procedimentos de Controlo de Qualidade	20%

**Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro (Lotes 6 a 9 e 14)**

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	70%
Procedimentos de Controlo de Qualidade	30%

## Critérios de Qualificação e Adjudicação

### Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro



Para os lotes de meios de suporte à telemedicina (10 a 13) propõem-se as seguintes ponderações para os critérios de adjudicação ao acordo quadro:

**Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro (Lotes 10 a 12)**

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	70%
Adequação Funcional	30%

**Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro (Lote 13)**

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	100%



Propõe-se que o volume limite de concorrentes adjudicados a cada sublote dos lotes 1 a 5 do acordo quadro seja o que se indica na tabela que se segue:

#### Número Limite de Concorrentes por Lotes 1, 2, 3, 4 e 5

Descrição	Sublote	Número Limite de Candidatos
<p>Na tabela ao lado apresentam-se os volumes limite / máximos de concorrentes, em cada sublote, a serem adjudicados ao Acordo Quadro (fase II).</p> <p>Nesta fase apenas se podem candidatar ao acordo quadro os candidatos que ficaram qualificados na fase I, ou seja os que cumprem os requisitos mínimos exigidos.</p> <p>O acordo quadro para os lotes 1, 2, 3, 4 e 5 será subdividido em oito lotes regionais, sendo que todos eles possuem um número limite de 8 concorrentes, para qualquer um dos lotes em causa.</p>	<b>Sublote 1</b>	8
	<b>Sublote 2</b>	8
	<b>Sublote 3</b>	8
	<b>Sublote 4</b>	8
	<b>Sublote 5</b>	8
	<b>Sublote 6</b>	8
	<b>Sublote 7</b>	8
	<b>Sublote 8</b>	8



Propõe-se que o volume limite de concorrentes adjudicados aos lotes 6 a 14 do acordo quadro seja o que se indica na tabela que se segue:

#### Número Limite de Concorrentes por Lotes 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14

Descrição	Lote	Número Limite de Candidatos
<p>Na tabela ao lado apresentam-se os volumes limite / máximos de concorrentes, em cada lote, a serem adjudicados ao Acordo Quadro (fase II).</p> <p>Nesta fase apenas se podem candidatar ao acordo quadro os candidatos que ficaram qualificados na fase I, ou seja os que cumprem os requisitos mínimos exigidos.</p>	Lote 6	8
	Lote 7	8
	Lote 8	8
	Lote 9	8
	Lote 10	8
	Lote 11	8
	Lote 12	8
	Lote 13	8
	Lote 14	8



Para a fase de adjudicaÇão ao acordo quadro, foram definidas algumas normas diretrizes, para guiar a apresentaÇão das propostas:

#### Normas Diretrizes Subjacentes aos CrITÉrios de AdjudicaÇão ao Acordo Quadro

- Para os lotes de telemonitorizaÇão (lotes 1 a 5), **os candidatos deverão apresentar os seus preÇos discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preÇo final do candidato, ou seja, o preÇo é diferenciado por tipo de utilizador (paciente e médico).
- Para o lote de telepatologia / patologia digital (lote 6), **os candidatos deverão apresentar os seus preÇos discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preÇo final do candidato, ou seja, o preÇo é diferenciado por área de exame (macroscópica e microscópica) e prioridade dos exames (urgente e normal).
- Para o lote de rastreio de retinopatia diabética (lote 7), **os candidatos deverão apresentar os seus preÇos discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preÇo final do candidato, ou seja, o preÇo é diferenciado por tipo de serviÇo (captura e relatório) e prioridade dos exames (urgente e normal).
- Para o lote de teleradiologia (lote 8), **os candidatos deverão apresentar os seus preÇos discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preÇo final do candidato, ou seja, o preÇo é diferenciado por tipo de exame (TAC, RM, RX e mamografia) e prioridade dos exames (urgente e normal).
- Para o lote de teleconsulta em tempo real (lotes 9), **os candidatos deverão apresentar os seus preÇos por consulta**.



Para a fase de adjudicação ao acordo quadro, cada candidato terá de entregar a seguinte lista de documentos:

#### Normas Diretrizes Subjacentes aos CrITÉrios de Adjudicação ao Acordo Quadro (Continuação)

- Para os lotes de meios de suporte à telemedicina (lotes 10 a 13), **os candidatos deverão apresentar os seus preços por locação mensal do equipamento.**
- Para o lote de meios de apoio à telerradiologia (lote 14), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de exame a armazenar em formato de imagem (TAC, RM, RX, mamografia e ultra-sons).
- **Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais**, em algarismos e por extenso, e **devem incluir todas os impostos e restantes condições (em separado)**, não sendo admitidas despesas adicionais (para além das despesas de viagem, de acordo com os critérios definidos) em qualquer circunstância.

#### Lista de Documentos a Apresentar na Fase de Adjudicação ao Acordo Quadro

- Apresentação do preço da proposta, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato.
- Especificações dos equipamentos e características de interoperabilidade dos mesmos, de modo a comprovar a adequação funcional dos mesmos.
- Descrição dos procedimentos metodológicos para controlo da qualidade, de acordo com as normas estabelecidas para os mesmos, no caso do fornecedor se candidatar aos lotes 1 a 9.



### 3 Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

#### 3.1 P1 – Preço dos Serviços a Prestar – Lotes 1 a 5

**Lotes 1 a 5:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para os lotes 1 a 5, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PSP = \sum_{i=1}^n PVC * PA$$

#### Preço

##### Preço dos Serviços a Prestar (PSP)

– análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, por paciente e médico do SNS responsável pela monitorização, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:

PVC – Inclui o tipo de utilizador (paciente e médico).

PA - % afetação por tipo de utilizador.

(Assume-se que cada médico do SNS é responsável por 50 pacientes)

Variáveis de Custo		Preço por Variável de Custo (PVC)
Tipo de Utilizador	% Afetação (PA)	
Paciente / Utente	95%	x,xx €*
Médico (SNS)	5%	x,xx €*

Nota: \* Valores apresentados pelos candidatos nas suas propostas



3

CrITÉrios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.1

P1 – Preço dos Serviços a Prestar – Lote 6

**Lote 6:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 6, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PSP = \sum_{i=1}^n PVC * PA * PP$$

**Preço**

**Preço dos Serviços a Prestar (PSP)**

– análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:

PVC – Inclui as áreas de exame (macroscópica, microscópica) e a prioridade dos exames (urgente e normal).

PA - % afetação por prioridade

PP – Peso parcial por área de exame

Variáveis de Custo				Preço por Variável de Custo (PVC)
Áreas de Exame	Peso Parcial (PP)	Prioridade	% Afetação (PA)	
Macroscópica	50%	Normal	60%	x,xx €*
		Urgente	40%	x,xx €*
Microscópica	50%	Normal	60%	x,xx €*
		Urgente	40%	x,xx €*

Nota: \* Valores apresentados pelos candidatos nas suas propostas



### 3 Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

#### 3.1 P1 – Preço dos Serviços a Prestar – Lote 7

**Lote 7:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 7, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PSP = \sum_{i=1}^n PVC * PA * PP$$

#### Preço

**Preço dos Serviços a Prestar (PSP)**  
– análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:  
PVC – Inclui a prioridade dos exames (urgente e normal).  
PA - % afetação por prioridade

Variáveis de Custo				Preço por Variável de Custo (PVC)
Tipo de Serviço	Peso Parcial (PP)	Prioridade	% Afetação (PA)	
Captura	40%	Normal	60%	x,xx €*
		Urgente	40%	x,xx €*
Relatório	60%	Normal	60%	x,xx €*
		Urgente	40%	x,xx €*

**3**

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

**3.1**

P1 – Preço dos Serviços a Prestar – Lote 8

**Preço**

**Lote 8:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 8, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PSP = \sum_{i=1}^n PVC * PA * PP$$

**Preço dos Serviços a Prestar (PSP)** – análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada nos slides seguintes).

Em que:

PVC – Inclui o tipo de exame (TAC, RM, RX e mamografia) e a prioridade dos exames (urgente e normal).

PA - % afetação por prioridade

PP – Peso parcial por tipo de exame



**3** Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

**3.1** P1 – Preço dos Serviços a Prestar – Lote 8

Preço	Variáveis de Custo para Cálculo do Preço Médio dos Serviços a Prestar				
	Variáveis de Custo				Preço por Variável de Custo (PVC)
	Tipo de Exame	Peso Parcial (PP)	Prioridade	% Afetação (PA)	
	TAC	25%	Normal	60%	x,xx €*
			Urgente	40%	x,xx €*
	RM	25%	Normal	60%	x,xx €*
			Urgente	40%	x,xx €*
	RX	25%	Normal	60%	x,xx €*
			Urgente	40%	x,xx €*
	Mamografia	25%	Normal	60%	x,xx €*
			Urgente	40%	x,xx €*

**3**

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

**3.1**

P1 – Preço dos Serviços a Prestar – Lotes 9 a 13

**Lotes 9:** Avaliação do preço por consulta apresentado por cada concorrente. Cada candidato deverá apresentar o seu preço, tendo em conta as cinco especialidades (Cardiologia, Dermatologia, Fisiatria, Neurologia e Pneumologia), contempladas no lote.

O preço deverá respeitar os limites do preço base (limite máximo para apresentação do preço) e preço anormalmente baixo (limite mínimo para apresentação do preço), indicados na tabela em baixo.

### Intervalo de Preço do Lote 9

**Preço****Preço base****Preço Anormalmente Baixo****30,00 €****20,00 €**

**Lotes 10 a 13:** Avaliação do preço mensal de locação do equipamento apresentado por cada concorrente. Cada candidato deverá apresentar o seu preço, tendo em conta todas as especificações do equipamento descritas anteriormente, para o tipo de equipamento em causa. Não poderão ser apresentados quaisquer custos adicionais, face ao preço por equipamento em regime de locação.



3

CrITÉrios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.1

P1 – Preço dos ServiÇos a Prestar – Lote 14

**Lote 14:** Análise do preÇo apresentado por cada concorrente, para o lote 14, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PSP = \sum_{i=1}^n PVC * PA$$

Preço

**Preço dos ServiÇos a Prestar (PSP)**  
– análise do preÇo médio por imagem de exame arquivada, por um período de 10 anos, de acordo com a tabela de distribuiÇão por variáveis de custo (apresentada nos slides seguintes).

Em que:

PVC – Inclui a imagem do tipo de exame a armazenar (TAC, RM, RX, mamografia e ultra-sons)

PP – Peso parcial por tipo de exame

### Variáveis de Custo

Preço por Variável de Custo (PVC)

Tipo de Exame a Armazenar (Imagem)

% AfetaÇão (PA)

TAC

20%

x,xx €\*

RM

20%

x,xx €\*

RX

20%

x,xx €\*

Mamografia

20%

x,xx €\*

Ultra-sons

20%

x,xx €\*

Nota: \* Valores apresentados pelos candidatos nas suas propostas



3

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.2

AF1 – Adequação Funcional – Lotes 1 a 5

**Lotes 1 a 5:** Avaliação da adequação funcional dos equipamentos e da plataforma de monitorização apresentados pelos fornecedores através da valorização das características que possuem, numa prova de conceito (demonstração prática).

### Adequação Funcional dos Equipamentos

Características a Validar	Sim	Não	Pontos a Atribuir Caso o Fornecedor Cumpra o Critério
Permite consultar a evolução de cada parâmetro medido por paciente?			10 pontos
Permite consultar o histórico de um paciente por parâmetro e intervalo de tempo específico?			10 pontos
Permite o acesso em multiplataforma (PC / Tablet / Smartphone)?			10 pontos
Permite a introdução de notas / comentários?			10 pontos
Permite o envio de alertas por SMS?			10 pontos

Adequação Funcional



3

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.2

AF1 – Adequação Funcional – Lotes 1 a 5

**Lotes 1 a 5:** Avaliação da adequação funcional dos equipamentos e da plataforma de monitorização apresentados pelos fornecedores através da valorização das características que possuem, numa prova de conceito (demonstração prática).

### Adequação Funcional dos Equipamentos (continuação)

Características a Validar	Sim	Não	Pontos a Atribuir Caso o Fornecedor Cumpra o Critério
Permite a realização de videochamada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Permite a configuração de alertas específicos por paciente e parâmetro (valores mínimos e máximos)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Permite a configuração de diferentes perfis (médico, paciente, equipa de monitorização), com acesso a informação distinta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Permite ao utente utilizar facilmente todos os equipamentos sozinho, garantindo uma correta medição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Permite ao médico aceder com facilidade a toda a informação (histórico, notas, SMS (recebidos ou a enviar), parametrização alertas, etc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos

Adequação Funcional



### 3 CrITÉrios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

#### 3.2 AF1 – AdequaÇão Funcional – Lotes 1 a 5

**Lotes 1 a 5:** AvaliaÇão da adequaÇão funcional dos equipamentos e da plataforma de monitorizaÇão apresentados pelos fornecedores através da valorizaÇão das característicAs que possuem, numa prova de conceito (demonstraÇão prÁtica). De acordo com os crITÉrios a validar (apresentados anteriormente) que os fornecedores possuem, são-lhes atribuÍdos os pontos indicados. Consoante o número total de pontos que somarem, pelas característicAs de cada equipamento, irão situar-se numa das escalas abaixo indicadas. Essa sera a sua pontuaÇão para este crITÉrio de adjudicaÇão.

#### AdequaÇão Funcional

Perfil	AdequaÇão Funcional dos Equipamentos (continuaÇão)				
	0%	25%	50%	75%	100%
Número total de pontos somados pela quantidade de característicAs que cada equipamento e da plataforma de monitorizaÇão possuem, demonstrados na prova de conceito (demonstraÇão prÁtica)	≤ 20 pontos	21 a 30 pontos	31 a 50 pontos	51 a 80 pontos	≥ 81 pontos



3

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.2

AF1 – Adequação Funcional – Lote 10

**Lote 10:** Avaliação da adequação funcional dos equipamentos apresentados pelos fornecedores através da valorização das características que possuem, para além do mínimo exigido.

### Adequação Funcional dos Equipamentos

Características a Validar	Sim	Não	Pontos a Atribuir Caso o Fornecedor Cumpra o Critério
Possui mais do que um monitor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30 pontos
Possui entradas de ligação de vídeo HDMI adicionais ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Possui uma ou mais saídas de ligação de vídeo HDMI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Possui mais do que 1 entrada de ligação áudio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Possui mais do que 1 saída de ligação áudio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Possui mais do que 3 portas USB?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 pontos
Inclui mais acessórios do que os mínimos exigidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 pontos

Adequação Funcional



3

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.2

AF1 – Adequação Funcional – Lote 11

**Lote 11:** Avaliação da adequação funcional dos equipamentos apresentados pelos fornecedores através da valorização das características que possuem, para além do mínimo exigido.

### Adequação Funcional dos Equipamentos

Características a Validar	Sim	Não	Pontos a Atribuir Caso o Fornecedor Cumpra o Critério
Possui mais do que um monitor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30 pontos
A bateria tem uma autonomia superior a 4h?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 pontos
Possui entradas de ligação de vídeo HDMI adicionais ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Possui uma ou mais saídas de ligação de vídeo HDMI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Possui mais do que 1 entrada de ligação áudio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Possui mais do que 1 saída de ligação áudio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Possui mais do que 3 portas USB?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Inclui mais acessórios do que os mínimos exigidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 pontos

Adequação  
Funcional



3

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.2

AF1 – Adequação Funcional – Lote 12

**Lote 12:** Avaliação da adequação funcional dos equipamentos apresentados pelos fornecedores através da valorização das características que possuem, para além do mínimo exigido.

### Adequação Funcional dos Equipamentos

Características a Validar	Sim	Não	Pontos a Atribuir Caso o Fornecedor Cumpra o Critério
Possui saídas de ligação de vídeo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
A bateria tem uma autonomia superior a 2h?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 pontos
Possui entradas de ligação de vídeo HDMI adicionais ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Possui mais do que 1 saída de ligação áudio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Possui mais do que 3 portas USB?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 pontos
Inclui uma bateria adicional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 pontos
Inclui carregador para o isqueiro do carro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 pontos
Inclui mais acessórios do que os mínimos exigidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20 pontos

Adequação  
Funcional



3

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.2

AF1 – Adequação Funcional – Lotes 10 a 12

**Lotes 10 a 12:** Avaliação da adequação funcional dos equipamentos apresentados pelos fornecedores através da valorização das características que possuem, para além do mínimo exigido. De acordo com os critérios a validar (apresentados anteriormente) que os fornecedores possuem, são-lhes atribuídos os pontos indicados. Consoante o número total de pontos que somarem, pelas características adicionais que possuem para além do mínimo exigido, irão situar-se numa das escalas abaixo indicadas. Essa será a sua pontuação para este critério de adjudicação.

**Adequação  
Funcional**

Perfil	Adequação Funcional dos Equipamentos				
	0%	25%	50%	75%	100%
Número total de pontos somados pela quantidade de características que cada equipamento possui, para além do mínimo exigido	≤ 15 pontos	16 a 25 pontos	26 a 50 pontos	51 a 75 pontos	≥ 76 pontos



3

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

3.3

MQ1 – Procedimentos Metodológicos para Controlo da Qualidade – Lotes 1 a 9 e 14

**Lotes 1 a 9 e 14:** Avaliação dos procedimentos metodológicos que permitam controlar e garantir a qualidade dos equipamentos e dos serviços específicos a prestar. A abordagem deve estar adequada a cada um dos lotes e a sua apresentação não deve exceder as 10.000 palavras.

### Procedimentos Metodológicos para Controlo da Qualidade

#### Procedimentos Metodológicos para Controlo da Qualidade

<b>0%</b>	A proposta não apresenta procedimentos metodológicos para controlo da qualidade.
<b>25%</b>	Os procedimentos metodológicos para controlo da qualidade estão ineficientemente descritos ou não oferecem garantias da qualidade do output / equipamento.
<b>50%</b>	Os procedimentos metodológicos para controlo da qualidade apresentados estão bem estruturados e suficientemente descritos.
<b>75%</b>	Os procedimentos metodológicos apresentados estão bem estruturados e descritos oferecendo significativas garantias da qualidade do output / equipamento.
<b>100%</b>	Os procedimentos metodológicos apresentados estão muito bem estruturados e descritos de forma rigorosa, oferecendo garantias que os equipamentos disponibilizados e o serviço serão prestados com elevada qualidade.



## **Critérios de Qualificação e Adjudicação**

Critérios de Qualificação para o Acordo Quadro

Critérios de Adjudicação ao Acordo Quadro

**Critérios de Adjudicação ao Procedimento / *Call Off***



O modelo para a fase de adjudicação ao acordo quadro assenta na avaliação dos candidatos, com base no preço.

### Modelo de Qualificação



## Critérios de Qualificação e Adjudicação

### Critérios de Adjudicação ao Procedimento / Call Off



Os lotes que incluem equipamentos (1 a 5 e 10 a 13) serão avaliados com base no preço apresentado e no tempo de instalação garantido pelos fornecedores, sendo que os lotes 6 a 9 apenas serão avaliados com base no preço.

#### Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Procedimento / Call Off (Lotes 1 a 5 e 10 a 13)

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	80%
Tempo de Instalação	20%

#### Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Procedimento / Call Off (Lotes 6 a 9)

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	100%



O lote de meios de apoio à telerradiologia (lote 14) será avaliado com base no preço e mérito técnico da solução.

**Tabela de Ponderação dos Critérios de Adjudicação ao Procedimento / Call Off (Lote 14)**

Critério de Qualificação	Peso Parcial
Preço	80%
Mérito Técnico da Solução	20%



Para a fase de adjudicação ao acordo quadro, foram definidas algumas normas diretrizes, para guiar a apresentação das propostas:

### Normas Diretrizes Subjacentes aos CrITÉrios de Adjudicação ao Procedimento / Call Off

- Para os lotes de telemonitorização (lotes 1 a 5), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de utilizador (paciente e médico).
- Para o lote de telepatologia / patologia digital (lote 6), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por área de exame (macroscópica e microscópica) e prioridade dos exames (urgente e normal). **A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de exames a realizar.**
- Para o lote de rastreio de retinopatia diabética (lote 7), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de serviço (captura e relatório) prioridade dos exames (urgente e normal). **A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de exames a realizar.**
- Para o lote de teleradiologia (lote 8), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de exame (TAC, RM, RX e mamografia) e prioridade dos exames (urgente e normal). **A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de exames a realizar.**
- Para o lote de teleconsulta em tempo real (lotes 9), **os candidatos deverão apresentar os seus preços por consulta.**



Para a fase de adjudicação ao acordo quadro, foram definidas algumas normas diretrizes, para guiar a apresentação das propostas:

#### Normas Diretrizes Subjacentes aos Critérios de Adjudicação ao Procedimento / Call Off (Cont.)

- Para os lotes de meios de suporte à telemedicina (lotes 10 a 13), **os candidatos deverão apresentar os seus preços por locação mensal do equipamento.**
- Para o lote de meios de apoio à telerradiologia (lote 14), **os candidatos deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo**, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de exame a armazenar em formato de imagem (TAC, RM, RX, mamografia e ultra-sons). **A entidade adjudicante deverá indicar o volume estimado de imagens de cada tipo de exame a armazenar.**
- **Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais**, em algarismos e por extenso, e **devem incluir todas os impostos e restantes condições (em separado)**, não sendo admitidas despesas adicionais (para além das despesas de viagem, de acordo com os critérios definidos) em qualquer circunstância.
- Para os fornecedores que **não cumprirem os tempos de instalação com que se comprometem** no fase de adjudicação ao procedimento, **será aplicada uma penalização** correspondente a uma percentagem do valor total de contrato (sem IVA) a definir pela entidade adjudicante.



**Foram também identificados os documentos que cada fornecedor deve associar à sua proposta:**

#### **Lista de Documentos a Apresentar na Fase de Adjudicação ao Procedimento / Call Off**

---

- Apresentação do preço da proposta, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do candidato.
- Apresentação de proposta com indicação do tempo de instalação a que o fornecedor se compromete cumprir.
- Descrição da solução proposta, para aferição do mérito técnico, apenas para os fornecedores que se candidatem ao lote 14.



**4** CrITÉrios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

**4.1** PT – Preço Total dos ServiÇos a Prestar – Lotes 1 a 5

**Lotes 1 a 5:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para os lotes 1 a 5, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NU$$

**Preço**

**Preço Total (PT)** – análise do preço do serviço apresentado por cada concorrente, por paciente e médico do SNS responsável pela monitorização, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:

PVC – Inclui o tipo de utilizador (paciente e médico).

NU – Quantidade de utilizadores por tipo.

Variáveis de Custo		Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Tipo de Utilizador	Número de Utilizadores (NU)		
Paciente / Utente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Médico (SNS)	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: \* Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

\*\* Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.1

PT – Preço Total dos Serviços a Prestar – Lote 6

**Lote 6:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 6, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NE$$

**Preço**

**Preço Total (PT)** – análise do preço do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:

PVC – Inclui os áreas de exame (macroscópica, microscópica) e a prioridade dos exames (urgente e normal).

NE – Quantidade de exames a realizar por área de exame e prioridade.

Variáveis de Custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Áreas de Exame	Prioridade	Nº de Exames a Realizar (NE)		
Macroscópica	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Microscópica	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: \* Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

\*\* Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.1

PT – Preço Total dos Serviços a Prestar – Lote 7

**Lote 7:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 7, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NE$$

**Preço**

**Preço Total (PT)** – análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada ao lado).

Em que:  
PVC – Inclui a prioridade dos exames (urgente e normal).  
NE – Quantidade de exames a realizar por prioridade.

Variáveis de Custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Áreas de Exame	Prioridade	Nº de Exames a Realizar (NE)		
Captura	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Relatório	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: \* Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

\*\* Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.1

PT – Preço Total dos Serviços a Prestar – Lote 8

**Lote 8:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 8, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NE$$

**Preço**

**Preço Total (PT)** – análise do preço médio do serviço apresentado por cada concorrente, para cada exame analisado, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada nos slides seguintes).

Em que:

PVC – Inclui o tipo de exame (TAC, RM, RX e mamografia) e a prioridade dos exames (urgente e normal).

NE – Quantidade de exames a realizar por tipo de exame e prioridade.



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.1

PT – Preço Total dos Serviços a Prestar – Lote 8

Variáveis de Custo para Cálculo do Preço Médio dos Serviços a Prestar					
Variáveis de Custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)	
Tipo de Exame	Prioridade	Nº de Exames a Realizar (NE)			
TAC	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	
RM	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	
RX	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	
Mamografia	Normal	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	
	Urgente	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**	

Nota: \* Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

\*\* Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.1

PT – Preço Total dos Serviços a Prestar – Lotes 9 a 13

**Lotes 9:** Avaliação do preço por consulta apresentado por cada concorrente. Cada candidato deverá apresentar o seu preço, tendo em conta as cinco especialidades (Cardiologia, Dermatologia, Fisiatria, Neurologia e Pneumologia), contempladas no lote.

O preço deverá respeitar os limites do preço base (limite máximo para apresentação do preço) e preço anormalmente baixo (limite mínimo para apresentação do preço), indicados na tabela em baixo.

### Intervalo de Preço do Lote 9

Preço

Preço base

Preço Anormalmente Baixo

30,00 €

20,00 €

**Lotes 10 a 13:** Avaliação do preço mensal de locação do equipamento apresentado por cada concorrente. Cada candidato deverá apresentar o seu preço, tendo em conta todas as especificações do equipamento descritas anteriormente, para o tipo de equipamento em causa. Não poderão ser apresentados quaisquer custos adicionais, face ao preço por equipamento em regime de locação.



### 4 Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

#### 4.1 PT – Preço Total dos Serviços a Prestar – Lote 14

**Lote 14:** Análise do preço apresentado por cada concorrente, para o lote 14, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PT = \sum_{i=1}^n PVC * NI$$

#### Preço

**Preço Total (PT)** – análise do preço médio por imagem de exame arquivada, por um período de 10 anos, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada nos slides seguintes).

Em que:  
 PVC – Inclui o tipo de exame a armazenar (TAC, RM, RX, mamografia e ultra-sons)  
 NI – Quantidade de imagens de exames a armazenar, por tipo de exame.

Variáveis de Custo		Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Total (PT)
Tipo de Exame a Armazenar (Imagem)	Nº de Imagens a Armazenar (NI)		
TAC	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
RM	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
RX	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Mamografia	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**
Ultra-sons	Xxx*	x,xx €**	x,xx €**

Nota: \* Valores a serem definidos pela entidade adjudicante

\*\* Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas



4

Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

4.2

TI – Tempo de Instalação – Lotes 1 a 5 e 10 a 13

Tempo de  
Instalação

**Lotes 1 a 5:** Avaliação do concorrente em termos do tempo necessário para a disponibilização e instalação do equipamento e administração da respetiva formação aos utilizadores. Este critério será avaliado de acordo com o tempo entre a celebração do contrato e o momento em que todos os utentes contratualizados estejam operacionais a monitorizar e os respetivos médicos formados.

**Lotes 10 a 13:** Avaliação do concorrente em termos da disponibilização de equipamentos à entidade adjudicante. Este critério será avaliado de acordo com o tempo entre a celebração do contrato do equipamento e a disponibilização do mesmo.

Descrição	Tempo de Instalação				
	0%	25%	50%	75%	100%
Tempo de disponibilização e instalação do equipamento e administração da respetiva formação aos utilizadores.	30 dias	29 e 20 dias	19 e 10 dias	9 e 5 dias	> 5 dias



### 4. Critérios da Proposta Economicamente Mais Vantajosa

#### 4.3. RT1 – Mérito Técnico da Solução – Apenas Para o Lote 14

Avaliação da adequação técnica da solução proposta, perante as necessidades / requisitos apresentados.

#### Mérito Técnico da Solução

#### Mérito Técnico da Solução

0%

A solução proposta não se adequa às necessidades / requisitos apresentados.

25%

A solução proposta possui alguns atributos que correspondem às necessidades / requisitos apresentados, no entanto na sua maioria não se adequa às necessidades / requisitos apresentados.

50%

A solução proposta, na sua maioria, adequa-se às necessidades / requisitos apresentados.

75%

A solução proposta adequa-se completamente às necessidades / requisitos apresentados.

100%

A solução proposta adequa-se completamente às necessidades / requisitos apresentados e ainda apresenta funcionalidades adicionais com um valor acrescentado significativo.

**Caracterização do Objeto e Modelo Concetual**

**Crítérios de Qualificação e Adjudicação**

**Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting***

**Contributos solicitados**

Os fornecedores são obrigados a responder a todos os *call offs* de lotes a que estejam associados.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<b>Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / <i>call offs</i></b>	Volume de ocorrências em que um fornecedor não responde a procedimentos / <i>call offs</i> de lotes em que se encontra qualificado	Todos os fornecedores qualificados em cada lote <b>são obrigados a responder, no prazo determinado, a todos os procedimentos / <i>call offs</i> lançados</b> , ao abrigo do acordo quadro, para o respetivo lote.	<b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor <b>da lista de fornecedores adjudicados ao acordo quadro</b> , caso não responda a 3 ou mais <i>call offs</i> durante a vigência do mesmo.

Para os lotes de equipamentos os fornecedores são obrigados a substituir ou reparar os equipamentos num prazo de 2 dias úteis.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<b>Prazo de substituição ou reparação de equipamentos (lotes 10, 11, 12 e 13)</b>	Nº de dias entre a solicitação da substituição ou reparação do equipamento e a disponibilização do mesmo funcional. O serviço de substituição ou reparação encontra-se disponível ao cliente 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana.	<b>Prazo máximo de 2 dias úteis</b> (contabilizadas a partir da solicitação formal do serviço) para a disponibilização dos equipamentos funcionais após solicitação formal da reparação ou substituição dos mesmos.	<b>Se o prazo de entrega for superior a 2 dias úteis</b> (contabilizada a partir da solicitação formal do serviço) deverá ser <b>imputada uma penalização monetária ao fornecedor</b> , cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. <b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor <b>da lista de fornecedores adjudicados ao lote</b> , caso se atrase em 5 ou mais vezes.

Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o serviço de monitorização ao cliente 24 horas por dia, sete dias por semana.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Disponibilidade do serviço de monitorização (lotes 2, 3, 4 e 5)</b></p>	<p>Nº de dias por semana e de horas por dia em que o serviço de monitorização está disponível ao cliente.</p>	<p>O serviço de monitorização encontra-se <b>disponível ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana.</b></p>	<p><b>Se a disponibilidade do serviço de monitorização for inferior a 98% por mês</b>, para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</p> <p><b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique uma <b>indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.</b></p>

Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o serviço de *contact center* para monitorização ao cliente 24 horas por dia, sete dias por semana.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Disponibilidade do <i>contact center</i> de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4 e 5)</b></p>	<p>Nº de dias por semana e de horas por dia que o <i>contact center</i> presta serviços de apoio ao cliente.</p>	<p>Serviços de <i>contact center</i> de apoio ao cliente <b>disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.</b></p>	<p><b>Se a disponibilidade do <i>contact center</i> for inferior a 98% por mês</b>, para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</p> <p><b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique uma <b>indisponibilidade do <i>contact center</i> inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.</b></p>

Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o *apoio técnico* ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização do lote 1, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Disponibilidade do apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização (lote 1)</b></p>	<p>Nº de dias por semana e de horas por dia que o apoio técnico relativo aos equipamentos, presta serviços ao cliente.</p>	<p>Serviços de apoio técnico ao cliente <b>disponíveis 24 horas, 7 dias por semana.</b></p>	<p><b>Se a disponibilidade do apoio técnico for inferior a 98% por mês</b>, para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</p> <p><b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique uma <b>indisponibilidade do apoio técnico inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.</b></p>

Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos, 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Disponibilidade do apoio técnico ao cliente relativo a equipamentos (lotes 10, 11, 12 e 13)</b></p>	<p>Nº de dias por semana e de horas por dia que o apoio técnico presta serviços ao cliente.</p>	<p>Serviços de apoio técnico ao cliente, relativos a equipamentos, <b>disponíveis 8 horas por dia, 5 dias úteis por semana.</b></p>	<p><b>Se a disponibilidade do <i>apoio técnico</i> for inferior a 98% por mês</b>, para cada um dos serviços deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</p> <p><b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique uma <b>indisponibilidade do <i>apoio técnico</i> inferior a 90% em três ou mais meses durante a vigência do contrato.</b></p>

Os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a **90% ou mais** das chamadas recebidas no apoio técnico ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Volume das chamadas referentes ao <i>contact center</i> de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)</b></p>	<p>Percentagem do volume de chamadas atendidas no apoio ao cliente do <i>contact center</i></p>	<p><b>90% das chamadas tem de ser atendidas e respondidas</b> no <i>contact center</i> de apoio ao cliente.</p>	<p>Se a percentagem do volume das chamadas atendidas e respondidas for inferior a 90% deverá ser <b>imputada uma penalização monetária ao fornecedor</b>, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</p> <p><b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o <b>volume de chamadas atendidas e respondidas seja inferior a 90%</b>, cinco ou mais vezes, ao longo da vigência de um contrato.</p>

Os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a 90% ou mais das chamadas recebidas no apoio técnico ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<b>Volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente relativo aos equipamentos (lotes 1, 10, 11, 12 e 13)</b>	Percentagem do volume de chamadas atendidas no apoio técnico ao cliente	<b>90% das chamadas tem de ser atendidas e respondidas</b> no apoio técnico ao cliente.	<b>Se a percentagem do volume das chamadas atendidas e respondidas, em cada uma das duas situações descritas, for inferior a 90% deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor</b> , cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. <b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o <b>volume de chamadas atendidas e respondidas seja inferior a 90%, cinco ou mais vezes, ao longo da vigência de um contrato.</b>

Os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, no *contact center* de apoio ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes ao <i>contact center</i> de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)</b></p>	<p>Percentagem de chamadas cujo tempo de espera é superior a um minuto. O tempo de espera consiste no tempo da chamada do cliente desde que este liga até que é efetivamente atendido por um operador.</p>	<p><b>O tempo de espera de 85% das chamadas tem de ser, em média, inferior a um minuto e dos restantes 15% tem de ser inferior, em média, a três minutos.</b></p>	<p><b>Se o tempo de espera de 85% das chamadas for em média superior a um minuto, deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</b></p> <p><b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o <b>tempo de espera de 15% das chamadas seja em média superior a 3 minutos por mais de 3 meses da duração do contrato.</b></p>

Os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, no apoio técnico ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<b>Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente concernente aos equipamentos (lotes 1, 10, 11, 12 e 13)</b>	Percentagem de chamadas cujo tempo de espera é superior a um minuto. O tempo de espera consiste no tempo da chamada do cliente desde que este liga até que é efetivamente atendido.	<b>O tempo de espera de 85% das chamadas tem de ser, em média, inferior a um minuto e dos restantes 15% tem de ser inferior, em média, a três minutos.</b>	<b>Se o tempo de espera de 85% das chamadas for em média superior a um minuto, deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</b> <b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso o <b>tempo de espera de 15% das chamadas seja em média superior a 3 minutos por mais de 3 meses da duração do contrato.</b>

Os fornecedores são obrigados a entregar os relatórios num prazo pré-definido de acordo com a classificação dos mesmos.

### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Prazo de entrega de relatórios (lotes 6, 7 e 8)</b></p>	<p>Tempo de entrega de relatórios, de acordo com a classificação normal e urgente, desde que solicitados formalmente até à entrega dos mesmos assinados pelo médico responsável pela sua análise.</p>	<p><b>Lote 6: Prazo máximo de 2 dias úteis</b> para a entrega de relatórios classificados com prioridade normal.</p> <p><b>Prazo máximo de 6 horas</b> para a entrega de relatórios classificados com prioridade urgente.</p> <p><b>Lote 7 e 8: Prazo máximo de 1 dia útil</b> para a entrega de relatórios classificados com prioridade normal.</p> <p><b>Prazo máximo de 1 hora</b> para a entrega de relatórios classificados com prioridade urgente.</p>	<p><b>Se o prazo máximo de entrega for ultrapassado</b> deverá ser <b>imputada uma penalização monetária ao fornecedor</b>, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. Sugere-se uma penalização diferente tendo em conta a classificação do relatório.</p> <p><b>Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote</b>, caso se verifique um número de atrasos superior ao indicado pela entidade adjudicante no procedimento, com base no número de relatórios previstos em contrato.</p>

Os fornecedores são obrigados a visualizar os alarmes decorrentes da telemonitorização.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<b>Tempo para visualização de alarmes no âmbito da telemonitorização (lote 2, 3, 4 e 5)</b>	Cada alarme, decorrente do processo de telemonitorização, tem associado a si um tempo máximo desde que é despoletado até a sua visualização.	<b>Tempo máximo de 5 minutos para a visualização de cada alarme despoletado</b> , no âmbito do processo de telemonitorização.	<b>Mensalmente, se para 10% ou mais dos alarmes, o tempo de visualização dos mesmos for superior a 5 minutos</b> deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante. <b>Eliminação do fornecedor</b> incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique a <b>repetição da infração 3 vezes durante a vigência do contrato.</b>

Os fornecedores são obrigados a responder aos alarmes decorrentes da telemonitorização até uma hora após a sua visualização.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
<p><b>Tempo de resposta após visualização do alarme no âmbito da telemonitorização (lote 2, 3, 4 e 5)</b></p>	<p>Tempo máximo de resposta após recebimento do alarme decorrente do processo de telemonitorização. Por resposta, considera-se a ativação de todos os meios e recursos necessários para a normalização da situação.</p>	<p>Após recebimento de um alerta, a equipa de monitorização <b>terá de responder no prazo máximo de 1 hora.</b></p>	<p><b>Mensalmente, se para 10% ou mais dos alarmes, o tempo de resposta após a recebimento dos mesmos for superior a 1 hora deverá ser imputada uma penalização monetária ao fornecedor, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante.</b></p> <p><b>Eliminação do fornecedor incumpridor da lista de fornecedores adjudicados ao lote, caso se verifique a repetição da infração 3 vezes durante a vigência do contrato.</b></p>

A SPMS é responsável por garantir a execução das potenciais penalidades, associadas ao incumprimento dos níveis de serviço.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / <i>call offs</i>	Mensal	SPMS	Registo dos fornecedores que não respondem a procedimentos de lotes a que estejam adjudicados. Envio de aviso ao fornecedor incumpridor após primeira e segunda infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração. Os procedimentos devem ser realizados através da plataforma de compras da saúde, de modo à SPMS poder monitorizar o cumprimento deste SLA.	SPMS

A entidade adjudicante é responsável por garantir o pagamento dos juros de mora, aquando do incumprimento do prazo para pagamento das indemnizações.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
<p><b>Prazo de substituição ou reparação de equipamentos (lotes 10, 11, 12 e 13)</b></p>	<p>Mensal</p>	<p>Entidade Adjudicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do prazo pré-acordado referente à disponibilização de equipamentos reparados ou substituídos. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 5ª infração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

A SPMS é a entidade responsável pela exclusão do fornecedor do acordo quadro.

### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade do serviço de monitorização (lotes 2, 3, 4 e 5)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o serviço de *contact center* para monitorização ao cliente 24 horas por dia, sete dias por semana.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade do <i>contact center</i> de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4 e 5)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o *apoio técnico* ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização do lote 1, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade do apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos de monitorização (lote 1)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a disponibilizar o apoio técnico ao cliente, relativo aos equipamentos, 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Disponibilidade do apoio técnico ao cliente relativo a equipamentos (lotes 10, 11, 12 e 13)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do da disponibilidade pré-acordada. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro, caso se verifique uma indisponibilidade do serviço de monitorização inferior a 90% (para <i>call offs</i> futuros), mais de 3 vezes ao longo da vigência do contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a 90% ou mais das chamadas recebidas no *contact center* de apoio ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
<p><b>Volume das chamadas referentes ao <i>contact center</i> de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)</b></p>	<p>Mensal</p>	<p>Entidade Adjudicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento relativo ao volume mínimo de chamadas atendidas e respondidas pré-acordado. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a atender e responder mensalmente a 90% ou mais das chamadas recebidas no apoio técnico ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
<p><b>Volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente relativo aos equipamentos (lotes 1, 10, 11, 12 e 13)</b></p>	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento relativo ao volume mínimo de chamadas atendidas e respondidas pré-acordado. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, no *contact center* de apoio ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes ao <i>contact center</i> de apoio ao cliente (lotes 2, 3, 4, e 5)	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de espera máximo pré-acordado das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente referente aos equipamentos. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a apresentar mensalmente um tempo de espera de 85% das chamadas inferior a um minuto, no apoio técnico ao cliente.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
<p><b>Tempo de espera associado ao volume das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente concernente aos equipamentos (lotes 1, 10, 11, 12 e 13)</b></p>	<p>Serviço Prestado</p>	<p>Entidade Adjudicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de espera máximo pré-acordado das chamadas referentes ao apoio técnico do cliente referente aos equipamentos. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração (para <i>call offs</i> futuros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a entregar os relatórios num prazo pré-definido de acordo com a classificação dos mesmos.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedoros

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
<p><b>Prazo de entrega de relatórios (lotes 6, 7 e 8)</b></p>	<p>Serviço Prestado</p>	<p>Entidade Adjudicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do prazo pré-acordado referente à entrega de relatórios. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>• Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 5ª infração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>• SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a visualizar os alarmes decorrentes da telemonitorização.

### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Tempo para visualização de alarmes no âmbito da telemonitorização (lote 2, 3, 4 e 5)	Mensalmente	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de visualização de cada alarme pré-acordado. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 3ª infração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Os fornecedores são obrigados a responder aos alarmes decorrentes da telemonitorização até uma hora após a sua visualização.

#### Níveis de Serviço Associados à Prestação de Serviços, por Parte dos Fornecedores

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de <i>Reporting</i>	Responsabilidade Execução Penalização
Tempo de resposta após visualização do alarme no âmbito da telemonitorização (lote 2, 3, 4 e 5)	Mensal	Entidade Adjudicante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do incumprimento do tempo de resposta pré-acordado, após visualização dos alarmes. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante.</li> <li>Envio de aviso, por parte da SPMS, ao fornecedor incumpridor a partir da primeira infração. Comunicação da exclusão do acordo quadro (para <i>call offs</i> futuros) após a ocorrência da 3ª infração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidade adjudicante para efeitos de penalização monetária;</li> <li>SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.</li> </ul>

Seguem-se alguns exemplos de níveis de serviço que podem ser implementados em cada procedimento.

### Premissas a Aplicar em Cada Procedimento / *Call Off*

---

- Todos os procedimentos devem ser conduzidos através da plataforma de compras da saúde, de modo à SPMS poder monitorizar o cumprimento dos níveis de serviço exigidos, nomeadamente os prazos de resposta, etc.
- Em cada *call off* devem ser definidos as premissas específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa. Estas premissas podem ser da seguinte natureza:
  - Prazos de entrega
  - Prazos de garantia, manutenção, etc
  - Penalizações por incumprimento de níveis de serviço acordados
  - Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos
- Para os lotes 1, 2, 3, 4 e 5 a entidade adjudicante tem de fornecer a lista de endereços dos doentes onde serão instalados os equipamentos, assim como a lista de doentes e respetivos endereços de substituição caso seja necessário
- Também se sugere a realização de um questionário de satisfação a cada cliente após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os fornecedores e aferir a qualidade dos serviços que prestam (nos anexos encontra-se um exemplo de questionário de satisfação que pode ser utilizado) e deve também ser definido um nível de serviço mínimo para o questionário
- A título meramente indicativo, cada nível de serviço deve exigir um nível de cumprimento mínimo de 90%.
- Para cada nível de serviço, devem ser definidas as penalizações a aplicar, no caso do seu incumprimento.



**Caracterização do Objeto e Modelo Concetual**

**Critérios de Qualificação e Adjudicação**

**Níveis de Serviço e Modelo de *Reporting***

**Contributos solicitados**



A SPMS, EPE pretende com o presente documento, promover uma consulta pública, através da qual todos os interessados (entenda-se por interessados, os cidadãos , as empresas e as associações do sector, bem como as entidades do SNS e as instituições do MS), caso pretendam, possam contribuir com inputs para a especificações do Acordo Quadro de Telemedicina que se pretende celebrar de forma a potenciar a sua eficácia e eficiência.

