



**Consulta Pública para celebração de
Acordo Quadro de Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de
Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência na área da saúde**

27 de janeiro de 2018

CPM 01/2018



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



A SPMS, EPE pretende com a presente CPM:

- 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 Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência na área da saúde.

A presente CPM 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 dia 27 de janeiro de 2018, no portal da SPMS (<http://www.spms.min-saude.pt>) e no Jornal Expresso, na sua edição de fim de semana.

Interessados:

A SPMS, EPE considera interessados na presente CMP 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 11 de fevereiro de 2018, através do envio para o endereço de correio eletrónico – compras.transversais@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 Pública - Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência na área da saúde*” e no corpo do mesmo os seus dados de identificação e, quando for o caso, as entidades que representam.

Âmbito da CMP:

Todo o conteúdo do presente documento é objeto de Consulta Pública e tem por objetivo abranger todas as especificidades/requisitos da prestação de serviços, por forma a minimizar o risco na execução do contrato e desta forma potenciar um serviço eficiente e eficaz para ambas as partes.



A SPMS, EPE pretende celebrar um acordo quadro para a contratação de Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência na área da saúde, à imagem dos restantes que já concluiu até esta data, que contribua para a prossecução dos seus valores, designadamente:







- 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 24 meses, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente renovado por períodos de 1 (um) ano se nenhuma das partes o denunciar, mediante notificação à outra parte por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao seu termo, 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 Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência na área da saúde.

Critério de Adjudicação:

O critério de adjudicação é o da proposta economicamente mais vantajosa, onde será apenas avaliado o fator preço.



Objetivos Gerais da prestação destes serviços:

- a) **Confidencialidade:** garantir que a informação só poderá ser acedida por utilizadores com permissão para tal e de acordo com as necessidades específicas para a realização das respetivas funções;
- b) **Integridade da informação:** garantir que a informação tratada não é alterada ou corrompida, intencional ou acidentalmente, desde a sua criação até ao arquivamento, mantendo-a completa sem supressões ou acréscimos;
- c) **Disponibilidade:** garantir que a solução está disponível de acordo com os níveis de serviço, desde que estejam reunidas as condições necessárias para o tratamento da informação, nomeadamente a autenticação e autorização do utilizador;
- d) **Auditabilidade:** garantir que a todos os registos é associada a identificação do seu autor e a data em que os registos foram realizados ou acedidos;
- e) **Não repúdio:** garantir que a identificação do autor de determinada ação é inequívoca.



Constituição dos Lotes:

O acordo-quadro encontra-se dividido 5 categorias, com 35 lotes geográficos, constituídos da seguinte forma:

- **1ª Categoria** - Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência
- **2ª Categoria** - Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência, com integração de outros sistemas
- **3ª Categoria** - Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência, com aquisição de recursos humanos
- **4ª Categoria** - Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência, com aquisição de um sistema de ticketing
- **5ª Categoria** - Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência, com migração de dados

Em cada uma das categorias anteriormente mencionadas encontram-se inseridos os seguintes lotes geográficos:

- Região Norte
- Região Centro
- Região de Lisboa e Vale do Tejo
- Região do Alentejo e Algarve
- Região Autónoma dos Açores
- Região Autónoma da Madeira
- Território Nacional.



Âmbito dos Serviços:

- Disponibilização de uma plataforma, em regime software as a service (saas) que permita gerir todo o processo de faturação desde a sua emissão, receção, consulta, atualização, transferência, tratamento e arquivamento dos dados de faturação e que respeite toda a legislação em vigor. Deve ser seja baseada em normas abertas ou amplamente suportadas pelo mercado e que não envolvam custos e de licenciamento por parte dos utilizadores, disponibilizando as aplicações que permitam todas as ações na tramitação de todo o processo de faturação;
- Todos os conteúdos na plataforma, inclusive a página de entrada devem permitir a seleção de uma 2ª língua (i.e. inglês), contudo deve surgir por defeito ao utilizador os conteúdos em português;
- Possibilitar a inscrição/registo eletrónico dos utilizadores na plataforma a partir da página da sua página de entrada;
- Disponibilização de um serviço de gestão de clientes através de e-mail e por telefone nos seguintes horários: dias úteis das 9h às 19h, para esclarecimento de dúvidas de manuseamento da plataforma, seja na óptica do emissor das faturas como na ótica do destinatário das faturas. Este serviço deverá impulsionar a adesão dos emissores de faturas de forma eletrónica e gratuita;
- Tempo máximo de atendimento de suporte telefónico de 10 minutos nos dias úteis;
- Tempo médio de atendimento do suporte telefónico de 3 minutos nos dias úteis;
- Tempo de resposta às solicitações por e-mail máximo de 2h nos dias úteis;
- Disponibilização de Manuais por perfis de utilizadores;
- Disponibilizar uma compilação de perguntas frequentes para apoio a todos os intervenientes no processo de faturação;



Cont. do Âmbito dos Serviços:

- Realização de sessões de formação básica e gratuita aos intervenientes no processo de faturação;
- Publicitação na plataforma com antecedência de 30 dias e realização de sessões de formação básica e gratuita, com intervalo máximo semanal, para os intervenientes se inscrevam nas mesmas;
- Permitir a criação e gestão de utilizadores e perfis de acesso pelas entidades;
- Possibilidade de definição de workflows de aprovação;
- Existência de um canal de comunicações/mensagens no decorrer do processo de faturação, com possibilidade de anexação de ficheiros;
- Permitir a assinatura eletrónica qualificada pelos vários intervenientes no processo sempre que anexem qualquer documento na plataforma;
- Gestão do Arquivo e gestão documental, incluindo o fornecimento dos originais ou cópias de documentação em arquivos durante pelo menos 12 anos;
- Permitir que o emissor de uma mensagem verifique que o destinatário da mensagem procedeu à visualização da mesma através de um registo na sua área de “Visto”;
- Existência de redundância dos elementos críticos da solução proposta, entre outros, base de dados, alimentação elétrica, circuitos de comunicações;
- Backup diário da base de dados;
- Disponibilidade global da solução de 99,8%;
- Disponibilização de ambiente de pré-produção onde serão efetuados os testes e a formação inicial e um ambiente de testes;



Cont. do Âmbito dos Serviços:

- Existência de centro alternativo para recuperação em caso de desastre, com ativação num prazo de 72h;
- Garantia da monitorização e operação da solução 24x7x365, com tempo de intervenção técnica no local de alojamento inferior a 2 horas;
- Tempo para reposição das condições de funcionamento em caso de falha inferior a 4 horas;
- Em caso de indisponibilidade redirecionamento para página que avisa da indisponibilidade, motivos e prazo previsto para reposição;
- Disponibilização de todos os registos físicos e eletrónicos, incluindo logs de inserção, alteração, consulta e eliminação de registos, além do registo de data, hora e colaborador em relação a todos os registos que constem nas bases de dados;
- Garantir a manutenção de infraestruturas e sistemas;
- Atualização contínua dos processos e sistemas, em resultado de mudanças normativas e legislativas com impacto no processo de faturação e no sistema de cobranças;
- A solução deve incorporar os meios e mecanismos adequados de modo a garantir o correto tratamento da informação, nomeadamente na criação, armazenamento, consulta, atualização, transferência e arquivamento de dados, respeitando as políticas e normas de segurança da informação aplicáveis, internas e legais;
- Implementação de diversos mecanismos de controlo que sejam consistentes com as políticas de segurança definidas e incorporem a capacidade de produzir alertas que permitam desencadear rapidamente medidas preventivas e corretivas necessários no sistema;
- Dispor de mecanismos de segurança mecanismos de segurança que garantam a proteção eficaz dos dados de utentes, prescritores e prestadores e das respetivas informações clínicas, de acordo com a Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, e demais legislação aplicável;



Cont. do Âmbito dos Serviços:

- Possuir um plano de continuidade de negócio, com testes com uma periodicidade de 1 ano às medidas estabelecidas no mesmo;
- Ao nível da performance a plataforma deve assegurar :
 - a) Gerir grandes volumes de dados;
 - b) Fornecer tempos estabelecidos para as transações;
 - c) Possibilitar a sincronização entre os diversos serviços contratados.
- A plataforma deve estar certificada pela autoridade tributária;
- Para a transferência eletrónica de dados entre entidades adjudicantes e havendo necessidade de estabelecer ligações com outras instituições, deve ser garantido que esta se efetua através de uma infraestrutura de comunicação de dados segura;
- Assegurar a gestão tecnológica das componentes da solução, nomeadamente:
 - a) Gestão de aplicações;
 - b) Administração de servidores;
 - c) Gestão da infraestrutura de comunicações de voz;
 - d) Gestão da infraestrutura de comunicações de dados, tanto na componente de rede local, como na componente de ligações remotas;
 - e) Gestão dos terminais de trabalho;
 - f) Manutenção corretiva e evolutiva da solução de conferência;
 - g) Gestão de outras componentes da solução.



Cont. do Âmbito dos Serviços:

- Deve ser privilegiada a utilização da Rede de Informação da Saúde (RIS) para comunicações com instituições do SNS, ou outra que venha a ser desenvolvida e implementada pelo Ministério da Saúde, admitindo-se que, por constrangimentos operacionais ou por questões de segurança, se estabeleçam ligações dedicadas e diretas;
- Para efeitos da ligação do Centro à RIS, deverão ser implementados os requisitos técnicos que garantam a aplicação de tecnologias e protocolos de comunicação mais adequados às necessidades de utilização previstas;
- Manutenção Evolutiva decorrente das alterações legais que possam ocorrer ao longo do tempo;
- Atualização constante da documentação de administração, exploração e a manutenção que suporta a plataforma;
- A infraestrutura de comunicação de dados deve dispor dos mecanismos de controlo de segurança adequados, que garantam os requisitos de confidencialidade e integridade da informação, entre os quais se destacam mecanismos de controlo de acesso, mecanismos de filtragem de tráfego, mecanismos de encriptação, mecanismos de deteção de intrusões, Implementação de firewalls e mecanismos de antivírus.
- Para efeitos da ligação do Centro à RIS, deverão ser implementados os requisitos técnicos que garantam a aplicação de tecnologias e protocolos de comunicação mais adequados às necessidades de utilização previstas;
- Manutenção Evolutiva decorrente das alterações legais que possam ocorrer ao longo do tempo;
- Atualização constante da documentação de administração, exploração e a manutenção que suporta a plataforma;
- Disponibilização de uma solução que permita integrações com:
 - a) Aplicações alojadas in-house;
 - b) Aplicações em regime SaaS;
 - c) Message brokers Cloud.



Cont. do Âmbito dos Serviços:

- Assegurar Processos de migração de dados existentes em outros sistemas/aplicações;
- o processo de migração de dados e posterior destruição de toda a informação e conteúdos de forma segura (com recurso a ferramentas de destruição de informação, alinhado com a norma BS EN 15713:2009);
- Disponibilização de Relatórios periódicos de monitorização dos dados com possibilidade de Extração automática para formato pdf, excel e xml, permitam a rápida tomada de decisão afim de permitir a melhoria contínua de todo o processo de faturação;
- Disponibilização de um Sistema de Ticketing, que permita o registo de todas as ocorrências, erros, incidentes, reclamações referentes à plataforma, bem como referentes ao processo de faturação ou ao processo de cobranças que permita priorizar e encaminhar as respetivas situações para os diferentes intervenientes do processo, definindo desde logo a identificação do impacto e urgência dos mesmos, sempre em cumprimento dos SLA`S definidos;
- Disponibilização de recursos Humanos para análise e triagem de casos suspeitos (com score de risco elevado de fraude) e respetivo encaminhamento dos processos para inspeção pelos organismos competentes, para receção e conversão de dados de faturação em formato não eletrónico (papel, pdf) conversão em formato eletrónico, digitalização de faturas e arquivo de faturas;
- Disponibilização de uma plataforma para gestão de todas as dívidas não cobradas via SITAM e que permita a recuperação das mesmas antes de ser implementada uma ação judicial;
- Este serviço de Gestão de Cobranças Extrajudicial, deve permitir o agrupamento das diferentes dívidas dos utentes nas diversas entidades/instituições do SNS em Portugal, impulsionando o ressarcimento das dívidas, seja por via do pagamento imediato das mesmas, seja por via da gestão de um plano de pagamentos com os utentes;



1) Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência:

- Preço de Subscrição Anual da Plataforma.
- Preço Unitário por cada dívida efetivamente cobrada.

2) Recursos Humanos:

- Preço Hora/Homem.

3) Serviço de Ticketing:

- Preço do Serviço de Ticketing.

4) Integração:

- Preço Unitário da Integração com Aplicações alojadas in-house;
- Preço Unitário da Integração em regime SaaS;
- Preço Unitário da Integração com Message brokers Cloud.

5) Migração:

- Preço por migração.



A SPMS, EPE pretende com o presente documento, promover uma CMP, 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 Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência na área da saúde, que se pretende celebrar de forma a potenciar a sua eficácia e eficiência.

Entre outros, com a presente consulta pública pretende-se contributos sobre:

- Se encontram contempladas todas as vertentes dos Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência e de gestão de cobranças;
- Do âmbito dos serviços apresentados procuramos saber qual a informação a fornecer no âmbito deste objeto por forma a maximizar a eficácia e eficiência da execução desta prestação de serviços;
- A formação do Preço;
- Certificações/Formações/Condições ou necessárias aspetos a ter em conta por forma a minimizar o risco deste tipo de serviços;
- Identificação dos principais constrangimentos e indicação das melhores soluções para que o projetado sirva todas as instituições nacionais de saúde na vertente dos Serviços Financeiros Desmaterializados, Serviços de Faturação Eletrónica e Gestão e Conferência na área da saúde.

A solução está na partilha!

Obrigado



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde