Versão Retificada a 15-1-2018

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO QUADRO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO NA SAÚDE

REF.ª: UAQT2017017

CADERNO DE ENCARGOS

Índice

PARTE I Do acordo quadro 4

Secção I Disposições gerais 4
Artigo 1.º Definições 4
Artigo 2.º Objeto e âmbito 5
Artigo 3.º Caracterização dos lotes do acordo quadro 5
Artigo 4.º Prazo de vigência 7
Artigo 5.º Forma e documentos contratuais 7

Secção II Obrigações das entidades intervenientes 8
Artigo 6.º Obrigações dos cocontratantes 8
Artigo 7.º Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro .10
Artigo 8.º Obrigações da SPMS 10
Artigo 9.º Auditoria à prestação de serviços 11

Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro 11
Artigo 10.º Sigilo e confidencialidade 11
Artigo 11.º Direitos de propriedade intelectual e industrial 12
Artigo 12.º Casos fortuitos ou de força maior 12
Artigo 13.º Suspensão do acordo quadro 13
Artigo 14.º Resolução sancionatória por incumprimento contratual 13
Artigo 15.º Sanções 14
Artigo 16.º Cessão da posição contratual 15

PARTE II Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro 15

Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro 15
Artigo 17.º Contratação ao abrigo do acordo quadro 15
Artigo 18.º Definição das prestações a contratualizar 16
Artigo 19.º Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro 16
Artigo 20.º Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro 18
Artigo 21.º Critério de desempate 19
Artigo 22.º Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro 19
Artigo 23.º Condições e prazo de pagamento 20

Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro 20
Artigo 24.º Obrigações 20
Artigo 25.º Confidencialidade de Dados 21

Artigo 26.º Critérios a assumir para validação das entrevistas 22
Artigo 27.º Acompanhamento do Ponto de Situação 22
Artigo 28.º Entregáveis 22
Artigo 29.º Níveis de Serviço 23
Artigo 30.º Modelo de Reporting e Monitorização dos Níveis de Serviço 24

PARTE III 25

Reporte 25
Artigo 31.º Reporte e monitorização 25

PARTE IV Disposições finais 27
Artigo 32.º Comunicações e notificações 27
Artigo 33.º Foro competente 27
Artigo 34.º Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo 28
Artigo 35.º Interpretação e validade 28
Artigo 36.º Direito aplicável 28

PARTE I

Do acordo quadro

Secção I

Disposições gerais

Artigo 1.º Definições

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

a) **SPMS** – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei nº 209/2015, de 25 de setembro, pelo Decreto-Lei nº 32/2016, de 28 de junho, e pelo Decreto-Lei n.º 69/2017, de 16 de junho, com as atribuições definidas nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;

b) **Acordo quadro** – Contrato celebrado entre a SPMS e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à prestação de serviços, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos;

c) **Contrato** – Contrato a celebrar entre a entidade adquirente e cocontratante do acordo quadro, nos termos do presente caderno de encargos;

d) **Cocontratantes** - Os adjudicatários do acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo;

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

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

g) **Entidade adquirente** – Qualquer organismo do Ministério da Saúde ou entidade do Serviço Nacional de Saúde, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venham a celebrar contratos de adesão com a SPMS, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro, sem prejuízo do disposto no Despacho n.º 3571/2013, de 6 de março, de 06 março.

Artigo 2.º Objeto e âmbito

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de um acordo quadro para a prestação de serviços de Inquéritos de Satisfação na Saúde.

2. O concurso é designado "Concurso público com publicação no JOUE para a celebração de Acordo Quadro para prestação de serviços de Inquéritos de Satisfação na Saúde".

3. O acordo quadro resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os cocontratantes e os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS), entidades adquirentes vinculadas e/ou voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, n.º 209/2015, de 25 de setembro, n.º 32/2016, de 28 de junho, e n.º 69/2017, de 16 de julho.

Artigo 3.º Caracterização dos lotes do acordo quadro

1. O acordo quadro referido no número anterior compreende 2 (dois) lotes de abrangência Nacional, distribuindo-se da seguinte forma:
   - Lote 1 – Inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação dos serviços disponibilizados pelo Ministério da Saúde.
   - Lote 2 – Inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação do utente dos hospitais EPE e SPA, de acordo com o questionário definido e disponibilizado pela ACSS.
2. Os Lotes caracterizam-se cada um deles da seguinte forma:
   - Lote 1 – Inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação dos serviços disponibilizados pelo Ministério da Saúde.

     a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de inquéritos de satisfação para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação dos serviços disponibilizados pelo Ministério da Saúde.

     b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:

        i) Seleção e preparação da base de contactos;
        ii) Programação do questionário;
        iii) Formação dos operadores/entrevistadores;
        iv) Tratamento de dados com codificação e tratamento de perguntas abertas;
        v) Análise estatística com entrega de relatório com conclusões e recomendações;

vi) Apresentação de resultados em formato digital permitindo a exploração da informação.

c) Os Tipos de questionários são:

(i) Presencial

(ii) Telefónico

(iii) Online

d) O tipo de pergunta pode ser:

(i) Aberta

(ii) Fechada

e) O questionário será disponibilizado pela entidade adjudicante (em cada call off).

f) A base de dados de contactos será disponibilizada pela entidade adjudicante (após celebração do contrato).

g) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os dois tipos de pergunta ou apenas um dos referidos na alínea d) do presente número. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total de perguntas a realizar, identificando quantas são fechadas e quantas são abertas.

- Lote 2 - Inquéritos para Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente dos Hospitais EPE e SPA, de Acordo com Sistema de Avaliação Definido pelo ACSS.

a) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote têm como objeto a contratação de serviços de inquéritos de satisfação para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação dos utentes dos hospitais EPE e SPA.

b) Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais:

(i) Seleção e preparação da base de contactos;

(ii) Programação do questionário;

(iiI) Formação dos operadores/entrevistadores;

(iv) Tratamento de dados com codificação/tratamento de perguntas abertas;

(v) Análise estatística com entrega de relatório com conclusões e recomendações;

(vi) Apresentação de resultados em formato digital permitindo a exploração da informação.

c) Os Tipos de questionários são:

(i) Presencial

(ii) Telefónico

(iii) Online

d) O tipo de pergunta pode ser:

(i) Aberta

(ii) Fechada

e) O questionário é disponibilizado anualmente pela ACSS (nos anexos encontra-se o questionário de satisfação realizado em 2009).

f) A base de dados de contactos será disponibilizada pela entidade adjudicante (após celebração do contrato).

g) Os contratos a celebrar ao abrigo deste lote podem incluir os dois tipos de pergunta ou apenas um dos referidos na alínea d) do presente número. Em cada procedimento deve ser indicado o volume total de perguntas a realizar, identificando quantas são fechadas e quantas são abertas.

Artigo 4.º Prazo de vigência

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

Artigo 5.º Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido

expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao presente caderno de encargos;
c) O presente caderno de encargos;
d) As propostas adjudicadas;
e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

Secção II
Obrigações das entidades intervenientes

Artigo 6.º Obrigações dos cocontratantes

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

a) Apresentar proposta em resposta a todos os convites formulados pelas entidades adquirentes, no âmbito do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos;
b) Prestar os serviços conforme as condições definidas no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, salvo se forem negociadas condições mais vantajosas para as entidades adquirentes, caso em que estas prevalecem sobre aquelas;
c) Comunicar às entidades adquirentes, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer

das suas obrigações, nos termos do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos ou do contrato celebrado com a entidade adquirente;

d) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no presente caderno de encargos;

e) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;

f) Comunicar à SPMS qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e/ou dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato para a gestão do acordo quadro;

g) Comunicar à SPMS e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;

h) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS e às entidades adquirentes;

i) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação para consulta por parte das entidades adquirentes, em sistema a disponibilizar pela SPMS e de acordo com procedimento a definir por esta;

l) Sempre que solicitado pela SPMS, disponibilizar declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas (ROC) ou pela entidade fiscalizadora das contas da empresa, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo quadro;

m) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do acordo quadro, e não utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

n) Garantir o cumprimento de todas as obrigações em matéria de proteção de dados pessoais inerentes à prestação de serviços.

Artigo 7.º Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro

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

Artigo 8.º Obrigações da SPMS

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

a) Gerir, acompanhar e promover a atualização do acordo quadro;
b) Fiscalizar o cumprimento do acordo quadro e dos contratos de fornecimento celebrados ao abrigo do mesmo, designadamente para apuramento do cumprimento das obrigações contratuais por parte dos cocontratantes e das entidades adquirentes;
c) Definir linhas orientadoras e disponibilizar minutas de peças procedimentais às entidades adquirentes;
d) Promover a atualização do acordo quadro, mantendo o tipo de prestação e os objetivos das especificações fixadas no acordo quadro, e desde que tal se justifique

em função da ocorrência de inovações tecnológicas, conquanto os preços unitários não sejam superiores;

e) Monitorizar a qualidade do fornecimento de bens e da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias e/ou tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nos artigos anteriores e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento.

Artigo 9.º Auditoria à prestação de serviços

A qualquer momento a SPMS e as entidades adquirentes ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da execução dos contratos de prestação de serviços e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

Secção III

Das relações entre as partes no acordo quadro

Artigo 10.º Sigilo e confidencialidade

1. As partes devem guardar sigilo e confidencialidade sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa aos destinatários, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do presente contrato.
2. O dever de sigilo previsto no número anterior abrange, designadamente, documentos escritos, dados pessoais, desenhos, planos, aplicações e programas informáticos no formato de código fonte ou código objeto, especificações, segredos comerciais, métodos e fórmulas, contratos de financiamento e situações internas, de natureza laboral ou outra.
3. A informação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de licenciamento ou qualquer outro uso ou modo de aproveitamento económico, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela entidade adjudicante.
4. O cocontratante só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
   a) Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do contrato;

b) Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;

c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente deste artigo.

5. O cocontratante é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
6. O cocontratante é ainda responsável perante a entidade adjudicante, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

Artigo 11.º Direitos de propriedade intelectual e industrial

1. São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.
2. O cocontratante garante que respeita as normas relativas à propriedade intelectual e industrial, designadamente, direitos de autor, licenças, patentes e marcas registadas, relacionadas com o hardware, software e documentação técnica que utilizam no desenvolvimento da sua atividade.
3. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
4. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário terá de a indemnizar de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.

Artigo 12.º Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.

3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Artigo 13.º Suspensão do acordo quadro

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a SPMS pode, em qualquer altura, por motivos de interesse público, nomeadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do acordo quadro.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos cocontratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A SPMS pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.
4. Os concorrentes selecionados como cocontratantes no acordo quadro não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.
5. Caso o cocontratante selecionado no acordo quadro não disponibilize os recursos suficientes para a realização do serviço contratualizado, a SPMS, EPE reserva-se o direito de, com justa causa, e sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte, o suspender do acordo quadro, sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte.

Artigo 14.º Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento, por qualquer dos cocontratantes selecionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo quadro, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à SPMS o direito à resolução do acordo quadro relativamente àquele, podendo a SPMS solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.
2. O incumprimento dos níveis de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes à SPMS.
3. Para efeitos do presente artigo, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
    a) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;

b) Prestação de falsas declarações;
c) Não apresentação dos relatórios previstos no artigo 31.º do presente caderno de encargos;
d) Recusa do serviço a uma entidade adquirente;
e) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos do presente caderno de encargos;
f) Incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais e níveis de serviço mínimos previstos no presente caderno de encargos;
g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;
h) Incumprimento da obrigação prevista no artigo 26º do presente caderno de encargos.

4. Para efeitos do disposto nas alíneas f), g) e h) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o cocontratante continue a incorrer em incumprimento.
5. A resolução é notificada ao cocontratante em causa, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
6. A resolução do acordo quadro relativamente a um cocontratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas no artigo 16.º do presente caderno de encargos.

Artigo 15.º Sanções

1. O incumprimento das obrigações do cocontratante determina a aplicação de sanções pecuniárias nos termos a definir em cada procedimento.
2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. Pelo incumprimento do disposto nos artigos 24.º a 31.º do presente documento, a SPMS poderá, após a ocorrência da 5.ª infração, aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do cocontratante incumpridor do acordo quadro, no lote em causa.

Artigo 16.º Cessão da posição contratual

1. Os cocontratantes só podem ceder a sua posição no acordo quadro, ou subcontratar total ou parcialmente a prestação de serviços objeto do acordo quadro, mediante autorização prévia e por escrito da SPMS, EPE.
2. Para efeitos da autorização da cessão por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, cedente, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
3. Para efeitos da autorização da subcontratação por parte da SPMS, EPE, o cocontratante, subcontratante, deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos de habilitação e adesão ao catálogo através do formulário constante no sítio da internet, relativos ao potencial subcontratado, que lhe foram exigidos na fase de formação do acordo quadro.
4. A SPMS, EPE deve pronunciar-se sobre a proposta do cocontratante no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
5. Nos casos em que a SPMS, EPE venha a autorizar a subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante a SPMS, EPE pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.

PARTE II

Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro

Secção I

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

Artigo 17.º Contratação ao abrigo do acordo quadro

1. A contratação ao abrigo do acordo quadro é efetuada através de convite a todos os cocontratantes do lote do acordo quadro ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 259.º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro devem ser efetuados através da plataforma eletrónica disponível em www.comprasnasaude.pt, nos termos do disposto na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, alterada pela Portaria n.º 21/2015, de 04 de fevereiro.

3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo quadro, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.
5. Os preços unitários devem ser indicados com duas casas decimais, em algarismos e por extenso, e devem incluir todas despesas de alojamento, alimentação, deslocação do pessoal do adjudicatário, taxas, impostos e restantes condições, não sendo admitidos portes ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância.

Artigo 18.º Definição das prestações a contratualizar

As entidades adquirentes devem em cada procedimento:

1. Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, que podem ser da seguinte natureza:
    a) Prazos de entrega
    b) Termos de aceitação
    c) Definir os níveis de serviço exigíveis
    d) Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos
2. Realizar inquéritos de satisfação a cada prestador após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os prestadores de serviços e aferir a qualidade dos serviços que prestam, devendo ser definido um nível de serviço mínimo para esse questionário (exemplo consta em anexo I ao presente documento).
3. Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

Artigo 19.º Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro

1. Nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro a adjudicação é feita por lote.
2. A adjudicação nos procedimentos despoletados ao abrigo do presente acordo quadro será através dos seguintes fatores:

    A análise do preço apresentado por cada concorrente, para cada lote, através de uma média ponderada, traduzida de acordo com a seguinte expressão matemática:

$$PS = \sum_{i=1}^{n} PVC * NP$$

Preço do Serviço Proposto (PS) – análise do preço do serviço apresentado por cada concorrente, de acordo com a tabela de distribuição por variáveis de custo (apresentada infra).

Em que:

PVC – Inclui os tipos de inquérito (presencial, telefónico e online) e o tipo de pergunta (fechada e aberta)

NP - Quantidade de perguntas por tipo (fechada e aberta).

Variável de custo			Preço por Variável de Custo (PVC)	Preço Serviço (PS)
Tipo de Inquérito	Tipo de Pergunta	Nº de perguntas a realizar (NP)		
Presencial	Fechada	xx*	xx*	x,xx €*
	Aberta	xx*	xx*	x,xx €*
Telefónico	Fechada	xx*	xx*	x,xx €*
	Aberta	xx*	xx*	x,xx €*
Online	Fechada	xx*	xx*	x,xx €*
	Aberta	xx*	xx*	x,xx €*

*Valores apresentados pelos concorrentes nas suas propostas

- **Tempo de Disponibilização do Relatório Final** - com uma ponderação de 20%. A avaliação do concorrente em termos do tempo necessário para a disponibilização do relatório final. Este critério será avaliado de acordo com o tempo que decorre desde o término de todas as entrevistas e o momento em que será disponibilizado o relatório final.

Descrição	Tempo de Instalação				
	0%	25%	50%	75%	100%
Tempo de disponibilização do relatório final	15 dias	14 e 11 dias	10 e 8 dias	7 e 5 dias	< 5 dias

Artigo 20.º Documentos da proposta nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro

1. Devem fazer parte dos documentos que integram as propostas apresentadas a procedimentos despoletados ao abrigo do presente acordo quadro:
   a) Para os lotes de inquéritos para avaliação da qualidade apercebida e da satisfação (lotes 1 e 2), os concorrentes deverão apresentar os seus preços discriminados por variável de custo, de acordo com a tabela auxiliar para cálculo do preço final do concorrente, ou seja, o preço é diferenciado por tipo de questionário (presencial, telefónico e online) e, em cada um, por tipo de pergunta (fechada e aberta) e pela quantidade das mesmas.
   b) Para efeitos de esclarecimento do volume de perguntas total de cada questionário, entende-se que a uma pergunta corresponde uma única resposta. Assim sendo, quando se apresenta uma matriz de perguntas ou uma pergunta agregada (com um conjunto de sub-perguntas no seu cerne), é contabilizado como mais do que uma pergunta, sendo cada uma das suas subalíneas considerada como uma pergunta individual.
   c) Para os fornecedores que não cumprirem os tempos de disponibilização do relatório final com que se comprometem na fase de adjudicação do procedimento, será aplicada uma penalização correspondente a uma percentagem do valor total de contrato (sem IVA) a definir pela entidade adjudicante.
2. Para cada procedimento, cada entidade adjudicante deve:
   a) Indicar a dimensão total da base de contactos;
   b) Identificar o tipo de inquérito (presencial, telefónico ou online);

c) Identificar o volume de perguntas fechadas e abertas a realizar, especificando a quantidade de cada um dos dois tipos de pergunta.

d) De acordo com estes critérios, o fornecedor saberá qual a duração e tipo de inquérito e volume de perguntas a considerar, sendo que deve procurar apresentar o seu preço de acordo com a opção mais económica.

Artigo 21.º Critério de desempate

Em caso de empate nas propostas apresentadas nos procedimentos despoletados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente procedimento, devem ser considerados como critérios de desempate os seguintes, pela ordem indicada:

i. Proposta com o mais baixo preço;

ii. Sorteio a desenrolar presencialmente com os interessados, do qual será lavrada ata e assinada por todos os presentes.

iii. Para o efeito do descrito no ponto anterior, o Júri convocará os concorrentes com 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo comunicada a data, hora e local onde se realizará o ato de sorteio.

Artigo 22.º Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

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

Artigo 23.º Condições e prazo de pagamento

1. As entidades adquirentes são exclusivamente responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços que lhes sejam prestados, não podendo, em caso algum, o cocontratante emitir faturas à SPMS, na qualidade de entidade que celebrou o acordo quadro objeto do presente procedimento.
2. O preço da prestação de serviços a prestar às entidades adquirentes é o que resultar do disposto neste caderno de encargos e da proposta adjudicada no procedimento celebrado ao abrigo do acordo quadro, não podendo, em caso algum, ser superior ao preço máximo de referência estabelecido neste acordo quadro.
3. O prazo de pagamento é o que for normalmente praticado por cada entidade adquirente, nos termos da lei.
4. O pagamento do preço será efetuado mensalmente, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da receção, conferência e aceitação da fatura correspondente nos serviços financeiros da entidade adjudicatária, pelo que as faturas / recibos mensais deverão ser remetidos a estes serviços.
5. O atraso no pagamento confere ao adjudicatário o direito aos juros de mora calculados nos termos da lei.
6. Não podem ser feitos quaisquer pagamentos no âmbito desta prestação de serviços sem que se mostrem pagos os emolumentos devidos por fiscalização prévia do contrato respetivo por parte do Tribunal de Contas, quando aplicável.

Secção II

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

Artigo 24.º Obrigações

1. Em termos das obrigações inerentes à prestação de serviços é exigido aos cocontratantes prestar o serviço em causa, de acordo com a legislação que o regula.
2. Os cocontratantes obrigam-se ao cumprimento, para todos os lotes, das seguintes obrigações:

a) Prestar o serviço em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais, podendo a entidade adjudicante exercer, por si ou através de consultores especializados, a fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;

b) 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;
c) Manutenção das condições de prestação de serviços, incluindo as premissas técnicas do mesmo descritas nas especificações técnicas;
d) 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;
e) Informar a entidade adjudicante sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
f) Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da sua atividade;
g) São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças;
h) Ter conhecimento e atuar em conformidade com o Código Português para Estudos de Mercado e Opinião, no que respeita à garantia de qualidade, gestão dos aspetos técnicos da investigação, segurança dos materiais e produtos para teste e preparação e processamento de dados (Consultar as normas de qualidade e proteção de dados da APODEMO).
i) Cumprir todas as obrigações legais em matéria de proteção de dados pessoais.

Artigo 25.º Confidencialidade de Dados

1. A prestação de serviços realizada no âmbito do presente procedimento, pelo co-contratante e respetivos empregados ou colaboradores, independentemente do vínculo contratual que possuam com o mesmo, encontra-se sujeita à aplicação da Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro (Lei da Proteção de Dados Pessoais).

2. O co-contratante deve assegurar que todos os intervenientes na prestação dos serviços tenham conhecimento da legislação e regulamentação aplicável em matéria de protecção de dados pessoais, e da legislação portuguesa em vigor relativa a sondagens e estudos de mercado, pelo menos nos seus princípios gerais e relativamente aos preceitos que afetam o seu trabalho, de modo a que todas as fases da investigação se realizem de acordo com estas normas (Consultar legislação ERC).

3. O co-contratante deve ter conhecimento e atuar em conformidade com o Código de Conduta dos Profissionais de Estudos de Mercado e de Opinião relativo ao tratamento de dados pessoais (Consultar as normas de qualidade e proteção de dados da APODEMO).

4. 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.

5. Após a conclusão da prestação dos serviços, a entidade contratada será também responsável por e obrigada a destruir toda a documentação relacionada com o trabalho realizado, seja ela informação recebida pela entidade adjudicante (nomeadamente dados de contatos pessoais), seja ela informação resultante da análise realizada.

Artigo 26.º Critérios a assumir para validação das entrevistas

1. Uma entrevista é considerada inválida com a não resposta às questões chave, caso existam, e só pode ser considerada válida quando o número de itens respondidos for superior a 80% (considerando que as restantes foram respostas do tipo “não sei” ou “não responde”).

2. Caso o primeiro contacto estabelecido com cada um dos indivíduos da amostra não resulte numa entrevista efetiva, será realizada até mais uma tentativa de contacto para concretização da entrevista.

3. Caso após as duas tentativas de contacto para a mesma pessoa não resulte em entrevista, serão realizadas até mais duas tentativas de contacto de pessoas diferentes, com características semelhantes, para potenciar a concretização da mesma.

Artigo 27.º Acompanhamento do Ponto de Situação

O acompanhamento do ponto de situação é efetuado através de relatórios de ponto de situação com a periodicidade a definir em cada procedimento, com acesso às entrevistas realizadas, tempo médio de entrevista, número de entrevistas realizadas com sucesso e rejeitadas, entre outros.

Artigo 28.º Entregáveis

A apresentação de resultados, após tratamento dos dados, é realizada em formato digital, sendo obrigatório o envio do relatório final e os dados trabalhados num formato que permita a sua

exploração, como por exemplo o Excel (.xlsx), SPSS (.spss), OpenOffice.org Calc (.ods), entre outros. O formato dos dados manipuláveis deve ser acordado entre a entidade adjudicante e o adjudicatário no contrato de prestação de serviços. No que respeita ao relatório, para cada questão ou conjunto de questões sobre um determinado tema, devem ser apresentados gráficos resumo com as respetivas conclusões e recomendações.

Artigo 29.º Níveis de Serviço

Os níveis de serviço associados à prestação de serviços são:

1. Obrigatoriedade de resposta aos procedimentos / call offs

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

2. Obrigatoriedade de produção de um inquérito com uma margem de erro de 5%.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Margem de Erro ou Erro de Amostragem	Estatística que expressa a magnitude do erro (nos resultados de um inquérito) que pode ser atribuível à amostragem aleatória. Ou seja, descreve a precisão dos resultados do inquérito e corresponde à diferença prevista entre os resultados obtidos com a amostra de pessoas entrevistadas e o valor que se verifica, de facto, na população da qual a amostra foi retirada	**A margem de erro deverá ser de 5%**, com base numa caracterização idêntica à do universo dos dados fornecidos na base de dados disponibilizada pela entidade adjudicante. A margem de erro pode ser alterada, mediante um acordo entre ambas as partes.	**Se a margem de erro for superior a 5%**, deverá ser **imputada uma penalização monetária ao fornecedor**, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante, sugerindo-se uma percentagem de 5%. **Se a margem de erro for superior a 10% em três ou mais prestações de serviço** o fornecedor incumpridor deverá ser **eliminado da lista de fornecedores adjudicados ao acordo quadro.**

3. Obrigatoriedade de produção de um inquérito com um nível de confiança de 95%.

Requisito	Descrição	Nível de serviço	Penalização por Não Cumprimento
Nível de Confiança	Este valor especifica a probabilidade de que o resultado na população esteja, de facto, dentro dos limites da margem de erro dos resultados obtidos com a amostra	**O nível de confiança deverá ser de 95%**, com base numa caracterização idêntica à do universo dos dados fornecidos na base de dados disponibilizada pela entidade adjudicante. O nível de confiança pode ser alterado, mediante um acordo entre ambas as partes.	**Se o nível de confiança for inferior a 95%**, deverá ser **imputada uma penalização monetária ao fornecedor**, cuja percentagem, será definida em cada procedimento celebrado com a entidade adjudicante, sugerindo-se uma percentagem de 5%. **Se o nível de confiança for inferior a 80% em três ou mais prestações de serviço** o fornecedor incumpridor deverá ser **eliminado da lista de fornecedores adjudicados ao acordo quadro.**

Artigo 30.º Modelo de Reporting e Monitorização dos Níveis de Serviço

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

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de *Reporting*	Responsabilidade Execução Penalização
Margem de Erro ou Erro de Amostragem	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante da margem de erro dos inquéritos realizados. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante. • Envio de aviso ao fornecedor incumpridor após primeira e segunda infração por parte da SPMS. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração do lote (para *call offs* futuros) após a ocorrência da 3ª infração.	• Entidade Adjudicante para efeitos de penalização monetária; • SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

Requisito	Periodicidade de Monitorização	Responsabilidade de Monitorização	Modelo de *Reporting*	Responsabilidade Execução Penalização
Nível de Confiança	Serviço Prestado	Entidade Adjudicante	• Reporte à SPMS pela entidade adjudicante do nível de confiança dos inquéritos realizados. Envio do aviso de penalização ao fornecedor incumpridor pela entidade adjudicante. • Envio de aviso ao fornecedor incumpridor após primeira e segunda infração por parte da SPMS. Comunicação da exclusão do acordo quadro após terceira infração do lote (para *call offs* futuros) após a ocorrência da 3ª infração.	• Entidade Adjudicante para efeitos de penalização monetária; • SPMS para efeitos de exclusão do acordo quadro.

2. Premissas a aplicar em cada Procedimento / Call Off:

a) 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, a taxa de resposta, etc.

b) Em cada call off devem ser definidos as premissas especificas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa. Assim sendo, em cada contrato, cada entidade adjudicante deve:

- Disponibilizar o questionário a realizar e identificar as questões chave, caso existam;
- Disponibilizar a base de contactos.

c) A título meramente indicativo, cada nível de serviço deve exigir um nível de cumprimento mínimo de 90%.

d) 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.

e) Para cada nível de serviço, devem ser definidas as penalizações a aplicar, no caso do seu incumprimento.

PARTE III

Reporte

Artigo 31.º Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
    a) Relatórios de faturação;
    b) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de faturação às entidades agregadoras com uma periodicidade trimestral e à SPMS com uma periodicidade semestral.
3. O não envio dos relatórios referidos no n.º 1 do presente artigo, ou a existência de erros nos mesmos que não permitam a monitorização da faturação, tem um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização da situação em causa.

4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o cocontratante para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 2 (dois) perfis diferenciados:
    a) SPMS – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades agregadoras e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades agregadoras;
    b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
6. Os relatórios de faturação devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior, os seguintes elementos:
    a) Identificação da entidade adquirente;
    b) Número de contrato;
    c) Duração prevista do contrato;
    d) Datas de início e de fim do contrato;
    e) Descrição quantitativa do serviço e respetivos preços unitários;
    f) Identificação dos lotes;
    g) Valor de contrato;
    h) Número, data e valor das faturas.
7. Os relatórios de níveis de serviço podem ser solicitados pelas entidades adquirentes com uma periodicidade mensal e devem conter, com a agregação de informação indicada no n.º 5 do presente artigo, os seguintes elementos relativos a níveis de serviço definidos no presente caderno de encargos, bem como eventuais sanções aplicadas pelas entidades adquirentes:
    a) Identificação da entidade adquirente;
    b) Número de contrato;
    c) Duração prevista do contrato;
    d) Datas de início e de fim do contrato;
    e) Quantidades de serviços encomendados e entregues;

f) Número de dias decorridos entre a data da encomenda e a data de entrega da aceitação do serviço;
g) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;
h) Justificação para eventuais incumprimentos nos serviços;
i) Sanções aplicadas e respetiva justificação.

8. Os relatórios definidos nos números anteriores devem ser enviados à SPMS e entidades adquirentes, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou mês do ano civil a que digam respeito, conforme periodicidades previstas no n.º 2 e 7 do presente artigo, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

PARTE IV

Disposições finais

Artigo 32.º Comunicações e notificações

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

Artigo 33.º Foro competente

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

Artigo 34.º Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo

À contagem de prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo, são aplicáveis as seguintes regras:

a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Artigo 35.º Interpretação e validade

1. O acordo quadro e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.
2. As partes no acordo quadro que tenham dúvidas acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga diretamente respeito.
3. Se qualquer disposição do acordo quadro ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

Artigo 36.º Direito aplicável

1. O acordo quadro tem natureza administrativa.
2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código da Contratação Pública aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.

ANEXO:

Anexo I – Exemplo de Inquérito de satisfação

ANEXO I – EXEMPLO DE INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

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

Escala de Avaliação:

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau