

Aprova:
Artur Trindade Mimoso
Vogal do Conselho de Administração
21/10/19



**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO
QUADRO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE
PROCESSOS RPA**

REF.ª UAQT2019005

CADERNO DE ENCARGOS



Índice

PARTE I - Do acordo quadro.....	4
Secção I Disposições gerais.....	4
Cláusula 1. ^a Definições.....	4
Cláusula 2. ^a Tipo de procedimento, designação e objeto	4
Cláusula 3. ^a Constituição dos lotes do acordo quadro	5
Cláusula 4. ^a Prazo de vigência.....	5
Cláusula 5. ^a Forma e documentos contratuais.....	5
Secção II Obrigações das Partes.....	6
Cláusula 6. ^a Obrigações dos Cocontratantes.....	6
Cláusula 7. ^a Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro	8
Cláusula 8. ^a Obrigações da SPMS, EPE.....	9
Cláusula 9. ^a Gestor de Contrato	9
Cláusula 10. ^a Auditoria à prestação de serviços.....	9
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro.....	10
Cláusula 11. ^a Dados pessoais.....	10
Cláusula 12. ^a Sigilo e confidencialidade.....	10
Cláusula 13. ^a Direitos de propriedade intelectual e industrial	11
Cláusula 14. ^a Patentes, licenças e marcas registadas.....	11
Cláusula 15. ^a Casos fortuitos ou de força maior.....	11
Cláusula 16. ^a Suspensão do acordo quadro.....	12
Cláusula 17. ^a Resolução sancionatória por incumprimento contratual	12
Cláusula 18. ^a Sanções	13
Cláusula 19. ^a Cessão da posição contratual e subcontratação.....	14
PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo quadro.....	14
Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	14
Cláusula 20. ^a Contratação ao abrigo do acordo quadro.....	14
Cláusula 21. ^a Caracterização do Lote 1 – Definição de modelos estratégicos, identificação, priorização e seleção de oportunidade de seleção de RPA	15
Cláusula 22. ^a Caracterização do Lote 2 – Desenvolvimento e implementação de soluções RPA em ambientes produtivos e formação	18
Cláusula 23. ^a Definição das prestações a contratualizar	24
Cláusula 24. ^a Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro.....	24
Cláusula 25. ^a Critério de desempate	25



Cláusula 26. ^a	Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro.....	25
Cláusula 27. ^a	Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro	25
Cláusula 28. ^a	Condições de pagamento.....	26
Cláusula 29. ^a	Seguros.....	26
Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro		
27		
Cláusula 30. ^a	Obrigações	27
Cláusula 31. ^a	Revisão de Preços.....	27
Cláusula 32. ^a	Aditamentos.....	28
Cláusula 33. ^a	Impossibilidade temporária de prestação de serviços	28
Cláusula 34. ^a	Níveis de serviço.....	28
Cláusula 35. ^a	Penalizações por incumprimento	29
PARTE III – Reporte		
29		
Cláusula 36. ^a	Reporte e monitorização.....	29
PARTE IV - Disposições finais		
30		
Cláusula 37. ^a	Foro competente.....	30
Cláusula 38. ^a	Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo	30
Cláusula 39. ^a	Interpretação e validade	31
Cláusula 40. ^a	Direito aplicável	31



PARTE I - Do acordo quadro

Secção I

Disposições gerais

Cláusula 1.ª Definições

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

- a) **Acordo Quadro** – Contrato celebrado entre a SPMS, EPE e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas a Serviços de Automatização de processos RPA, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos.
- b) **SPMS, EPE** – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei n.º 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei n.º 32/2016, de 28 de junho, com o objeto e atribuições conforme definidos nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma.
- c) **Contratos** – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e os Prestadores de Serviços, nos termos do presente caderno de encargos.
- d) **Cocontratantes** - Os prestadores do serviço habilitados no acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo.
- e) **Gestor de categoria** - Responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro.
- f) **Entidade adquirente** – Qualquer organismo do Ministério da Saúde ou entidade do Serviço Nacional de Saúde, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a SPMS, EPE, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro.
- g) **RPA** – Automação Robótica de Processos (Robotic Process Automation), pacote de software que pode ser configurado para executar processos de negócios de forma repetida, auditada e controlada.

Cláusula 2.ª Tipo de procedimento, designação e objeto

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração do



Acordo Quadro para a Prestação Serviços de Consultoria para Automatização de processos RPA.

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

Cláusula 3.ª Constituição dos lotes do acordo quadro

O acordo-quadro em apreço encontra-se dividido em 2 lotes:

- a) Lote 1 – Definição de modelos estratégicos, identificação, priorização e seleção de oportunidade de seleção de RPA;
- b) Lote 2 – Desenvolvimento e implementação de soluções RPA em ambientes produtivos e formação.

Cláusula 4.ª Prazo de vigência

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

Cláusula 5.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação celebrados ao abrigo do presente Acordo Quadro, são reduzidos a escrito.



2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao presente caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) As propostas adjudicadas;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelos adjudicatários sobre as propostas adjudicadas.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o cocontratante obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

Secção II

Obrigações das Partes

Cláusula 6.ª Obrigações dos Cocontratantes

1. Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos cocontratantes:
 - a) Apresentar proposta a todos os convites no âmbito do acordo quadro;
 - b) Prestar os serviços às entidades adquirentes conforme as normas legais vigentes aplicáveis ao exercício da atividade, e nos termos e condições definidos no presente caderno de encargos;



- c) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações, designadamente:
 - i. Impossibilidade temporária de prestação do serviço;
 - ii. Impossibilidade legal de prestação do serviço.
- d) Não alterar as condições de prestação dos serviços, fora dos casos previstos no caderno de encargos;
- e) Não ceder, sem prévia autorização da SPMS, EPE, a sua posição contratual nos contratos celebrados com as entidades adquirentes;
- f) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- g) Comunicar à SPMS, EPE qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação e sede social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial, bem como as alterações aos contactos e moradas indicados no contrato para a gestão do acordo quadro;
- h) Produzir relatórios de faturação e enviar estes relatórios à SPMS, EPE, com uma periodicidade trimestral, designadamente para efeitos estatísticos, autorizando expressamente a SPMS, EPE ao tratamento dos dados fornecidos;
- i) Retificar os relatórios de faturação apresentados nos termos da alínea anterior, sempre que sejam detetadas irregularidades nos valores;
- j) Sempre que solicitado pela SPMS, EPE, disponibilizar declaração emitida por um Revisor Oficial de Contas ou pela entidade fiscalizadora das contas da empresa, na qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo quadro;
- k) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- l) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS, EPE e às entidades adquirentes;



- m) Respeitar os termos e condições dos acordos celebrados com o Estado que se encontrem em vigor;
- n) Proceder à atualização dos bens e serviços no Catálogo, submetendo as propostas de atualização através de aditamentos no sítio da internet do Catálogo, à apreciação prévia da SPMS, EPE;
- o) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação, bem como os documentos que atestem o poder de representação do cocontratante;
- p) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do acordo quadro, e não utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.

Cláusula 7.^a Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo quadro

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



Cláusula 8.ª Obrigações da SPMS, EPE

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

Cláusula 9.ª Gestor de Contrato

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, o gestor do contrato será um Técnico Superior da Direção de Compras de Bens e Serviços Transversais, tendo como função o acompanhamento da sua execução nos termos melhor descritos no sobredito artigo do CCP.

Cláusula 10.ª Auditoria à prestação de serviços

A qualquer momento a SPMS, EPE e as entidades adquirentes ou outras entidades mandatadas



para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da execução dos contratos de prestação de serviços e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

Secção III

Das relações entre as partes no acordo quadro

Cláusula 11.ª Dados pessoais

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

Cláusula 12.ª Sigilo e confidencialidade

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



- c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente desta cláusula.
5. O cocontratante é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
6. O cocontratante é ainda responsável perante a entidade adquirente, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

Cláusula 13.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial

São da responsabilidade dos cocontratantes quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

Cláusula 14.ª Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 15.ª Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo quadro.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento



imprevisível e excepcional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.

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

Cláusula 16.ª Suspensão do acordo quadro

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

Cláusula 17.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. O incumprimento, por qualquer dos cocontratantes selecionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo quadro, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à SPMS, EPE o direito à resolução do acordo quadro relativamente àquele, podendo a SPMS, EPE solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.
2. O incumprimento dos requisitos de serviço deve ser reportado pelas entidades



- adquirentes à SPMS, EPE.
3. Para efeitos da presente cláusula, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
 - a) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - b) Prestação de falsas declarações;
 - c) Não apresentação dos relatórios previstos na cláusula 36.ª do presente caderno de encargos;
 - d) Recusa do serviço a uma entidade adquirente;
 - e) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos do presente caderno de encargos;
 - f) Incumprimento dos requisitos previstos no presente caderno de encargos;
 - g) Prestação de serviços que não constem do acordo quadro;
 - h) Incumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade prevista na cláusula 12.ª do presente caderno de encargos.
 4. Para efeitos do disposto nas alíneas f), g) e h) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o cocontratante continue a incorrer em incumprimento.
 5. A resolução é notificada ao cocontratante em causa, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
 6. A resolução do acordo quadro relativamente a um cocontratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula seguinte do presente caderno de encargos.

Cláusula 18.ª Sanções

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



Cláusula 19.ª Cessão da posição contratual e subcontratação

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

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

Secção I

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

Cláusula 20.ª Contratação ao abrigo do acordo quadro

1. A contratação ao abrigo do acordo quadro é efetuada através de convite a todos os cocontratantes do lote do acordo quadro ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 259.º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro devem ser efetuados através da plataforma eletrónica disponível em www.comprasnasaude.pt, nos termos do disposto na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, alterado pela portaria n.º 21/2015, de 4 de fevereiro.



3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo quadro, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.
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.
6. A entidade de adquirente nos termos nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, deverá designar o gestor do contrato, tendo como função o acompanhamento da sua execução nos termos melhor descritos no sobredito artigo do CCP.

Cláusula 21.ª Caracterização do Lote 1 – Definição de modelos estratégicos, identificação, priorização e seleção de oportunidade de seleção de RPA

1. Os serviços a prestar no âmbito do **Lote 1 – Definição de modelos estratégicos, identificação, priorização e seleção de oportunidade de seleção de RPA**, consistem em serviços de consultoria para a definição de modelos estratégicos, identificação dos processos atuais, identificação e seleção de processos para implementação de soluções RPA, proposta de adaptação dos processos atuais (processos com tarefas repetitivas, nas quais os seres humanos, acrescentam pouco ou nenhum valor) para ser possível a utilização de RPA, bem como o desenho e especificação técnica dos requisitos de arquitetura necessárias para a implementação dos processos RPA'S identificados. Estes serviços devem evidenciar as vantagens de utilização dos RPA'S, nomeadamente na otimização de processos, por exemplo, por via da diminuição significativa no registo de novos utentes, automatizando todo o processo de validações, libertando assim os recursos afetos ao tratamento de dados e preparação de relatórios, o que gera uma redução significativa do trabalho administrativo. Os RPA'S podem igualmente ajudar a reduzir os tempos associados ao ciclo de faturação, automatizando todo o respetivo processo.
2. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, que se encontram divididas em duas fases macro de entregáveis, sendo que a especificidade detalhada das mesmas será



indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:

2.1 Identificação de Áreas para Implementação de Soluções RPA:

- a) Relatório AS IS sobre processos atuais, diagnóstico inicial onde se deverá identificar os processos existentes atualmente e quais os que se adequam a utilização de RPA'S;
- b) Relatório TO BE sobre processos passíveis de automatização, identificando as melhorias aos processos para que os mesmos possam ser automatizados;
- c) Definição do plano de iniciativas estratégicas, onde se identifica qual o caminho a realizar pela entidade adquirente;
- d) Workshops sobre as potencialidades dos RPA'S e seus benefícios;
- e) Documentação em formato de instruções de trabalho com o objetivo de tornar mais intuitivo o uso dos RPA'S;
- f) Identificação e priorização de processos automatizáveis, suportados em Business Cases;
- g) Identificação das áreas de atuação dos RPA'S, por exemplo, área Financeira, área de Operação e Manutenção, área de Recursos Humanos, área de Logística, ou área de tecnologia de informação.

2.2 Especificação dos Requisitos dos RPA'S:

- a) Gestão e coordenação técnica do projeto;
- b) Definição do modelo de gestão da mudança;
- c) Relatório final dos processos RPA a desenvolver;
- d) Análise, desenho e especificação funcional, permitindo identificar qual a melhor solução RPA de acordo com os requisitos de negócio da entidade adquirente;
- e) Análise, desenho e especificação funcional, permitindo identificar quais os requisitos de arquitetura aplicacional necessários para implementação dos RPA'S;
- f) Produção de um Relatório Final, composto por cadernos técnicos, funcionais e de casos de testes, entre outros documentos relevantes.

3. Este lote compreende os seguintes perfis:

3.1. Gestor de projeto:

- a) Requisitos mínimos:
 - i) Licenciatura em Gestão, Engenharia, Economia, Tecnologias de Informação ou equivalente;
 - ii) Formação específica em gestão de projeto.



- iii) Experiência comprovada (≥ 1 anos) em:
 - i. Gestão de projetos de sistemas de informação;
 - ii. Gestão de projetos de RPA;
 - iii. Acompanhamento de projetos;
 - iv. Gestão de equipa.
- b) Requisitos não obrigatórios:
 - i) Certificação PMP ou equivalente;
 - ii) Gestão de Projetos tecnológicos na Administração Pública.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
 - i) Gestão de projeto;
 - ii) Planeamento das atividades;
 - iii) Gestão de equipas e recursos;
 - iv) Especificação de requisitos;
 - v) Caracterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de Componentes / aplicações e plataformas tecnológicas;
 - vi) Análise funcional de sistemas / requisitos;
 - vii) Apoio e acompanhamento de projeto.

3.2. **Analista funcional sénior:**

- a) Requisitos mínimos:
 - i) Licenciatura nas áreas de gestão, economia, tecnologias de informação ou equivalente;
 - ii) Formação específica em:
 - i. Análise Funcional e Qualidade;
 - ii. Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio.
 - iii) Experiência comprovada (≥ 3 anos) em:
 - i. Metodologias de análise de requisitos em processos de automatização de processos;
 - ii. Metodologias análise de requisitos e testes de sistemas de informação;



- iii. Modelação e levantamento de processos de negócio da entidade adquirente;
- b) Requisitos não obrigatórios:
- i) Certificação CBAP;
 - ii) Certificação em Blueprism;
 - iii) Certificação em Automation Anywhere;
 - iv) Certificação em UIPath;
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
- i) Análise funcional;
 - ii) Levantamento de requisitos;
 - iii) Definição de condições e ciclos de teste;
 - iv) Execução de testes;
 - v) Controlo da qualidade;
 - vi) Elaboração da Documentação Técnica.

Cláusula 22.ª **Caraterização do Lote 2 – Desenvolvimento e implementação de soluções RPA em ambientes produtivos e formação**

1. Os serviços a prestar no âmbito do **Lote 2 – Desenvolvimento e implementação de soluções RPA em ambientes produtivos e formação**, consistem em serviços para implementação e desenvolvimento de projetos de aplicações RPA, incluindo-se também formações sobre soluções implementadas ou a implementar por forma a dotar os recursos de competências técnicas para serem autónomos nas tecnologias de RPA. Estes serviços devem evidenciar de forma célere, a redução de custos, de recursos, de tempo e a melhoria da qualidade. Os processos devem ser executados com um registo completo de auditoria e segurança. Há várias áreas de potencial aplicação para os RPA, entre elas identificam-se as seguintes:
 - Manipulação de dados automatizada;
 - Tarefas repetitivas;
 - Tarefas definidas por regras;
 - Substituição de cálculo manual pelo automático;
 - Tarefas com risco de taxas de erro elevadas se forem manuais;



- Tarefas executadas fora do horário de expediente que possam ser programadas;
 - Conteúdo sensível.
2. Os serviços a prestar incluirão as seguintes atividades principais, que se encontram divididas em três fases macros de entregáveis, sendo que a especificidade detalhada das mesmas, será indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do acordo de quadro:

2.1 Especificação Técnica e Funcional dos Requisitos para o Desenvolvimento de RPA`S identificados e Definição de planos de testes:

- a) Gestão e coordenação técnica do projeto;
- b) Análise, desenho e especificação funcional dos processos a automatizar pelos robôs;
- c) Análise, desenho e especificação técnica da arquitetura de suporte a aplicação dos robôs;
- d) Business Cases da solução, onde se poderá visualizar o retorno esperado da utilização dos robôs;
- e) Documentação associado ao projeto, cadernos técnicos e funcionais da solução, caderno de testes, entre outros documentos relevantes;
- f) Definição de testes de utilização da solução;

2.2 Programação, realização de Testes e implementação de RPA`S identificados:

- g) Programação da solução RPA;
- h) Realização de Testes em ambiente de testes;
- i) Instalação e configuração da solução em ambiente produtivo;

2.3 Realização de Formações:

- j) Transferência de conhecimento, para dotar os colaboradores de autonomia na utilização, configuração e manutenção dos robôs no futuro;
- k) Formação em sala;
- l) Formação Hands-on, em contextos práticos de projetos ou na operação diária.

3. Este lote compreende os seguintes perfis:

3.1. Gestor de projeto:

- a) Requisitos mínimos:
 - i) Licenciatura em Gestão, Engenharia, Economia, Tecnologias de Informação ou equivalente.
 - ii) Formação específica em gestão de projeto.



- iii) Experiência comprovada (≥ 1 anos) em:
 - i. Gestão de projetos de sistemas de informação;
 - ii. Gestão de projetos de RPA;
 - iii. Acompanhamento de projetos;
 - iv. Gestão de equipa.
- b) Requisitos não obrigatórios:
 - i) Certificação PMP ou equivalente;
 - ii) Gestão de Projetos tecnológicos na Administração Pública.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
 - i) Gestão de projeto;
 - ii) Planeamento das atividades;
 - iii) Gestão de equipas e recursos;
 - iv) Especificação de requisitos;
 - v) Caracterização de fluxos de informação, processos, arquiteturas de Componentes / aplicações e plataformas tecnológicas;
 - vi) Apoio e acompanhamento de projeto.

3.2. **Analista funcional:**

- a) Requisitos mínimos:
 - i) Licenciatura nas áreas de gestão, economia, tecnologias de informação ou equivalente.
 - ii) Formação específica em:
 - i. Análise Funcional e Qualidade;
 - ii. Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio.
 - iii) Experiência comprovada (≥ 2 anos) em:
 - i. Metodologias análise de requisitos e testes de sistemas de informação;
 - ii. Modelação e levantamento de processos de negócio.
- b) Requisitos não obrigatórios:
 - i) Certificação CBAP.



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

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

3.3. Analista funcional sénior:

a) Requisitos mínimos:

- i) Licenciatura nas áreas de gestão, economia, tecnologias de informação ou equivalente.
- ii) Formação específica em:
 - i. Análise Funcional e Qualidade;
 - ii. Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio.
- iii) Experiência comprovada (≥ 3 anos) em:
 - i. Metodologias de análise de requisitos em processos de automatização de processos;
 - ii. Metodologias análise de requisitos e testes de sistemas de informação;
 - iii. Modelação e levantamento de processos de negócio.

b) Requisitos não obrigatórios:

- i) Certificação CBAP;
- ii) Certificação em Blueprism;
- iii) Certificação em Automation Anywhere;
- iv) Certificação em UIPath.

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

- i) Análise funcional;
- ii) Levantamento de requisitos;



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

3.4. Consultor RPA:

a) Requisitos mínimos:

- i) Licenciatura nas áreas de tecnologias de informação ou equivalente.
- ii) Formação específica em:
 - i. Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio;
 - ii. Linguagens de programação;
 - iii. Automação de testes.
- iii) Experiência comprovada (≥ 1 anos) em:
 - i. Metodologias de análise de requisitos em processos de automatização de processos;
 - ii. Modelação e levantamento de processos de negócio;
 - iii. Desenvolvimento e análise de software;
 - iv. Conhecimento de uma ou mais indústrias e áreas de negócio.

b) Requisitos não obrigatórios:

- i) Certificação em Blueprism;
- ii) Certificação em Automation Anywhere;
- iii) Certificação em UIPath;

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

- i) Implementação do sistema;
- ii) Desenvolvimento do sistema;
- iii) Documentação técnica.

3.5. Consultor RPA sénior:

a) Requisitos mínimos:

- i) Licenciatura nas áreas de tecnologias de informação ou equivalente.
- ii) Formação específica em:
 - i. Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio;



- ii. Linguagens de programação;
 - iii. Automação de testes.
 - iii) Experiência comprovada (≥ 2 anos) em:
 - i. Metodologias de análise de requisitos em processos de automatização de processos;
 - ii. Metodologias análise de requisitos e testes de sistemas de informação;
 - iii. Modelação e levantamento de processos de negócio.
- b) Requisitos não obrigatórios:
 - i) Certificação em Blueprism;
 - ii) Certificação em Automation Anywhere;
 - iii) Certificação em UiPath.
- c) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
 - i) Implementação do sistema;
 - ii) Desenvolvimento do sistema;
 - iii) Documentação técnica.

3.6. Formador:

- a) Requisitos mínimos:
 - i) Licenciatura nas áreas de tecnologias de informação ou equivalente.
 - ii) Formação específica em:
 - i. Modelação e reengenharia de arquitetura de negócio.
 - iii) Experiência comprovada (≥ 1 anos) em:
 - i. Projetos de implementação de RPA'S.
 - iv) Certificação de Competências Pedagógicas.
- b) Terá a seu cargo as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras que cada entidade adquirente venha a definir em cada procedimento a desenvolver ao abrigo do presente acordo quadro as seguintes:
 - i) Formação em sala;
 - ii) Formação Hands-on, em contextos práticos de projetos ou na operação diária;



- iii) Preparação de documentação, nomeadamente, manuais de utilizador, filmes e imagens para suporte à formação presencial e em eLearning.

Cláusula 23.ª Definição das prestações a contratualizar

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:
 - a) Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, as quais podem ser da seguinte natureza:
 - i. Termos de aceitação;
 - ii. Definir os níveis de serviço exigíveis;
 - iii. Na contratação de recursos, devem ser indicados os perfis dos recursos, com a menção ao nº de horas de trabalho a realizar por perfil, bem como a definição das atividades e tarefas a executar.
 - iv. Modelo de monitorização e controlo dos níveis de serviço definidos.
 - b) Realizar inquéritos de satisfação a cada prestador após o término de um contrato, de modo a poder avaliar os prestadores de serviços e aferir a qualidade dos serviços prestados, devendo ser definido um nível de serviço mínimo para esse questionário (exemplo consta em **Anexo I** ao presente documento).
 - c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.

Cláusula 24.ª Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Acordo Quadro

1. A adjudicação para cada lote nos procedimentos despoletados ao abrigo do presente acordo quadro será através do critério da proposta economicamente mais vantajosa, determinada por uma das seguintes modalidades:

- a) Avaliação do Preço;
 - b) Melhor Relação Qualidade-Preço.
- Na **Contratação de recursos** poderão ser tidos em conta os seguintes fatores:

Critério de Adjudicação	Peso
Preço	≥ 60 %



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

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

Cláusula 25.ª Critério de desempate

Em caso de empate das propostas apresentadas nos procedimentos realizados ao abrigo do presente acordo quadro, podem ser utilizados como critérios de desempate, os fatores, por ordem decrescente de ponderação relativa que compõem o critério de adjudicação ou o sorteio.

Cláusula 26.ª Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo quadro

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

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

Cláusula 27.ª Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do acordo quadro serão reduzidos a escrito e terão uma duração máxima de 1 (um) ano a contar da data da sua assinatura, prorrogável por mais 1 (um) ano até ao limite máximo de 2 (dois) anos, não podendo a sua duração total ser superior a 3 (três) anos.
2. Os contratos que sejam celebrados ao abrigo do acordo-quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo-quadro, desde que não ultrapassem as durações



previstas no número anterior.

3. A celebração de novo acordo quadro com o mesmo objeto impossibilita qualquer renovação, por parte das entidades adquirentes, dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro objeto do presente caderno de encargos.

Cláusula 28.ª Condições de pagamento

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

Cláusula 29.ª Seguros

1. É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal ou por pessoal dos seus subcontratados, no contexto de ações no âmbito do presente contrato.
2. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.



Secção II

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

Cláusula 30.^a Obrigações

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

- a) Responder obrigatoriamente, no prazo fixado, a todos os procedimentos lançados ao abrigo do acordo quadro (*call offs*);
- b) Prestar o serviço em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais, podendo a entidade adjudicante exercer, por si ou através de consultores especializados, a fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;
- c) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- d) Manutenção das condições de prestação de serviços, incluindo as premissas técnicas do mesmo descritas nas especificações técnicas;
- e) Efetuar um planeamento, programado atempadamente, da prestação de serviços objeto do acordo quadro a celebrar no âmbito do presente procedimento.
- f) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- g) Informar a entidade adjudicante sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
- h) Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da sua atividade;
- i) São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

Cláusula 31.^a Revisão de Preços

A revisão de preços só pode ocorrer após 12 (doze) meses contados do dia seguinte à entrada em vigor do acordo quadro e em casos devidamente justificados.



Cláusula 32.ª Aditamentos

1. Quaisquer alterações de ordem financeira e técnica relativamente aos serviços selecionados, que ocorram durante o prazo de vigência dos acordos quadro, devem ser obrigatoriamente comunicadas à SPMS, EPE.
2. Para formalização dos aditamentos, deverão os cocontratantes proceder ao seu preenchimento e submissão *on-line* e envio via fax ou email para a SPMS, EPE, com vista à sua autorização.
3. Para efeitos do n.º 1, consideram-se aditamentos os decorrentes das seguintes situações:
 - a) Aumento de Preços;
 - b) Redução de Preços;
 - c) Inserção de Descontos;
 - d) Interrupção Temporária de prestação do serviço;
 - e) Alteração de outros elementos.

Cláusula 33.ª Impossibilidade temporária de prestação de serviços

4. Sempre que o cocontratante se encontre em situação de impossibilidade temporária de prestação de serviços, deverá comunicar fundamentadamente tal facto à SPMS, EPE.
5. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se impossibilidade temporária de prestação de serviços uma interrupção por período não superior a 90 (noventa) dias contínuos.
6. Findo o prazo previsto no número anterior sem que a situação se regularize, deverá o cocontratante solicitar a prorrogação do prazo, reservando-se a SPMS, EPE, todavia, o direito de resolver o contrato.
7. Não é admissível a impossibilidade temporária de prestação de serviços nos primeiros 8 (oito) meses de vigência do acordo quadro, que será considerada incumprimento dos prazos de execução.

Cláusula 34.ª Níveis de serviço

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



Cláusula 35.ª Penalizações por incumprimento

O incumprimento das obrigações do prestador de serviços determina a aplicação de penalizações pecuniárias nos termos a definir em cada Contrato.

PARTE III– Reporte

Cláusula 36.ª Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes, a realização de reuniões de coordenação com os representantes da entidade adquirente de acordo com a periodicidade que esta última definir. Destas reuniões deverá ser lavrada ata que deverá ser assinada por todos os presentes.
2. É ainda obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
 - a) Relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato.
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
3. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de acima mencionados às entidades adquirentes com uma periodicidade com ela acordada e à SPMS, EPE os relatórios de níveis de serviço com uma periodicidade semestral.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o cocontratante para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 2 (dois) perfis diferenciados:
 - a) SPMS, EPE – recebe a informação respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades adquirentes e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades adquirentes.
 - b) Entidade adquirente – recebe a informação individualizada da realidade que representa.
6. Os relatórios de níveis de serviço podem ser solicitados pelas entidades adquirentes com uma periodicidade mensal e devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior da presente cláusula, os seguintes elementos relativos a



requisitos definidos 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.
7. Os relatórios dos níveis de serviço devem ser enviados à SPMS, EPE, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou mês do ano civil a que digam respeito, conforme periodicidades previstas no n.º 3 e 6 da presente cláusula, em formato eletrónico a definir pela SPMS, EPE.

PARTE IV - Disposições finais

Cláusula 37.ª Foro competente

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

Cláusula 38.ª Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo

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

- a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr.
- b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;



- c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês.
- d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 39.ª Interpretação e validade

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

Cláusula 40.ª Direito aplicável

- 1. O acordo quadro tem natureza administrativa.
- 2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 111-B/2017, de 31 de agosto, com as alterações vigentes, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.

ANEXO:

Anexo I – Exemplo de Inquérito de satisfação



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

Exemplo de Questionário de Satisfação

Questão	Avaliação	Comentários
Como classificaria o desempenho geral do fornecedor?	Escala de avaliação	
Qual o nível de cumprimento dos níveis de serviço impostos no contrato?	Escala de avaliação	
Qual o grau de satisfação para com o trabalho realizado?	Escala de avaliação	
Qual o grau de criação de valor do fornecedor?	Escala de 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