

Aprova
15.9.2020


Sandra Cavaca
Vogal do Conselho de Administração



PROCEDIMENTO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A INSTITUIÇÃO DE UM SISTEMA DE
AQUISIÇÃO DINÂMICO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E
IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

REF.^a UAQT202003

CADERNO DE ENCARGOS



Índice

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



Cláusula 25.ª	Categorias 2 e 3 - Requisitos relativos às condições de entrega do Hardware	20
Cláusula 26.ª	Categorias 2 e 3 - Prazo de entrega e Instalação do Hardware	21
Cláusula 27.ª	Verificação e aceitação dos produtos	21
Cláusula 28.ª	Níveis de serviço	22
Cláusula 29.ª	Penalizações	22
Cláusula 30.ª	Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico	23
Cláusula 31.ª	Condições de pagamento	24
Cláusula 32.ª	Seguros	24
Secção II Obrigações dos Candidatos no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico		
Cláusula 33.ª	Obrigações	24
Cláusula 34.ª	Aditamentos	26
Cláusula 35.ª	Impossibilidade temporária de prestação de serviços	26
PARTE III – Reporte		26
Cláusula 36.ª	Reporte e monitorização	26
PARTE IV - Disposições finais		28
Cláusula 37.ª	Foro competente	28
Cláusula 38.ª	Contagem dos prazos na fase de execução do Sistema de Aquisição Dinâmico e dos contratos celebrados ao seu abrigo	28
Cláusula 39.ª	Interpretação e validade	28
Cláusula 40.ª	Direito aplicável	28
Anexo I - Especificações do Serviço		30
Cláusula 1.ª	Caraterização das Categorias do Sistema de Aquisição Dinâmico	30
Cláusula 2.ª	Âmbito da “Categoria 1 - Serviços de Consultoria de Aconselhamento na Estruturação e Implementação de Fluxos de Atendimento e Soluções de Gestão de Atendimento”	30
Cláusula 3.ª	Âmbito da “Categoria 2 – Serviços de Implementação e Manutenção de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento”	36
Cláusula 4.ª	Integração e Hardware “Categoria 2 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento”	39
Cláusula 5.ª	Manutenção do Hardware/Sistema “Categoria 2 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento”	42
Cláusula 6.ª	Âmbito da “Categoria 3 – Serviços de Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing”	43
Cláusula 7.ª	Integração e Hardware “Categoria 3 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing”	45



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Cláusula 8.ª Manutenção do Hardware/Sistema “Categoria 3 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing”	48
---	----

**SPMS**_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

PARTE I - Do Sistema de Aquisição Dinâmico**Secção I****Disposições gerais****Cláusula 1.ª Definições**

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

- a) **Sistema de Aquisição Dinâmico (SAD)** – Contrato celebrado entre a SPMS, EPE e um ou mais prestador de serviços, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à Prestação de Serviços de Consultoria e Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento, 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, pelo Decreto-Lei n.º 32/2016, de 28 de junho, e pelo Decreto-Lei n.º 38/2018, de 11 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) **Candidatos** – Prestadores de serviços qualificados no Sistema de Aquisição Dinâmico.
- e) **Concorrente**- Entidade, pessoa singular ou coletiva, previamente qualificada ao abrigo da fase de qualificação dos candidatos participantes no concurso limitado por prévia qualificação e que pode apresentar proposta mediante convite a si dirigido.
- f) **Prestador de serviço**- Entidade, pessoa singular ou coletiva, adjudicada após análise de proposta por si apresentada e que presta os serviços designados no presente Caderno de Encargos ao abrigo do SAD.
- g) **Gestor do Contrato** – Responsável pela gestão do Sistema de Aquisição Dinâmico e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo.
- h) **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 Sistema de Aquisição Dinâmico.

**Cláusula 2.ª Tipo de procedimento, designação e objeto**

1. O presente procedimento tem por objeto a seleção de candidatos para o **Sistema de Aquisição Dinâmico para Prestação de Serviços de Consultoria e Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento**.
2. O Sistema de Aquisição Dinâmico resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os candidatos e qualquer entidade da administração pública.

Cláusula 3.ª Caracterização dos lotes do Sistema de Aquisição Dinâmico

1. O Sistema de Aquisição Dinâmico em apreço encontra-se dividido em 3 categorias com um total de 28 lotes geográficos, constituídos da seguinte forma:
 - a) **Categoria 1 – Serviços de Consultoria de Aconselhamento na Estruturação e Implementação de Fluxos de Atendimento e Soluções de Gestão de Atendimento**

Tipologia do Contrato: Chave na Mão

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

Tipologia do Contrato: Ao Recurso

- Lote 8 – Região Norte
- Lote 9 – Região Centro
- Lote 10 – Região de Lisboa e Vale do Tejo
- Lote 11 – Região do Alentejo e Algarve



SPMS
EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

- Lote 12 – Região Autónoma da Madeira
- Lote 13 – Região Autónoma dos Açores
- Lote 14 – Território Nacional

b) Categoria 2 – Serviços de Implementação e Manutenção de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento

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

c) Categoria 3 – Serviços de Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing

- Lote 22 – Região Norte
- Lote 23 – Região Centro
- Lote 24 – Região de Lisboa e Vale do Tejo
- Lote 25 – Região do Alentejo e Algarve
- Lote 26 – Região Autónoma da Madeira
- Lote 27 – Região Autónoma dos Açores
- Lote 28 – Território Nacional

2. Os serviços a prestar em cada categoria, encontram-se definidos no **Anexo I** do presente “Especificações do Serviço” do presente Caderno de Encargos.



Cláusula 4.ª Prazo de vigência

O SAD tem a duração de 4 (quatro) anos, a contar da data da sua entrada em vigor.

Cláusula 5.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do presente Sistema de Aquisição Dinâmico, são reduzidos a escrito.
2. Fazem parte integrante do Sistema de Aquisição Dinâmico os seguintes documentos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos candidatos, 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 candidato nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o candidato 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 Candidatos

1. Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos candidatos:
 - a) 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;
 - b) 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.
 - c) Não alterar as condições de prestação dos serviços, fora dos casos previstos no caderno de encargos;
 - d) Não ceder, sem prévia autorização da SPMS, EPE, a sua posição contratual nos contratos celebrados com as entidades adquirentes;
 - e) 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;
 - f) Comunicar à SPMS, EPE qualquer facto que ocorra durante a execução do Sistema de Aquisição Dinâmico 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 Sistema de Aquisição Dinâmico;
 - g) 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;
 - h) Retificar os relatórios de faturação apresentados nos termos da alínea anterior, sempre que sejam detetadas irregularidades nos valores;
 - i) 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 Sistema de Aquisição Dinâmico;
- j) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do Sistema de Aquisição Dinâmico e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
 - k) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS, EPE e às entidades adquirentes;
 - l) Respeitar os termos e condições dos acordos celebrados com o Estado que se encontrem em vigor;
 - m) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação, bem como os documentos que atestem o poder de representação do candidato;
 - n) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do Sistema de Aquisição Dinâmico, 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 Sistema de Aquisição Dinâmico

1. Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados:
 - a) Reportar toda a informação relativa aos contratos celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico até 10 (dez) dias úteis após a adjudicação;
 - b) Efetuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no Sistema de Aquisição Dinâmico;
 - c) Nomear um gestor responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos Candidatos 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 Sistema de Aquisição Dinâmico 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 Sistema de Aquisição Dinâmico e dos contratos de prestação de serviço 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 Sistema de Aquisição Dinâmico, designadamente em caso de:
 - i. Reiterado reporte de falta de qualidade e/ou de falhas inesperadas na utilização dos produtos fornecidos por parte dos serviços utilizadores das entidades adquirentes e/ou incumprimento reiterado dos prazos de entrega da prestação dos serviços.
 - ii. Detecção dos casos reiterados referidos na subalínea i) anterior, em ações de monitorização pela SPMS, EPE.
 - c) Promover a atualização do Sistema de Aquisição Dinâmico, mantendo o tipo de prestação e os objetivos das especificações fixadas no Sistema de Aquisição Dinâmico, e desde que tal se justifique em função da ocorrência de inovações tecnológicas, conquanto os preços unitários não sejam superiores.

Cláusula 9.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



SPMS
EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

Secção III

Das relações entre as partes no Sistema de Aquisição Dinâmico

Cláusula 10.ª Dados pessoais

1. Os candidatos deverão apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, que garantam a conformidade de quaisquer tratamentos de dados que satisfaçam os requisitos do RGPD – Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados, nomeadamente, através da existência e do cumprimento de um código de conduta ou de procedimento de certificação aprovado conforme referido nos artigos 40.º e 42.º do RGPD.
2. Compete aos candidatos informar, imediatamente, a SPMS, E.P.E. e a entidade adquirente se, no seu entender, alguma instrução violar o presente Caderno de Encargos ou o RGPD ou outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados.

Cláusula 11.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 candidato só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
 - a) Os colaboradores em causa necessitem 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 candidato 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 candidato e 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 12.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial

1. São da responsabilidade dos candidatos quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do Sistema de Aquisição Dinâmico ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.
2. Sempre que legalmente admissível, os direitos decorrentes da propriedade intelectual, nos quais se incluem, os direitos de autor e os de propriedade industrial decorrentes, designadamente, de invenções, na modalidade de patentes ou de modelos de utilidade, bem como de marcas ou logotipos e outras criações concebidas ou realizadas no âmbito da execução contratual, são propriedade da entidade adjudicante.

Cláusula 13.ª Requisitos de Natureza Ambiental ou Social

Na execução do contrato, o adjudicatário deve garantir o cumprimento das normas ambientais e de saúde pública aplicáveis, devendo o adjudicatário garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor no período de vigência do contrato.

Cláusula 14.ª Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade dos candidatos quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O candidato 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 candidato 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 candidato 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 Sistema de Aquisição Dinâmico.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excecional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 16.ª Suspensão do Sistema de Aquisição Dinâmico

1. Sem prejuízo do direito de resolução do Sistema de Aquisição Dinâmico, 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 Sistema de Aquisição Dinâmico.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos candidatos no Sistema de Aquisição Dinâmico, salvo se da referida notificação constar data posterior.
3. A SPMS, EPE pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do Sistema de Aquisição Dinâmico.
4. Os prestadores de serviços selecionados como candidatos no Sistema de Aquisição Dinâmico não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do Sistema de Aquisição Dinâmico.
5. Caso o candidato selecionado no Sistema de Aquisição Dinâmico 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 Sistema de Aquisição Dinâmico, sem prejuízo de resolução nos termos do número seguinte.

**Cláusula 17.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual**

1. O incumprimento, por qualquer dos candidatos selecionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do Sistema de Aquisição Dinâmico, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à SPMS, EPE o direito à resolução do Sistema de Aquisição Dinâmico 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) 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 Sistema de Aquisição Dinâmico;
 - h) Incumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade prevista na cláusula 11.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 candidato continue a incorrer em incumprimento.
5. A resolução é notificada ao candidato 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 Sistema de Aquisição Dinâmico relativamente a um candidato 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 candidato 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 Sistema de Aquisição Dinâmico, no lote em causa.

Cláusula 19.ª Cessão da posição contratual e subcontratação

1. Os candidatos só podem ceder a sua posição no Sistema de Aquisição Dinâmico, ou subcontratar total ou parcialmente a prestação de serviços objeto do Sistema de Aquisição Dinâmico, mediante autorização prévia e por escrito da SPMS, EPE.
2. Para efeitos da autorização da cessão por parte da SPMS, EPE, o candidato, 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 Sistema de Aquisição Dinâmico.
3. A SPMS, EPE deve pronunciar-se sobre a proposta do candidato no prazo de 30 dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída.
4. Nos casos em que a SPMS, EPE venha a autorizar a subcontratação, o candidato 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 Sistema de Aquisição Dinâmico

Secção I

Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico

Cláusula 20.ª Contratação ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico

1. A contratação ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico é efetuada através de convite a todos os candidatos do lote do Sistema de Aquisição Dinâmico ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 237º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico 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 a todos os candidatos qualificados no Sistema de Aquisição Dinâmico, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 10 (dez) dias, nos termos da alínea b) do artigo 241.º-B do CCP.
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 Definição das prestações a contratualizar

1. As entidades adquirentes devem em cada procedimento:
 - a) Definir as condições específicas que se aplicam à contratualização dos serviços em causa, as quais podem ser da seguinte natureza:
 - i. Prazos de Entrega e Instalação;
 - ii. Termos de aceitação;
 - iii. Definir os níveis de serviço exigíveis e respetivas percentagens de penalizações pecuniárias a aplicar caso ocorra o incumprimento dos níveis do serviço ou das obrigações emergentes do contato;
 - 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 II** ao presente documento).
 - c) Definir, para cada nível de serviço ou prazos de entrega, as penalizações pecuniárias a aplicar, em caso de incumprimento.



Cláusula 22.ª Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do Sistema de Aquisição

Dinâmico

1. A adjudicação para cada lote nos procedimentos despoletados ao abrigo do presente sistema de aquisição dinâmico, será através do critério da proposta economicamente mais vantajosa, podendo ser determinada por qualquer uma das seguintes modalidades:

- a) Avaliação do Preço;
- b) Melhor Relação Qualidade-Preço.

2. A entidade adquirente para além dos fatores acima referidos, pode indicar qualquer outro fator que considere pertinente para avaliar as propostas.

3. Para os lotes 1 a 7 com a **Tipologia de Contrato – Chave na Mão**, e que compõem a **Categoria 1**, a avaliação das propostas poderá ser efetuada da seguinte forma:

3.1 Preço:

4 Tipologia do contrato	Equipa Tipo	Unidade de Medida	N.º de Recursos Propostos	N.º de Horas Propostas
<u>Chave na mão</u>	Gestor de Projeto	Preço Hora/Homem		
	Consultor Sénio	Preço Hora/Homem		
	Consultor Júnior	Preço Hora/Homem		

Nota: Para efeitos de apresentação do valor global da proposta (projeto chave na mão), deverá ser considerado o preço hora/homem por perfil, conjugado com o número de recursos a afetar e o número de horas a alocar por perfil.

3.2 Qualidade – Senioridade da Equipa Proposta:

Tipologia do contrato	Nº de Anos de Experiência
<u>Chave na mão</u>	≥ 1 ano
	≥ 3 anos
	≥ 5 anos

4. Para os lotes 8 a 14 com a **Tipologia de Contrato – Por Recurso**, e que compõem a **Categoria 1**, a avaliação das propostas poderá ser efetuada da seguinte forma:

4.1 Preço:

Tipologia do Contrato	Descrição	Unidade de Medida
Por Recurso	Preço hora/homem (Gestor de Projeto)	Hora/Homem
	Preço hora/homem (Consultor Sénio)	Hora/Homem
	Preço hora/homem (Consultor Júnior)	Hora/Homem

4.2 Qualidade – Senioridade do Recurso Proposto:



Tipologia do contrato	Nº de Anos de Experiência
Por Recurso	≥ 1 ano
	≥ 3 anos
	≥ 5 anos

5. Para os **lotes 15 a 21**, que compõem a **Categoria 2**, a avaliação das propostas poderá ser efetuada da seguinte forma:

5.1 Preço:

Descrição	Unidade de Medida
Solução de Gestão de Atendimento	Mês
Dispensador de Senhas (Sem Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos) incluída	Unidade
Quiosque de Atendimento (Com Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos) incluída	Unidade
Manutenção e Assistência Técnica do Hardware	Hora/Homem
Manutenção ao Sistema Preventiva e Corretiva	Hora/Homem
Manutenção ao Sistema Evolutiva	Hora/Homem

5.2 Tempo de Disponibilização e Instalação dos Equipamentos:

Descrição	Nº Dias
Prazo de Entrega e Instalação dos Equipamentos	< 5 dias
	5 e 9 dias
	10 e 19 dias
	20 e 29 dias
	30 dias

6. Para os **lotes 22 a 28**, que compõem a **Categoria 3**, a avaliação das propostas poderá ser efetuada da seguinte forma:

6.1 Preço:

Descrição	Unidade de Medida
Solução de Gestão de Atendimento em Regime Outsourcing com inclusão das Manutenções Preventiva, Corretiva e Evolutiva e Assistência Técnica ao Hardware	Mês
Aluguer do Dispensador de Senhas (Sem Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos) incluída	Mês/Unidade
Aluguer dos Quiosque de Atendimento (Com Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos) incluída	Mês/Unidade

6.2 Tempo de Disponibilização e Instalação dos Equipamentos:

Descrição	Nº Dias
Prazo de Entrega e Instalação dos Equipamentos	< 5 dias
	5 e 9 dias
	10 e 19 dias
	20 e 29 dias
	30 dias



7. Aos preços apresentados pelos concorrentes acresce IVA à taxa legal em vigor.
8. Os preços devem ser apresentados em euros com apenas duas casas decimais.

Cláusula 23.ª Critério de desempate

Em caso de empate das propostas apresentadas nos procedimentos realizados ao abrigo do presente Sistema de Aquisição Dinâmico, 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 24.ª Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico

Devem fazer parte dos documentos que integram as propostas apresentadas a procedimentos desenvolvidos ao abrigo do presente Sistema de Aquisição Dinâmico:

- a) Apresentação de preço de proposta;
- b) Documento descritivo dos serviços a prestar;
- c) Apresentação de catálogos, fichas técnicas dos bens, que contenha o descritivo dos equipamentos a fornecer contemplando a sua identificação concreta (marca e modelo);
- d) Identificação do gestor de contrato inerente à prestação de serviços a contratar.

Cláusula 25.ª Categorias 2 e 3 - Requisitos relativos às condições de entrega do Hardware

1. As entidades fornecedoras deverão disponibilizar produtos novos, em local a indicar, de acordo com o plano de entregas a disponibilizar pelas entidades adquirentes e/ou contratantes.
2. Os produtos, serão instalados nos locais definidos pela entidade adquirente e/ou contratante.
3. Em caso de alteração da morada das instalações identificadas pela entidade adquirente e/ou contratante para a entrega dos produtos, o fornecedor obriga-se a manter as condições acordadas desde que as novas instalações se situem num raio igual ou inferior a 50 km em relação às instalações anteriores.
4. As entregas podem ser faseadas conforme as necessidades manifestadas pelas entidades adquirentes e/ou contratantes e devem ser satisfeitas nos prazos previamente contratualizados.
5. As embalagens dos produtos devem ser conservadas fechadas e seladas pelas entidades fornecedoras até à instalação dos mesmos.



6. Os riscos nas fases de transporte, acondicionamento, embalagem, carga e descarga da entrega, são da exclusiva responsabilidade das entidades fornecedoras.
7. A entidade fornecedora deverá disponibilizar uma ficha técnica para registos relativos à assistência técnica, um manual de utilizador para cada bem e um manual de referência rápida, em Português.

Cláusula 26.ª Categorias 2 e 3 - Prazo de entrega e Instalação do Hardware

1. O fornecedor obriga-se a cumprir o prazo máximo de 30 dias úteis, para a entrega e instalação dos equipamentos.
2. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os prazos de entrega poderão ser acordados entre a entidade adquirente e/ou contratante.
3. Sempre que ocorra um caso de força maior, devidamente comprovado e que implique a suspensão da entrega, deve o fornecedor, logo que dele tenha conhecimento, requerer à entidade adquirente que lhes seja concedida uma prorrogação do respetivo prazo de entrega.

Cláusula 27.ª Verificação e aceitação dos produtos

1. No momento da entrega e instalação dos equipamentos nas instalações a que se destinam, as entidades adquirentes dispõem de um prazo máximo de 30 dias úteis para procederem à verificação quantitativa e qualitativa dos equipamentos, efetuando testes e aferindo eventuais irregularidades ou a existência de defeitos de fabrico, transporte ou montagem.
2. Esta verificação tem por objetivo:
 - a) Comprovar a conformidade das quantidades entregues e referidas na guia de remessa com as quantidades encomendadas;
 - b) Comprovar que os bens fornecidos apresentam as especificações requeridas e que não possuem deficiências de fabrico e de transporte.
3. As entidades adquirentes e/ou contratantes devem comunicar à entidade fornecedora todas as irregularidades encontradas, sendo que, findo o prazo mencionado no n.º 1 deste artigo sem que tenham comunicado a rejeição dos produtos, considera-se que há lugar à aceitação definitiva dos mesmos.



4. Caso haja lugar à rejeição de produtos será da responsabilidade da entidade fornecedora a retificação das anomalias detetadas, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.
5. A entidade fornecedora dispõe de um prazo máximo de 15 dias úteis a contar da comunicação para proceder à substituição dos equipamentos em caso de rejeição dos mesmos.
6. A entidade fornecedora dispõe de um prazo de 10 dias úteis a contar da comunicação para suprir as deficiências e irregularidades detetadas durante a instalação, que não impliquem a rejeição dos equipamentos.
7. Todos os encargos com a devolução e a substituição dos produtos rejeitados são da exclusiva responsabilidade da entidade fornecedora.
8. A rejeição dos produtos disponibilizados nos termos do presente artigo não confere à entidade fornecedora o direito a qualquer indemnização.
9. A rejeição dos produtos por parte da entidade adquirente pode conferir-lhe o direito a ser indemnizada, pelos custos incorridos e prejuízos comprovadamente sofridos.
10. As deficiências de fabrico ou quaisquer outras anomalias detetadas após o período de aceitação definitiva dos bens devem ser solucionadas pelo cocontratante ao abrigo das condições de garantia.

Cláusula 28.ª Níveis de serviço

Os serviços contratualizados, resultantes dos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do presente sistema de aquisição dinâmico, devem garantir o cumprimento dos níveis de serviço nos termos a definir em cada contrato por cada entidade adquirente.

Cláusula 29.ª Penalizações

1. Pelo incumprimento dos **níveis de serviço** ou das **obrigações emergentes do contrato**, determina a aplicação de penalizações pecuniárias, cuja percentagem será definida em cada procedimento desenvolvido ao abrigo do presente sistema de aquisição dinâmico, em função da gravidade do incumprimento, e que se destaca a título de exemplo no âmbito dos lotes que compõem a Categoria 2, os seguintes incumprimentos:
 - a) Pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos bens/instalação dos equipamentos estipulados pelas entidades adquirente, até [%] do valor do contrato, por cada semana de atraso;



- b) Pelo incumprimento da obrigação de garantia técnica, até [%] do preço contratual;
 - c) Pelo incumprimento da obrigação de continuidade de fabrico e de fornecimento, até [%] do preço contratual;
 - d) Pelo incumprimento da obrigação de prestação de serviços de assistência técnica e manutenção, até [%] do preço contratual;
 - e) Pelo incumprimento da obrigação de formação para manutenção, até [%] do preço contratual.
2. Em caso de resolução do Contrato por incumprimento do cocontratante, a entidade adquirente pode aplicar ao fornecedor uma pena pecuniária de até [15%] do preço contratual.
 3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo fornecedor ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos bens cujo atraso na entrega tenha determinado a respetiva resolução.
 4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adquirente tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
 5. A entidade adquirente pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do Contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
 6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adquirente exija indemnização pelo dano excedente.
 7. Não obstante a aplicação das penalidades, a entidade adquirente, em caso de manifesta necessidade, poderá adquirir a outros cocontratantes os bens/serviços em falta, ficando a diferença de preços, se a houver, a cargo do cocontratante faltoso.

Cláusula 30.ª Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico serão reduzidos a escrito.
2. Os contratos que sejam celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico podem produzir efeitos para além da vigência do sistema de aquisição dinâmico, desde que não ultrapassem as durações previstas na lei.
3. A celebração de novo Sistema de Aquisição Dinâmico com o mesmo objeto impossibilita qualquer renovação, por parte das entidades adquirentes, dos contratos celebrados ao



abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico objeto do presente caderno de encargos.

Cláusula 31.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 candidato emitir faturas à SPMS, na qualidade de entidade que celebrou o Sistema de Aquisição Dinâmico 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 Sistema de Aquisição Dinâmico.
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 32.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 Candidatos no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do Sistema de Aquisição Dinâmico

Cláusula 33.ª Obrigações

Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos Candidatos qualificados:



- a) Prestar o serviço, em perfeita conformidade com as condições estabelecidas nos documentos contratuais, podendo a entidade adquirente 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 prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
- c) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e tecnológicos 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;
- d) Obter todas as licenças e autorizações necessárias para o exercício da atividade do objeto do contrato;
- e) Respeitar a execução contratual de acordo com o estipulado no presente Caderno de Encargos;
- f) Executar os serviços em conformidade com os manuais, recomendações e as diretivas dadas pelas entidades adquirentes e de acordo com a legislação em vigor;
- g) Nomear um responsável do contrato que será o contato com o responsável de cada entidade adquirente pelo mesmo;
- h) Informar a entidade adquirente sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
- i) Comunicar à entidade adquirente, com uma antecedência mínima de 30 dias, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços definida no caderno de encargos e demais documentos contratuais;
- j) Enviar com uma periodicidade trimestral, a informação sobre as ocorrências na execução do contrato, destinada ao acompanhamento da execução do contrato;
- k) Elaborar, no final da execução do contrato, um relatório final, com informação detalhada sobre as situações ocorridas e os prazos assumidos para a resolução/indemnização dos mesmos;
- l) Manter a validade de todas as autorizações legalmente exigidas para o exercício da sua atividade;
- m) São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças;
- n) Cumprir todas as obrigações legais em matéria de proteção de dados pessoais;

**Cláusula 34.^a Aditamentos**

1. Quaisquer alterações de ordem financeira e técnica relativamente aos serviços selecionados, que ocorram durante o prazo de vigência do Sistema de Aquisição Dinâmico, devem ser obrigatoriamente comunicadas à SPMS, EPE.
2. Para formalização dos aditamentos, deverão os Candidatos proceder ao seu preenchimento e submissão *on-line* e envio via fax ou email para a SPMS, EPE, com vista à sua autorização.

Cláusula 35.^a Impossibilidade temporária de prestação de serviços

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

PARTE III– Reporte**Cláusula 36.^a Reporte e monitorização**

1. É obrigação dos candidatos, 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 candidatos produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do Sistema de Aquisição Dinâmico:
 - a) Relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato.
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
3. Os candidatos 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 candidato 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 Sistema de Aquisição Dinâmico e dos contratos celebrados ao seu abrigo

À contagem de prazos na fase de execução do Sistema de Aquisição Dinâmico 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 Sistema de Aquisição Dinâmico e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.
2. As partes no Sistema de Aquisição Dinâmico 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 Sistema de Aquisição Dinâmico 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 Sistema de Aquisição Dinâmico tem natureza administrativa.
2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se



SPMS
EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

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.

ANEXOS:

Anexo I – Especificações do Serviço

Anexo II – Exemplo de Inquérito de satisfação

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

NUIMPC 509 540 716

Avenida da República, nº 61 | 1050-189 Lisboa | Tel.: 213 305 075 | Fax: 210 048 159



Anexo I - Especificações do Serviço

Cláusula 1.ª Caracterização das Categorias do Sistema de Aquisição Dinâmico

O objeto do Sistema de Aquisição Dinâmico para a Prestação de Serviços de Consultoria e Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento, compreende as seguintes categorias:

- a) Categoria 1 - Serviços de Consultoria de Aconselhamento na Estruturação e Implementação de Fluxos de Atendimento e Soluções de Gestão de Atendimento;
- b) Categoria 2 – Serviços de Implementação e Manutenção de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento;
- d) Categoria 3 – Serviços de Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing.

Cláusula 2.ª Âmbito da “Categoria 1 - Serviços de Consultoria de Aconselhamento na Estruturação e Implementação de Fluxos de Atendimento e Soluções de Gestão de Atendimento”

1. Os serviços a prestar no âmbito dos **Lotes 1 a 14** que compõem a “**Categoria 1 - Serviços de Consultoria de Aconselhamento na Estruturação e Implementação de Fluxos de Atendimento e Soluções de Gestão de Atendimento**”, consistem em serviços de consultoria que permitam caracterizar e identificar as áreas ou os serviços das entidades adquirentes, onde deve ocorrer uma gestão eficiente do atendimento aos Clientes/Utentes, tendo sempre em consideração que o plano proposto deverá permitir alcançar **2 objetivos macro**:
 - a) Minimizar o tempo dos recursos alocados à chamada dos clientes, ao atendimento de clientes, à gestão de Clientes;
 - b) Melhorar a qualidade de atendimento das entidades adquirentes, para melhor satisfação dos cidadãos beneficiários da atividade desses serviços.
2. As entidades adquirentes para contratualização desta prestação de serviços podem optar por uma de duas tipologias de contrato, aquando do lançamento do procedimento, como se segue:

Tipologia de Contrato	Descrição
1. Chave na Mão	Projeto bem definido e contextualizado e para o qual o concorrente apresenta um preço fechado. O projeto será



	executado recorrendo à equipa tipo que executará todas as atividades e tarefas definidas e os entregáveis previstos.
2. Ao recurso	Projetos em que os recursos serão alocados consoante as necessidades específicas identificadas. Para a execução das atividades e tarefas definidas, a entidade adjudicante solicitará o número de horas de trabalho a realizar, por perfil.

3. Os **serviços chave na mão**, englobam as seguintes atividades, que se encontram divididas em duas fases macro de entregáveis, sendo que a especificidade detalhada das mesmas poderá ser indicada pela entidade adquirente no momento do desenvolvimento do procedimento ao abrigo do sistema de aquisição dinâmico:

3.1 Identificação e Análise das Áreas/Serviços em que ocorre Atendimento/Gestão de utentes/clientes seja ao nível da área administrativa ou outras áreas:

- Efetuar o levantamento e diagnóstico do nº de recursos afetos à chamada dos clientes, ao atendimento de clientes, à gestão de clientes e ao tempo estimado do atendimento;
- Efetuar o levantamento das aplicações existentes na entidade adquirente em que ocorrem registos relacionados com os clientes/Utentes seja ao nível dos sistemas de gestão utilizados na área administrativa ou em outras áreas e que devem ser integrados com as soluções de gestão de atendimento;
- Efetuar um levantamento e análise das características físicas de cada área/serviço onde ocorre o atendimento aos utentes/clientes seja ao nível do número de salas de espera, dimensão das salas de espera, definição da localização dos ecrãs de televisão e dos quiosques ou dispensadores de senhas, número e disposição dos gabinetes administrativos e outros gabinetes onde ocorre o atendimento, entre outros aspetos relevantes para implementação das soluções de gestão de atendimento;
- Identificar e definir cenários de “workflow”, configuráveis de acordo com os fluxos normalmente seguidos por um cliente/utente quando se dirige aos serviços de uma entidade adquirente, sem ser necessário a impressão de novas senhas, como sendo por exemplo quando um cliente/utente tem uma consulta médica, e tem de executar exames, tratamentos, etc;



- e) Definir as linhas orientadoras para a implementação das Soluções de Gestão de Atendimento que permitam encaminhar automaticamente os utentes.

3.2 Elaboração de um Plano de Implementação das Soluções de Gestão de Atendimento, tendo sempre como referência 2 objetivos macro por Área/Serviço indicados no nº1 da presente cláusula:

- f) Identificar as medidas que visem a racionalização do tempo de atendimento dos utentes/clientes;
- g) Quantificar o nº horas que foram reduzidas no processo de atendimento por área/serviço;
- h) Quantificar o impacto da implementação das Soluções de Gestão de Atendimento, seja ao nível interno das áreas/serviços da entidade adquirente, quer ao nível da satisfação do utente/cliente;
- i) Elaborar um Relatório de Análise da Implementação destas soluções de Gestão de atendimento quanto:
- Ao tipo de Hardware de gestão de atendimento a implementar, indicando necessariamente as características dos mesmos, face ao serviço/área da entidade adquirente, a dimensão das áreas/serviço, o tipo de atividade e a faixa etária dos utentes/clientes, onde as mesmas irão ser instaladas;
 - Aos requisitos de softwares necessários para a gestão de filas e estimativa do custo para obtenção do mesmo;
 - Aos requisitos e especificações para integrações necessárias efetuar com os sistemas de gestão em uso na entidade adquirente;
 - Aferição das Condições de infraestrutura da entidade adquirente;
 - Definições das ligações e permissões na infraestrutura da entidade adquirente (arquitetura da solução);
 - Proposta de uma aplicação móvel a selecionar para que os utentes tenham a possibilidade de visualizar o estado do atendimento em tempo real, após ter efetuado o seu check-in, bem como obter o feedback sobre a qualidade dos serviços recebidos;
 - Estimativa dos custos necessários para implementação de uma solução integrada de gestão de atendimento;
 - À definição de KPIS de gestão e indicadores a fim de monitorizar os serviços/áreas do atendimento com vista à eficiência do serviço.



4. A Equipa Tipo a disponibilizar no âmbito dos serviços “Chave na Mão” compreende no mínimo os recursos com perfis indicados no número seguinte.
5. Nos serviços “ao recurso”, os profissionais a afetar em cada prestação de serviços compreenderão os seguintes perfis, de acordo com o tipo de tarefa:
 - Gestor de Projeto;
 - Consultor Júnior;
 - Consultor Sénior.

5.1 Gestor de projeto – 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 sistema de aquisição dinâmico:

- a) Elo entre a equipa e os recursos internos da entidade adjudicante;
- b) Gestão de equipa;
- c) Coordenação, supervisão e controlo do trabalho desenvolvido;
- d) Gestão da entrega do projeto e dos respetivos entregáveis, garantindo o cumprimento dos prazos definidos;
- e) Definição do modelo de gestão da mudança;
- f) Direção, coordenação e integração das atividades do dia-a-dia do projeto;
- g) Monitorização dos principais problemas, conflitos e riscos do projeto;
- h) Elevada capacidade de liderança e orientação para o cumprimento de prazos.

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

- a) O grau académico mínimo desta função corresponde à licenciatura em Gestão, Engenharia, Economia, Informática de Gestão, Tecnologias de Informação, Informática de Gestão ou equivalente, o qual poderá ser complementada com cursos de pós-graduação, mestrado e/ou doutoramento;
- b) Deverá apresentar formação específica em Gestão de Projeto;
- c) Deverá deter experiência comprovada (≥ 1 ano) em:
 - i. Projetos desenvolvidos com recurso a metodologias de gestão de projeto;
 - ii. Acompanhamento de projetos;
 - iii. Gestão de equipa.



5.2 Consultor Sênior – 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 sistema de aquisição dinâmico:

- a) Recolher, tratar e analisar a informação existente para o correto desenvolvimento do projeto;
- b) Analisar e estudar as diversas áreas ou serviços em que ocorre atendimento ou Gestão de utentes/clientes numa entidade adquirente, seja ao nível da nível da área administrativa ou de outras áreas onde ocorre o atendimento ou gestão de clientes/utentes;
- c) Definir as linhas orientadoras para a implementação das Soluções de Gestão de Atendimento que permitam encaminhar automaticamente os utentes;
- d) Enquadrar e desenvolver estudos diversos na área da gestão estratégica, organizacional e operacional, tendo em consideração as necessidades da entidade adquirente na área do atendimento ou gestão de clientes;
- e) Identificar as medidas que visem a racionalização do tempo de atendimento dos utentes/clientes;
- f) Quantificar o impacto da implementação das Soluções de Gestão de Atendimento, seja ao nível interno das áreas/serviços da entidade adquirente, quer ao nível da satisfação do utente/cliente;
- g) Definir o modelo de gestão de mudança;
- h) Elaborar e definir um plano de iniciativas estratégicas, onde se identifique qual o caminho a realizar pela entidade adquirente;
- i) Gerir e coordenar todas as atividades afetas ao projeto;
- j) Enquadrar a possível adaptação de processos atualmente realizados pelas entidades, à solução proposta;
- k) Colaborar e elaborar documentos internos, onde constem orientações de para implementação de uma solução integrada de gestão de atendimento;
- l) Elaborar entregáveis do projeto com identificação dos interlocutores responsáveis para a sua implementação;
- m) Elaborar um relatório final, no qual se indiquem todas as atividades executadas durante o contrato.

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



- a) O grau académico mínimo desta função corresponde à licenciatura em Gestão, Informática de Gestão, Tecnologias de Informação, Informática de Gestão ou equivalente, o qual poderá ser complementada com cursos de pós-graduação, mestrado e/ou doutoramento;
- b) 3 (três) anos ou mais de experiência profissional similar;
- c) Experiência na condução de projetos de consultoria para a Estruturação e de Implementação de Fluxos de Atendimento e Soluções de Gestão de Atendimento.

5.3 Consultor Júnior – 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 sistema de aquisição dinâmico:

- a) Executar, diariamente, todas as atividades do projeto;
- b) Recolher, tratar e analisar a informação existente para o correto desenvolvimento do projeto;
- c) Efetuar o levantamento e diagnóstico do nº de recursos afetos à chamada dos clientes, ao atendimento de clientes, à gestão de clientes e o tempo estimado do atendimento;
- d) Efetuar o levantamento das aplicações existentes na entidade adquirente em que ocorre registos relacionados com os clientes/Utentes seja ao nível dos sistemas de gestão utilizados na área administrativa ou em outras áreas e que devem ser integrados com as soluções de gestão de atendimento;
- e) Efetuar um levantamento e análise das características físicas de cada área/serviço onde ocorre o atendimento aos utentes/clientes seja ao nível do número de salas de espera, dimensão das salas de espera, definição da localização dos ecrãs de televisão e dos quiosques ou dispensadores de senhas, número e disposição dos gabinetes administrativos e gabinetes médicos, entre outros aspetos relevantes para implementação das soluções de gestão de atendimento;
- f) Identificar e definir cenários de “workflow”, configuráveis com os fluxos normalmente seguidos por um cliente/utente quando se dirige aos serviços de uma entidade adquirente, sem ser necessário a impressão de novas senhas, como sendo por exemplo quando um cliente/utente tem uma consulta médica, e tem de executar exames, tratamentos, etc;



- g) Elaborar documentos internos, onde constem orientações para implementação de soluções de gestão de atendimento;
- h) Elaborar entregáveis do projeto com identificação dos interlocutores responsáveis para a sua implementação;
- i) Elaborar um relatório final, no qual se indiquem todas as atividades executadas durante o contrato.

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

- a) O grau académico mínimo desta função corresponde à licenciatura em Gestão, Informática de Gestão, Tecnologias de Informação, Informática de Gestão ou equivalente, o qual poderá ser complementada com cursos de pós-graduação, mestrado e/ou doutoramento;
- b) 1 (um) anos ou mais de experiência profissional similar;
- c) Experiência no levantamento e diagnóstico das áreas/serviços em que ocorre atendimento/gestão de utentes/clientes seja ao nível da área clínica e ao nível da área administrativa, com a identificação e definição de cenários de “workflow”, para implementação de uma solução de gestão de atendimento.

Cláusula 3.ª Âmbito da “Categoria 2 – Serviços de Implementação e Manutenção de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento”

1. Os serviços a prestar no âmbito dos **Lotes 15 a 21** que compõem a **“Categoria 2 – Serviços de Implementação e Manutenção de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento”**, consistem na disponibilização de uma solução integrada de gestão de atendimento que permita efetuar uma gestão inteligente e eficiente do fluxo de atendimento aos utentes/clientes numa entidade adquirente, seja ao nível do check-in automático e pagamento das serviços pelos utentes/clientes, da gestão dos utilizadores, da gestão dos dispensadores de senhas/quiosques de atendimento, da definição de regras para a chamadas de senhas, da obtenção de indicadores de gestão/KPI’S que permitam em tempo real avaliar a performance de um atendimento e tomar decisões sempre que se verifiquem desvios do previsto/programado e da integração entre esta solução e as aplicações existentes na entidade adquirente em que ocorre registos relacionados com utentes/clientes.



2. A Solução Integrada de Gestão de Atendimento, deve permitir automatizar todo o processo de gestão de atendimento (End-to-End), minimizando a necessidade de intervenção do pessoal administrativo afeto à chamada, atendimento e gestão e utentes/clientes possibilitando a execução das seguintes situações:
- Receção de utentes/clientes através dos dispensadores de senhas/quiosques de atendimento;
 - Emissão de senhas para atendimento administrativo presencial por serviço/assunto segundo parametrizações da entidade adquirente;
 - Atendimento prioritário a utentes/clientes com necessidades especiais;
 - Consulta de Atos Médicos/Enfermagem ou outros agendados para o dia e para o futuro;
 - Caso o utente/cliente não tenha qualquer marcação deverá ser atribuída uma senha com o número para ser chamado para o atendimento administrativo;
 - Impressão de recibos/senhas e registo de presença do utente/cliente numa consulta/ato para efeitos de justificação de faltas a imprimir no mesmo papel usado para as senhas;
 - Identificação do utente pelo número do SNS, número de processo, NIF, número de BI e C.C.;
 - No caso de utentes/clientes isentos de pagamento – dispensa de passagem por atendimento administrativo presencial;
 - Reencaminhamento de utentes/clientes entre serviços;
 - Comunicação entre os equipamentos dispensadores de senhas e o servidor é feita sobre a rede (LAN, WAN ou VPN) utilizando o protocolo TCP/IP;
 - Integração com SONHO/Scínico com os agendamentos das consultas/exames dos sistemas existentes nas entidades;
 - Integração com sistemas que identifiquem os utentes/clientes que se encontram isentos de pagamentos dos serviços prestados (exemplo: RNU/SONHO);
 - Integração com Programas de Gestão de Visitas;
 - Integração com os vários Subsistemas de Atendimento: Obtenção Central de informação Estatística Agregada e Reencaminhamento dos Utesntes/clientes entre Serviços;
 - Permite a personalização dos conteúdos;



- Capacidade de inclusão de novos opcionais permitindo a implementação de novas funcionalidades de modo a satisfazer os requisitos no atendimento aos cidadãos invisuais e amblíopes, tais como tela mapeada em Braile, Sistema de informação áudio/voz;
 - Chamada de senha por voz, aplicação de chamada por vós natura digitalizada;
 - Disponibilização Aplicação Mobile/Móvel (Android/IOS), a fim de ser possível visualizar-se o estado do atendimento em tempo real;
 - Deverão garantir o armazenamento das informações de cada senha de atendimento (balcão de atendimento, fila, data, hora – de impressão e atendimento), em cumprimento dos requisitos do RGPD – Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016;
 - A consola deverá permitir exportar a informação estatística para diversos formatos, bem como definir um conjunto de relatórios para entrega calendarizada;
 - Fornecer indicadores de gestão que permitam a monitorização seja ao nível do tempo médio de espera, ao tempo médio de atendimento, nº clientes em espera, nº de desistências, nº de atendimentos a decorrer, nº de utentes atendidos entre outros que a entidade adquirente venha a definir em sede dos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do SAD, bem como permitam a tomada de decisões em tempo real, sempre que se verifique uma situação diferente da prevista.
3. As entidades adquirentes em sede dos procedimentos desenvolvidos ao abrigo deste sistema de aquisição dinâmico, deverão obrigatoriamente especificar quais as opções a incluir no âmbito dos lotes que selecionarem:
- Solução de Gestão de Atendimento;
 - Dispensador de Senhas (Sem Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos), incluída;
 - Quiosque de Atendimento (Com Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos), incluída;
 - Manutenção e Assistência Técnica do Hardware;
 - Manutenção ao Sistema Preventiva e Corretiva;
 - Manutenção ao Sistema Evolutiva.

**Cláusula 4.ª Integração e Hardware “Categoria 2 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento”**

1. A solução de gestão de atendimento deve possibilitar a integração com aplicações onde ocorrem registos relacionados com os clientes/utentes que serão indicadas pela entidade adquirente.

1.1 As **Especificidades da Integração da solução com as aplicações existentes na entidade adquirente**, serão indicadas/disponibilizadas pelas entidades adquirentes em sede dos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do sistema de aquisição dinâmico, contudo as mesmas devem permitir a realização das seguintes ações:

- Importação dos agendamentos das consultas/exames dos sistemas existentes nas entidades (exemplo: Sclínico);
- Integração com sistemas que identifiquem os utentes/clientes que se encontram isentos de pagamentos dos serviços prestados (exemplo: RNU/SONHO);
- Integração com sistemas que permitam atualizar os pagamentos dos serviços prestados, consulta da dívida existente e atualização do pagamento da dívida total, dívida do ato ou dívida parcial (exemplo: RNU/SONHO);
- Integração com programas de gestão de visitas;
- Integração com os vários subsistemas de atendimento: Obtenção Central de informação;
- Outras Aplicações.

2. O **Hardware para a Gestão de Atendimento** engloba os seguintes equipamentos:

- Dispensadores de Senhas (sem pagamento) – Check-in Automático;
- Quiosques de Atendimento (com Pagamento) – Check-in Automático e Pagamento;

2.1 Os **Dispensadores de Senhas (sem pagamento)** devem permitir a receção de utentes/clientes, permitindo o check-in automático dos mesmos e os **Quiosques de Atendimento (com Pagamento)**, para além de possibilitarem o Check-in Automático dos utentes/clientes devem possibilitar o pagamento dos serviços.

2.2 Os **Dispensadores de Senhas (sem pagamento)**, devem obrigatoriamente possuir as seguintes **caraterísticas**, podendo as entidades adquirentes em sede dos procedimentos a desenvolver ao abrigo do presente sistema de aquisição dinâmico, especificar detalhadamente as mesmas:

- Estrutura interior em metal;



- Pedestal em aço laçado;
- Ventilação (silenciosa e inaudível a 2m de distância);
- Pintura Electroestática de alta resistência à corrosão e baixa condutividade;
- Os comandos e os controlos dos equipamentos devem ser de fácil utilização pelos cidadãos de mobilidade reduzida e devem estar localizados a uma altura do piso compreendida entre "0,80 m <h> 1,20 m", cumprindo as normas técnicas vigentes, indicadas na Secção 2.11 "Equipamentos de auto-atendimento" do Anexo, ao Decreto-Lei n.º163/2006, de 8 de agosto e que dele faz parte integrante, alterado pelo Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho, que estabelece o regime jurídico de acessibilidade ao meio edificado, com eventuais alterações que venham a ocorrer desta legislação, durante o período de vigência do presente sistema de aquisição dinâmico;
- Monitor Táctil no mínimo de 15" (anti vandálico) com elevada transparência (acima de 90%);
- Impressora térmica de papel de 80 mm:
 - Resolução mínima de 203 dpi (8 dots/mm);
 - Velocidade de impressão mínima: 150 mm/segundo;
 - Rolo de Papel não Proprietário (deve existir aviso de aproximação do fim).
- Leitura através:
 - Leitores de Cartões (Magnético e Chip);
 - Leitores de Código Barras 1D/2D e QR Code;
 - Leitores Wireless.
- Mini-PC min > 2GB de Ram;
- Interfaces de comunicação: Wi-Fi, Ethernet e Série;
- Acesso frontal com fechadura para operações de manutenção e substituição de rolos de papel;
- Conectável aos equipamentos (televisores/monitores);
- Personalização imagem exterior à imagem corporativa da entidade adquirente.

2.3 Os **Quiosques de Atendimento (com pagamento)**, devem possuir as características mencionadas no ponto 2.2 com inclusão da opção adicional e obrigatória de pagamento por multibanco, UPS e da leitura de cartões através de:

- Leitores de Cartões (Magnético, Chip, NFC);
- Leitores de Código Barras 1D/2D e QR Code;



- Leitores Wireless / NFC.

2.4 A “**Box**” (**Player de emissão de senhas e conteúdos**), deve ser disponibilizada juntamente com os dispensadores de senhas/quiosques de atendimento e deve permitir a passagem de vídeos, imagens e outros conteúdos multimédia para os televisores/monitores, com as seguintes características:

- Controlador android 6.0 ou superior, SO Windows ou equivalente:
 - Processador Quad Core;
 - Armazenamento flash;
 - Comunicações por cabo de rede;
 - Resolução de 1920x1080;
 - Ligação ao monitor\TV por HDMI;
 - Formato pequeno (Small form factor).

- Conetável aos equipamentos (televisores/monitores).

2.5 Deverá ser assegurado que existe a continuidade de fabrico e do fornecimento de todas as peças, componentes e equipamentos que integram o hardware, a fornecer pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

2.6 Em caso de avaria do hardware, os mesmos, devem ser substituídos por outros até que seja efetuada a sua reparação, durante o período de garantia do equipamento.

2.7 A garantia é de 2 anos, conforme legislação em vigor.

3. Na **implementação da solução de gestão de atendimento** deverão ser garantidos os requisitos para ligação e configuração na infraestrutura da entidade adquirente, ligações remotas, instalação e configuração local dos equipamentos, executados pelos seguintes recursos, em estreita colaboração com a equipa de TI da entidade adquirente:

- Gestor de Projeto;
- Gestor de Produto;
- Técnico Especializado (TI).

4. Deverão ser executados **testes** pelos seguintes recursos, com vista à aceitação por parte da entidade adquirente:

- Técnico Especializado (TI);
- Responsável Técnico;
- Gestor de Projeto; requer a interação com a gestão de Projeto / Sponsor de Projeto por parte da entidade adquirente.



5. O prestador de serviços deverá garantir que realiza pelo menos 8 horas de **Formação** com objetivo de dotar as equipas técnicas da área de sistemas de informação das entidades adquirentes, de autonomia na utilização e manutenção do hardware e do sistema fornecido.
6. O prestador de serviços deve facultar um manual de utilizador, com uma componente mais administrativa e um manual com uma componente mais técnica.

Cláusula 5.ª Manutenção do Hardware/Sistema “Categoria 2 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento”

1. A manutenção e assistência técnica a efetuar pelo prestador de serviços pode ser ao nível do hardware ou ao nível do Sistema.
2. A manutenção ao nível do **Hardware**, consiste numa **Manutenção e Assistência Técnica Remota ou no Local (On Site)**, que possui 2 níveis de atendimento:
 - **1º Nível - Suporte Técnico Remoto (Atendimento telefónico e acesso remoto):** 9h às 18h, todos os dias da semana;
 - **2º Nível - Suporte Técnico Local (On site):** deslocação de recursos qualificados (técnico informático) às instalações da entidade adquirente.

O serviço a prestar tem por objetivo efetuar todos os despistes e resolução de avarias segundo 2 níveis de assistência e inclui as seguintes atividades principais:

- No **primeiro nível de atendimento**, a assistência técnica será efetuada por um técnico, que deverá ser capaz de qualificar os problemas e resolvê-los por telefone, por email ou por acesso remoto, sempre que possível.
 - No **segundo nível de atendimento** e caso a situação não seja resolvida neste primeiro nível de atendimento/acesso remoto, o técnico acionará a deslocação de um técnico informático às instalações da entidade adquirente.
3. A Manutenção ao nível do **Sistema** poderá ser de dois tipos:
 - **Manutenção Preventiva e Corretiva:** inclui a realização de modo tarefas agendadas para manutenção e atualização do sistema, de modo a prevenir eventuais falhas e corrigir eventuais falhas e problemas ocorridos na operação da solução;
 - **Manutenção Evolutiva:** inclui desenvolvimentos específicos na solução de gestão de atendimento e respetiva integração com aplicações em uso na entidade adquirente e em que ocorrem registos relacionados com utentes/clientes. Nesta manutenção deverão ser alocados os seguintes recursos:
 - Responsável Técnico;



- Analista Funcional;
- Analista Programador.

Cláusula 6.ª Âmbito da “Categoria 3 – Serviços de Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing”

1. Os serviços a prestar no âmbito dos **Lotes 22 a 28** que compõem a **“Categoria 3 - Serviços de Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing”**, consistem na disponibilização de uma solução integrada de gestão de atendimento em regime outsourcing, que permita efetuar uma gestão inteligente e eficiente do fluxo de atendimento aos utentes/clientes numa entidade adquirente, e em que os equipamentos a alocar e a manutenção serão asseguradas pelo prestador de serviços, sem custos adicionais para a entidade adquirente.
2. A prestação de **Serviços de Implementação de uma Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing** contempla todos os custos associados à disponibilização de equipamentos e soluções para cumprimento dos requisitos, especificações técnicas neste caderno de encargos, incluindo o fornecimento de todos os consumíveis, peças, componentes e operações de manutenção e reparação necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos e soluções disponibilizadas, com exceção do papel térmico.
3. Esta solução deve permitir o check-in automático e pagamento das serviços pelos utentes/clientes, a gestão dos utilizadores, a gestão dos dispensadores de senhas/quiosques de atendimento, a definição de regras para a chamadas de senhas, a obtenção de indicadores de gestão/KPI'S que permitam em tempo real avaliar a performance de um atendimento e tomar decisões sempre que se verifiquem desvios do previsto/programado e a integração entre esta solução e as aplicações existentes na entidade adquirente em que ocorre registos relacionados com utentes/clientes.
4. A Solução Integrada de Gestão de Atendimento, deve permitir automatizar todo o processo de gestão de atendimento (End-to-End), minimizando a necessidade de intervenção do pessoal administrativo afeto à chamada, atendimento e gestão e utentes/clientes possibilitando a execução das seguintes situações:
 - Receção de utentes/clientes através dos dispensadores de senhas/quiosques de atendimento;



- Emissão de senhas para atendimento administrativo presencial por serviço/assunto segundo parametrizações da entidade adquirente;
- Atendimento prioritário a utentes/clientes com necessidades especiais;
- Consulta de Atos Médicos/Enfermagem ou outros agendados para o dia e para o futuro;
- Caso o utente/cliente não tenha qualquer marcação deverá ser atribuída uma senha com o número para ser chamado para o atendimento administrativo;
- Impressão de recibos/senhas e registo de presença do utente/cliente numa consulta/ato para efeitos de justificação de faltas a imprimir no mesmo papel usado para as senhas;
- Identificação do utente pelo número do SNS, número de processo, NIF, número de BI e C.C.;
- No caso de utentes/clientes isentos de pagamento – dispensa de passagem por atendimento administrativo presencial;
- Reencaminhamento de utentes/clientes entre serviços;
- Comunicação entre os equipamentos dispensadores de senhas e o servidor é feita sobre a rede (LAN, WAN ou VPN) utilizando o protocolo TCP/IP;
- Integração com SONHO/Scĺínico com os agendamentos das consultas/exames dos sistemas existentes nas entidades;
- Integração com sistemas que identifiquem os utentes/clientes que se encontram isentos de pagamentos dos serviços prestados (exemplo: RNU/SONHO);
- Integração com Programas de Gestão de Visitas;
- Integração com os vários Subsistemas de Atendimento: Obtenção Central de informação Estatística Agregada e Reencaminhamento dos Utentes/clientes entre Serviços;
- Permite a personalização dos conteúdos;
- Capacidade de inclusão de novos opcionais permitindo a implementação de novas funcionalidades de modo a satisfazer os requisitos no atendimento aos cidadãos invisuais e amblíopes, tais como tela mapeada em Braile, Sistema de informação áudio/voz;
- Chamada de senha por voz, aplicação de chamada por vós natura digitalizada;
- Disponibilização Aplicação Mobile/Móvel (Android/IOS), a fim de ser possível visualizar-se o estado do atendimento em tempo real;



- Deverão garantir o armazenamento das informações de cada senha de atendimento (balcão de atendimento, fila, data, hora – de impressão e atendimento), em cumprimento dos requisitos do RGPD – Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016;
 - A consola deverá permitir exportar a informação estatística para diversos formatos, bem como definir um conjunto de relatórios para entrega calendarizada;
 - Fornecer indicadores de gestão que permitam a monitorização seja ao nível do tempo médio de espera, ao tempo médio de atendimento, nº clientes em espera, nº de desistências, nº de atendimentos a decorrer, nº de utentes atendidos entre outros que a entidade adquirente venha a definir em sede dos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do SAD, bem como permitam a tomada de decisões em tempo real, sempre que se verifique uma situação diferente da prevista.
5. As entidades adquirentes em sede dos procedimentos desenvolvidos ao abrigo deste sistema de aquisição dinâmico, deverão obrigatoriamente especificar quais as opções a incluir no âmbito dos lotes que selecionarem:
- Solução de Gestão de Atendimento em Regime Outsourcing com inclusão das Manutenções Preventiva, Corretiva e Evolutiva e Assistência Técnica ao Hardware;
 - Aluguer de Dispensadores de Senhas (Sem Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos), incluída;
 - Aluguer de Quiosques de Atendimento (Com Pagamento) com Box (Player de Emissão de Senhas e Conteúdos), incluída.

Cláusula 7.ª Integração e Hardware “Categoria 3 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing”

1. A solução de gestão de atendimento deve possibilitar a integração com aplicações onde ocorrem registos relacionados com os clientes/utentes que serão indicadas pela entidade adquirente.
- 1.1 As Especificidades da Integração da solução com as aplicações existentes na entidade adquirente, serão indicadas/disponibilizadas pelas entidades adquirentes em sede dos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do sistema de aquisição dinâmico, contudo as mesmas devem permitir a realização das seguintes ações:
- Importação dos agendamentos das consultas/exames dos sistemas existentes nas entidades (exemplo: Sclínico);



- Integração com sistemas que identifiquem os utentes/clientes que se encontram isentos de pagamentos dos serviços prestados (exemplo: RNU/SONHO);
- Integração com sistemas que permitam atualizar os pagamentos dos serviços prestados, consulta da dívida existente e atualização do pagamento da dívida total, dívida do ato ou dívida parcial (exemplo: RNU/SONHO);
- Integração com programas de gestão de visitas;
- Integração com os vários subsistemas de atendimento: Obtenção Central de informação;
- Outras Aplicações.

2. O **Hardware a alocar na Gestão de Atendimento** engloba os seguintes equipamentos:

- Dispensadores de Senhas (sem pagamento) – Check-in Automático;
- Quiosques de Atendimento (com Pagamento) – Check-in Automático e Pagamento;

2.1 Os **Dispensadores de Senhas (sem pagamento)** devem permitir a receção de utentes/clientes, permitindo o check-in automático dos mesmos e os **Quiosques de Atendimento (com Pagamento)**, para além de possibilitarem o Check-in Automático dos utentes/clientes devem possibilitar o pagamento dos serviços.

2.2 Os **Dispensadores de Senhas (sem pagamento)**, devem obrigatoriamente possuir as seguintes **caraterísticas**, podendo as entidades adquirentes em sede dos procedimentos a desenvolver ao abrigo do presente sistema de aquisição dinâmico, especificar detalhadamente as mesmas:

- Estrutura interior em metal;
- Pedestal em aço laçado;
- Ventilação (silenciosa e inaudível a 2m de distância);
- Pintura Electroestática de alta resistência à corrosão e baixa condutividade;
- Os comandos e os controlos dos equipamentos devem ser de fácil utilização pelos cidadãos de mobilidade reduzida e devem estar localizados a uma altura do piso compreendida entre "0,80 m <h> 1,20 m", cumprindo as normas técnicas vigentes, indicadas na Secção 2.11 "Equipamentos de auto-atendimento" do Anexo, ao Decreto-Lei n.º163/2006, de 8 de agosto e que dele faz parte integrante, alterado pelo Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho, que estabelece o regime jurídico de acessibilidade ao



- meio edificado, com eventuais alterações que venham a ocorrer desta legislação, durante o período de vigência do presente sistema de aquisição dinâmico;
- Monitor Táctil no mínimo de 15" (anti vandálico) com elevada transparência (acima de 90%);
 - Impressora térmica de papel de 80 mm:
 - Resolução mínima de 203 dpi (8 dots/mm);
 - Velocidade de impressão mínima: 150 mm/segundo;
 - Rolo de Papel não Proprietário (deve existir aviso de aproximação do fim).
 - Leitura através:
 - Leitores de Cartões (Magnético e Chip);
 - Leitores de Código Barras 1D/2D e QR Code;
 - Leitores Wireless.
 - Mini-PC min > 2GB de Ram;
 - Interfaces de comunicação: Wi-Fi, Ethernet e Série;
 - Acesso frontal com fechadura para operações de manutenção e substituição de rolos de papel;
 - Conectável aos equipamentos (televisores/monitores);
 - Personalização imagem exterior à imagem corporativa da entidade adquirente.

2.3 Os **Quiosques de Atendimento (com pagamento)**, devem possuir as características mencionadas no ponto 2.2 com inclusão da opção adicional e obrigatória de pagamento por multibanco, UPS e da leitura de cartões através de:

- Leitores de Cartões (Magnético, Chip, NFC);
- Leitores de Código Barras 1D/2D e QR Code;
- Leitores Wireless / NFC.

2.4 A **"Box" (Player de emissão de senhas e conteúdos)**, deve ser disponibilizada juntamente com os dispensadores de senhas/quiosques de atendimento e deve permitir a passagem de vídeos, imagens e outros conteúdos multimédia para os televisores/monitores, com as seguintes características:

- Controlador android 6.0 ou superior, SO Windows ou equivalente:
 - Processador Quad Core;
 - Armazenamento flash;
 - Comunicações por cabo de rede;



- Resolução de 1920x1080;
 - Ligação ao monitor\TV por HDMI;
 - Formato pequeno (Small form factor).
 - Conetável aos equipamentos (televisores/monitores).
- 2.5 A **manutenção e assistência técnica** dos equipamentos a alocar serão da responsabilidade do prestador de serviços durante o período de aluguer, sem custos para a entidade adquirente.
3. Na **implementação da solução de gestão de atendimento** deverão ser garantidos os requisitos para ligação e configuração na infraestrutura da entidade adquirente, ligações remotas, instalação e configuração local dos equipamentos, executados pelos seguintes recursos, em estreita colaboração com a equipa de TI da entidade adquirente:
- Gestor de Projeto;
 - Gestor de Produto;
 - Técnico Especializado (TI).
4. Deverão ser executados **testes** pelos seguintes recursos, com vista à aceitação por parte da entidade adquirente:
- Técnico Especializado (TI);
 - Responsável Técnico;
 - Gestor de Projeto; requer a interação com a gestão de Projeto / Sponsor de Projeto por parte da entidade adquirente.
5. O prestador de serviços deverá garantir que realiza pelo menos 8 horas de **Formação** com objetivo de dotar as equipas técnicas da área de sistemas de informação das entidades adquirentes, de autonomia na utilização e manutenção do hardware e do sistema fornecido.
6. O prestador de serviços deve facultar um manual de utilizador, com uma componente mais administrativa e um manual com uma componente mais técnica.

Cláusula 8.ª Manutenção do Hardware/Sistema “Categoria 3 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento em Regime de Outsourcing”

1. A manutenção e assistência técnica do hardware e do Sistema, deverá ser assegurada pelo prestador de serviços, sem custos para a entidade adquirente.
2. A manutenção ao nível do **Hardware**, deve consistir numa **Manutenção e Assistência Técnica Remota ou no Local (On Site)**, com 2 níveis de atendimento:



- **1º Nível - Suporte Técnico Remoto (Atendimento telefónico e acesso remoto):** 9h às 18h, todos os dias da semana;
- **2º Nível - Suporte Técnico Local (On site):** deslocação de recursos qualificados (técnico informático) às instalações da entidade adquirente.

O serviço a prestar tem por objetivo efetuar todos os despistes e resolução de avarias segundo 2 níveis de assistência e inclui as seguintes atividades principais:

- No **primeiro nível de atendimento**, a assistência técnica será efetuada por um técnico, que deverá ser capaz de qualificar os problemas e resolvê-los por telefone, por email ou por acesso remoto, sempre que possível.
- No **segundo nível de atendimento** e caso a situação não seja resolvida neste primeiro nível de atendimento/acesso remoto, o técnico acionará a deslocação de um técnico informático às instalações da entidade adquirente.

3. A Manutenção ao nível do Sistema deverá ser de dois tipos:

- **Manutenção Preventiva e Corretiva:** inclui a realização de modo tarefas agendadas para manutenção e atualização do sistema, de modo a prevenir eventuais falhas e corrigir eventuais falhas e problemas ocorridos na operação da solução;
- **Manutenção Evolutiva:** inclui desenvolvimentos específicos na solução de gestão de atendimento e respetiva integração com aplicações em uso na entidade adquirente e em que ocorrem registos relacionados com utentes/clientes. Nesta manutenção deverão ser alocados os seguintes recursos:
 - Responsável Técnico;
 - Analista Funcional;
 - Analista Programador.

**SPMS**_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

**ANEXO II – EXEMPLO NÃO VINCULATIVO DE QUESTIONÁRIO DE INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO
APOS TERMINUS DE CONTRATO****Exemplo de Questionário de Satisfação**

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

Escala de Avaliação:

5 – Muito Bom

1 – Muito Mau