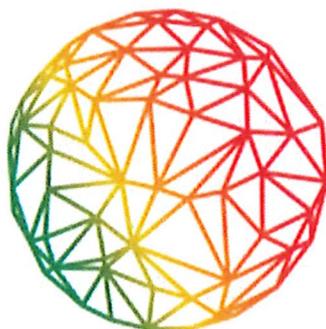


Apuro
20.7.2021



Sandra Cavaca
Vogal do Conselho de Administração



**CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO-
QUADRO PARA A CONCESSÃO DE EXPLORAÇÃO DE MÁQUINAS DE VENDA AUTOMÁTICA
(VENDING) NA ÁREA DA SAÚDE**

REF.: UAQT2021023

CADERNO DE ENCARGOS

Código dos Contratos Públicos
(na sua redação vigente)



Índice

PARTE I - Do acordo-quadro	4
Secção I Disposições gerais	4
Cláusula 1. ^a Tipo de procedimento, designação e objeto	4
Cláusula 2. ^a Definições	4
Cláusula 3. ^a Caracterização dos lotes do acordo-quadro.....	5
Cláusula 4. ^a Âmbito	7
Cláusula 5. ^a Prazo de vigência	8
Cláusula 6. ^a Forma e documentos contratuais.....	9
Secção II Obrigações das Partes.....	10
Cláusula 7. ^a Obrigações do Concessionário.....	10
Cláusula 8. ^a Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo-quadro.....	11
Cláusula 9. ^a Obrigações da SPMS, EPE	12
Cláusula 10. ^a Auditoria à prestação de serviços.....	13
Cláusula 11. ^a Atualização do Acordo-Quadro.....	13
Secção III Das relações entre as partes no acordo-quadro	14
Cláusula 12. ^a Sigilo e confidencialidade	14
Cláusula 13. ^a Direitos de propriedade intelectual e industrial.....	15
Cláusula 14. ^a Patentes, licenças e marcas registadas.....	15
Cláusula 15. ^a Casos fortuitos ou de força maior	15
Cláusula 16. ^a Suspensão do acordo-quadro	16
Cláusula 17. ^a Resolução sancionatória por incumprimento contratual.....	16
Cláusula 18. ^a Sanções	17
Cláusula 19. ^a Cessão da posição contratual e subcontratação	18
PARTE II - Dos procedimentos de contratação celebrados ao abrigo do acordo-quadro.....	18
Secção I Obrigações das entidades adquirentes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro.....	18
Cláusula 20. ^a Contratação ao abrigo do acordo-quadro	18
Cláusula 21. ^a Definição das prestações a contratualizar	19
Cláusula 22. ^a Critérios de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo-quadro	20
Cláusula 23. ^a Critério de desempate	21
Cláusula 24. ^a Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo-quadro	22
Cláusula 25. ^a Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro.....	23
Cláusula 26. ^a Local e prazo de execução das prestações do objeto do acordo-quadro	23
Cláusula 27. ^a Condições de pagamento	24



Cláusula 28. ^a Seguros.....	24
Secção II Obrigações dos cocontratantes no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro	24
Cláusula 29. ^a Obrigações	24
Cláusula 30. ^a Revisão de Preços	27
Cláusula 31. ^a Aditamentos.....	28
Cláusula 32. ^a Impossibilidade temporária de prestação de serviços	28
Cláusula 33. ^a Penalizações por incumprimento	28
PARTE III – Reporte.....	29
Cláusula 34. ^a Reporte e monitorização	29
PARTE IV - Disposições finais.....	30
Cláusula 35. ^a Comunicações e notificações.....	30
Cláusula 36. ^a Foro competente	30
Cláusula 37. ^a Contagem dos prazos na fase de execução do acordo-quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo	31
Cláusula 38. ^a Interpretação e validade.....	31
Cláusula 39. ^a Direito aplicável	31

**PARTE I - Do acordo-quadro****Secção I****Disposições gerais****Cláusula 1.ª Tipo de procedimento, designação e objeto**

1. O presente concurso tem por objeto a seleção de cocontratantes para a celebração de um Acordo-quadro para a Concessão de Exploração de Máquinas de Venda Automática (*Vending*) na Área da Saúde.
2. O acordo-quadro resultante do presente procedimento disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os cocontratantes e os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS, EPE), entidades adquirentes vinculadas e/ou voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei n.º 32/2016, de 28 de junho.

Cláusula 2.ª Definições

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

- a) **Acordo-quadro** – Contrato celebrado entre a SPMS, EPE e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à Concessão de Exploração de Máquinas de Venda Automática (*Vending*) na Área da Saúde, a estabelecer ao longo de um determinado período, mediante a fixação antecipada dos respetivos termos.
- b) **SPMS, EPE** – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, pelo Decreto-Lei n.º 209/2015, de 25 de setembro, e pelo Decreto-Lei n.º 32/2016, de 28 de junho, com o objeto e atribuições conforme definidos nos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;
- c) **Contratos** – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e os Prestadores de Serviços, nos termos do presente caderno de encargos;
- d) **Cocontratantes** - Os cocontratantes do acordo-quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo.
- e) **Gestor do Contrato** – Responsável em cada cocontratante pela gestão do acordo-quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo;



- f) **Gestor de categoria** - Responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro;
- g) **Entidade adquirente** – Qualquer organismo do Ministério da Saúde ou entidade do Serviço Nacional de Saúde, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a SPMS, EPE, cujo objeto compreenda os serviços incluídos no presente acordo-quadro.
- h) **Concessão** - consiste no licenciamento ou cedência temporária e onerosa para exploração de espaço, estabelecimento comercial ou industrial.

Cláusula 3.ª Caraterização dos lotes do acordo-quadro

1. O acordo-quadro a celebrar encontra-se dividido em 20 (vinte) Lotes Distritais, constituídos da seguinte forma:
 - **Lote 1** - Distrito de Aveiro
 - **Lote 2** - Distrito de Beja
 - **Lote 3** - Distrito de Braga
 - **Lote 4** - Distrito de Bragança
 - **Lote 5** - Distrito de Castelo Branco
 - **Lote 6** - Distrito de Coimbra
 - **Lote 7** - Distrito de Évora
 - **Lote 8** - Distrito de Faro
 - **Lote 9** - Distrito da Guarda
 - **Lote 10** - Distrito de Leiria
 - **Lote 11** - Distrito de Lisboa
 - **Lote 12** - Distrito de Portalegre
 - **Lote 13** - Distrito do Porto
 - **Lote 14** - Distrito de Santarém
 - **Lote 15** - Distrito de Setúbal
 - **Lote 16** - Distrito de Viana de Castelo
 - **Lote 17** - Distrito de Vila Real
 - **Lote 18** - Distrito de Viseu
 - **Lote 19** - Arquipélago da Madeira
 - **Lote 20** - Arquipélago dos Açores



2. Cada Lote do acordo-quadro contempla as seguintes máquinas de venda automática:

a) **Máquinas individuais de venda automática de Bens Alimentares (produtos sólidos)**

As máquinas individuais de produtos sólidos compreendem apenas bens alimentares sólidos (embalagem individualizada), designadamente:

- i. Sandes diversas;
- ii. Bolachas (Maria, água e sal, torrada);
- iii. Fruta.

Os bens alimentares que se encontram para venda nesta máquina deverão conter um baixo teor de sal e açúcar, nos termos do Despacho n.º 7516-A/2016 de 02 de junho.

b) **Máquinas individuais de venda automática de Bebidas Quentes**

As máquinas individuais de venda automática compreendem apenas as seguintes bebidas quentes:

- i. Café;
- ii. Galão;
- iii. Leite com chocolate;
- iv. Chá.

As máquinas de bebidas quentes deverão ter a possibilidade de controlo do açúcar no limite de 5 gramas.

c) **Máquinas individuais de venda automática de Bebidas Frias**

As máquinas individuais de venda automática compreendem apenas as seguintes bebidas frias:

- i. Água;
- ii. Sumo néctar;
- iii. Sumos sem adição de açúcar.

d) **Máquina de Snack (produtos sólidos) e Bebidas frias**

Estas máquinas vendem não apenas bens alimentares sólidos como também bebidas frias, compreendendo os seguintes produtos:

- i. Sandes diversas;
- ii. Bolachas (Maria, água e sal, torrada);
- iii. Fruta;
- iv. Fruta desidratada



- v. Água;
- vi. Sumo néctar;
- vii. Sumos sem adição de açúcar.

Os bens alimentares que se encontram para venda nesta máquina deverão conter um baixo teor de sal e açúcar, nos termos do Despacho n.º 7516-A/2016 de 02 de junho.

e) **Máquinas Combinadas - bebidas quentes, bebidas frias e produtos sólidos**

As máquinas combinadas são compostas por todos os tipos de produtos sólidos e líquidos (Quentes e frios) permitidos pela legislação em vigor, compreendo os seguintes produtos:

- i. Sandes diversas;
- ii. Bolachas (Maria, água e sal, torrada);
- iii. Fruta.
- iv. Água;
- v. Sumo néctar;
- vi. Sumos sem adição de açúcar;
- vii. Café;
- viii. Galão;
- ix. Leite com chocolate;
- x. Chá.

Os bens alimentares que se encontram para venda nesta máquina deverão conter um baixo teor de sal e açúcar, nos termos do Despacho n.º 7516-A/2016 de 02 de junho.

- 3. As máquinas devem possuir um software que permite avaliar ou aferir o consumo mensal de cada máquina.

Cláusula 4.ª Âmbito

- 1. A concessão de exploração compreende todas as operações necessárias ao integral cumprimento do objeto do contrato, nomeadamente o fornecimento, instalação, a manutenção e exploração dos equipamentos necessários, nos locais designados pelas entidades adquirentes, bem como a colocação de caixotes de lixo adequados às máquinas automáticas.
- 2. Todas as máquinas a fornecer não deverão necessitar de escoamento/esgoto.
- 3. As máquinas deverão conter informação relativa ao concessionário, nomeadamente endereço e contacto telefónico, bem como as instruções de uso.



4. Deve ainda ser afixada no seu exterior e em local visível, nome e telefone de um técnico/apoio ao cliente, para contacto imediato (n.º de telefone gratuito).
5. As máquinas deverão permitir formas de pagamento diversificadas, incluindo, pagamento em moedas ou notas, dando o respetivo troco.
6. As máquinas estarão em funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, sendo que o concessionário deverá promover um modelo de reposição que permita evitar ou minimizar ruturas de stock, de produtos e/ou consumíveis, e em caso de avaria, o concessionário deverá repará-las, sem qualquer custo para a entidade adquirente, no prazo máximo de 24 horas após a comunicação, após o qual, caso a reparação não seja possível, devem ser substituídas.
7. Os produtos colocados nas máquinas deverão cumprir todas as normas de saúde pública, tal como estar perfeitamente rotulados de acordo com a legislação em vigor.
8. Não é permitida a comercialização de bebidas alcoólicas ou tabaco.
9. Caso se entenda necessário, poderá haver um ajustamento da localização das máquinas em função das necessidades que se venham a manifestar, devendo quaisquer alterações ser acordadas entre as partes e constar de aditamento ao contrato;
10. A tabela de preços praticada deverá estar em consonância com os preços de mercado. O concessionário não poderá alterar o preço dos produtos oferecidos, sem aviso prévio e concordância da entidade adquirente, e deverá inclusive enviar trimestralmente uma listagem atualizada dos produtos disponibilizados nas máquinas e respetivos preços unitários.
11. Os cocontratantes ficam obrigados a cumprir o Despacho n.º 7516-A/2016 escrupulosamente sob pena de aplicação de sanções.
12. Não serão admitidas propostas para colocação parcial de máquinas.

Cláusula 5.ª Prazo de vigência

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



por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à data do termo pretendida.

3. O prazo máximo de vigência do acordo-quadro, incluindo renovações, é de 4 (quatro) anos.

Cláusula 6.ª Forma e documentos contratuais

1. Os contratos celebrados ao abrigo do presente acordo-quadro, são reduzidos a escrito, nos termos dos artigos 94.º e 95.º do CCP
2. Fazem parte integrante do acordo-quadro os seguintes documentos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões das peças do procedimento identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao presente caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) As propostas adjudicadas;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelos adjudicatários sobre as propostas adjudicadas.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.
5. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
6. Além dos documentos indicados no n.º 2, o cocontratante obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
7. 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 7.^a Obrigações do Concessionário

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



- qual se certifiquem os valores comunicados nos relatórios de faturação entregues, relativos aos procedimentos realizados ao abrigo do acordo-quadro;
- k) Comunicar à SPMS, EPE e às entidades adquirentes a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo-quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
 - l) Disponibilizar a informação relevante para a gestão dos contratos à SPMS, EPE e às entidades adquirentes;
 - m) Respeitar os termos e condições dos acordos celebrados com o Estado que se encontrem em vigor;
 - n) Proceder à atualização dos bens e serviços no Catálogo, submetendo as propostas de atualização através de aditamentos no sítio da internet do Catálogo, à apreciação prévia da SPMS, EPE;
 - o) Para efeitos de habilitação nos procedimentos de aquisição ao abrigo do acordo-quadro, manter permanentemente atualizados os documentos de habilitação, bem como os documentos que atestem o poder de representação do cocontratante;
 - p) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do acordo-quadro, e não utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos.
 - q) O Concessionário obriga-se a cumprir em termos estritos a não utilização de louça de plástico para uso único, para efeitos do n.º2 do artigo 3º da Lei n.º 76/2019, prorrogada nos termos do Decreto-Lei n.º10-A/2020 *ex vi* do art.º2.º do Decreto-Lei n.º 22-A/2021 de 17 de março.

Cláusula 8.ª Obrigações das entidades adquirentes na gestão do acordo-quadro

1. Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados:
 - a) Reportar toda a informação relativa aos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro até 10 (dez) dias úteis após a adjudicação;
 - b) Efetuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no acordo-quadro;



- c) Nomear um ou mais gestores responsáveis pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos cocontratantes com quem tenham celebrado contrato;
 - d) Sempre que a entidade adquirente designe mais do que um gestor do contrato, deve definir de forma clara as funções e responsabilidades de cada um;
 - e) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
 - f) Fornecer água e eletricidade para o normal funcionamento das máquinas;
 - g) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil à SPMS, EPE, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo-quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo.
2. A informação referida na alínea a) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação, elaborados em conformidade com o modelo a disponibilizar pela SPMS, EPE.

Cláusula 9.ª Obrigações da SPMS, EPE

1. Constituem obrigações da SPMS, EPE, no âmbito e nos limites fixados pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 108/2011, de 17 de novembro, na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, e sem prejuízo de outras que estejam previstas no presente caderno de encargos:
 - a) Fiscalizar o cumprimento do acordo-quadro e dos contratos de concessão celebrados ao abrigo do mesmo, designadamente para apuramento do cumprimento das obrigações contratuais por parte dos cocontratantes e das entidades adquirentes;
 - b) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias e tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nas cláusulas anteriores e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento, incluindo a suspensão temporária ou a exclusão de algum cocontratante do acordo-quadro, designadamente em caso de:
 - i. Reiterado reporte de falta de qualidade e/ou de falhas inesperadas na utilização dos produtos fornecidos por parte dos serviços utilizadores das entidades adquirentes e/ou incumprimento reiterado dos prazos de entrega da prestação dos serviços;



- ii. Detecção dos casos reiterados referidos na subalínea i) anterior, em ações de monitorização pela SPMS, EPE;
 - iii. O cocontratante não apresentar proposta a procedimento lançado ao abrigo do acordo-quadro.
- c) Promover a atualização do acordo-quadro, mantendo o tipo de prestação e os objetivos das especificações fixadas no acordo-quadro, e desde que tal se justifique em função da ocorrência de inovações tecnológicas, conquanto os preços unitários não sejam superiores.

Cláusula 10.^a Auditoria à prestação de serviços

1. A qualquer momento a SPMS, EPE e as entidades adquirentes ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da execução dos contratos de prestação de serviços e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.
2. Todos os encargos com substituição, devolução ou destruição dos géneros, que após auditoria não se apresentem dentro das conformidades, serão suportados exclusivamente pelo concessionário.

Cláusula 11.^a Atualização do Acordo-Quadro

1. Caso se manifeste necessário, a SPMS poderá promover, mediante consulta aos cocontratantes e nos termos, e em calendário a definir, a atualização dos termos ou condições do serviço a adquirir ao abrigo do acordo-quadro, modificando-os ou substituindo-os por outros, nomeadamente por inovação tecnológica ou descontinuidade das especificações técnicas mínimas definidas no acordo-quadro, desde que se mantenha o tipo de prestação e os seus objetivos.
2. A atualização deve respeitar o seguinte:
 - a) As especificações devem respeitar a tipologia de equipamento genericamente definido em relação a cada lote, não devendo alterar a essencialidade e os objetivos das especificações técnicas mínimas fixadas no acordo-quadro;
 - b) Os serviços devem obedecer, no mínimo, aos requisitos e demais condições previstas no presente caderno de encargos;



- c) A atualização por inovação tecnológica não determina a eliminação da especificação técnica mínima anterior, exceto se se verificar a descontinuidade da mesma.
3. Cabe à SPMS proceder à aprovação e à publicação das atualizações previstas nos números anteriores.
 4. A atualização não pode conduzir à modificação do objeto principal do acordo-quadro nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência garantida na fase de formação do mesmo.

Secção III

Das relações entre as partes no acordo-quadro

Cláusula 12.ª Sigilo e confidencialidade

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



6. O cocontratante é ainda responsável perante a entidade adquirente, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.

Cláusula 13.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial

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

Cláusula 14.ª Patentes, licenças e marcas registadas

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

Cláusula 15.ª Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no acordo-quadro.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excepcional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.



Cláusula 16.ª Suspensão do acordo-quadro

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

Cláusula 17.ª Resolução sancionatória por incumprimento contratual

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



- c) Não apresentação dos relatórios previstos na cláusula 34.^a do presente caderno de encargos;
 - d) Recusa do serviço a uma entidade adquirente;
 - e) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos do presente caderno de encargos;
 - f) Incumprimento dos requisitos previstos na cláusula 4.^a do presente caderno de encargos;
 - g) Prestação de serviços que não constem do acordo-quadro;
 - h) Incumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade prevista na cláusula 12.^a do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto nas alíneas f), g) e h) do número anterior, considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o cocontratante continue a incorrer em incumprimento.
5. A resolução é notificada ao cocontratante em causa, por carta registada com aviso de receção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respetivos fundamentos.
6. A resolução do acordo-quadro relativamente a um cocontratante não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula seguinte do presente caderno de encargos.

Cláusula 18.^a Sanções

1. O incumprimento das obrigações do cocontratante determina a aplicação de sanções pecuniárias nos termos a definir em cada procedimento.
2. Pelo incumprimento do disposto na cláusula 4.^a do presente documento, a SPMS, EPE poderá após a ocorrência da 3.^a infração aplicar uma penalização de suspensão ou eliminação do prestador de serviços incumpridor do acordo-quadro, no lote em causa.
3. Por cada ocorrência em que se verifique através de análises microbiológicas que determinado produto não se encontre de acordo com os requisitos ou não conforme, o concessionário ficará sujeito ao pagamento de pena pecuniária correspondente a 500€.
4. Por cada ocorrência em que se verifique a disponibilização de produto que não cumpra o disposto no despacho n.º 7516-A/2016 de 06 de junho, o concessionário ficará sujeito ao pagamento de pena pecuniária correspondente a 250€.



Cláusula 19.ª Cessão da posição contratual e subcontratação

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

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

Secção I

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

Cláusula 20.ª Contratação ao abrigo do acordo-quadro

1. A contratação ao abrigo do acordo-quadro é efetuada através de convite a todos os cocontratantes do lote do acordo-quadro ao abrigo do qual será lançado o procedimento, nos termos do artigo 259.º do CCP.
2. Os procedimentos lançados ao abrigo do acordo-quadro devem ser efetuados através da plataforma eletrónica disponível em www.comprasnasaude.pt, nos termos do disposto



na Portaria n.º 227/2014, de 6 de novembro, alterado pela portaria n.º 21/2015, de 4 de fevereiro.

3. Deve ser dirigido um convite às entidades selecionadas no acordo-quadro, não podendo ser fixado um prazo para apresentação das propostas inferior a 5 (cinco) dias.
4. A entidade adquirente responsável pelo convite pode recorrer ao leilão eletrónico, nos termos previstos no CCP, para melhorar as condições propostas pelos concorrentes.
5. Os preços devem ser indicados com duas casas decimais, em algarismos e por extenso, e devem incluir todas as taxas, impostos e restantes condições, não sendo admitidos portes ou outras taxas adicionais em qualquer circunstância.
6. As entidades adquirentes devem identificar no momento da aquisição ao abrigo do presente acordo-quadro, a totalidade do objeto (o número de máquinas a instalar e respetivos locais) sob o qual pretendem que incida o serviço a adquirir devendo para o efeito identificar o lote, conforme modelo indicado no **Anexo B**.
7. As entidades deverão disponibilizar informações relevantes que possam influenciar a prestação de serviços, designadamente, mas não exclusivamente, o número diário de pessoas que circulam nos espaços onde serão instaladas as máquinas.
8. As entidades adquirentes devem disponibilizar os espaços confinados à exploração, que constituirão os locais de execução do contrato durante o prazo de vigência do mesmo.
9. As entidades adquirentes deverão disponibilizar aos concessionários planos, plantas ou outros elementos que se revelem necessários ou úteis ao exercício de direitos ou funções atribuídas pelo contrato ao concedente.

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;
 - ii. Termos de aceitação;
 - iii. Definir os níveis de serviço exigíveis;
 - 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 C** 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 acordo-quadro

1. Nos procedimentos ao abrigo do acordo-quadro adjudicação é efetuada por lote, segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, na modalidade monofator, na qual o critério de adjudicação é densificado pela retribuição, enquanto único aspeto da execução do contrato a celebrar, sendo que a retribuição base é composto por uma **componente fixa** e uma **componente variável**, nos seguintes termos:
 - i. **A componente fixa da renda** diz respeito a custos fixos do hospital ou unidades hospitalares com a instalação e utilização mensal do equipamento (água /eletricidade)
 - i. Cada máquina representará uma renda fixa mensal, ainda que os valores dessa retribuição possam variar consoante o tipo de máquina.
 - ii. **A componente variável** deverá remunerar o arrendamento do espaço em **função das vendas obtidas mensalmente**.
 - i. A componente variável atenderá ao valor das vendas mensais de cada máquina instalada nas instalações da entidade adquirente;
 - ii. O valor das vendas será aferido através de um software instalado em cada equipamento (máquina) instalada, sendo que a percentagem sobre as vendas, varia consoante se trate de uma máquina instalada no **domínio público** (sala de espera de uma urgência) ou no **domínio particular** (copa de uma enfermaria).
2. A adjudicação nos procedimentos realizados ao abrigo do presente acordo-quadro será através do critério da proposta economicamente mais vantajosa, nos termos da al.b) do n.º1 do artigo 74.º do CCP, considerando a proposta mais vantajosa aquela que oferecer maior retribuição e percentagem à entidade adquirente, no que concerne à renda fixa e renda variável.
3. A retribuição a pagar pelo concessionário deverá ser mensal.



4. O adjudicatário deverá enviar até ao 8.º dia útil do mês seguinte o relatório das vendas/consumos efetuados em cada máquina instalada nas instalações da entidade adquirente, para cálculo da retribuição variável.

Cláusula 23.ª Critério de desempate

1. Em caso de empate, nas propostas apresentadas nos procedimentos realizados ao abrigo do acordo-quadro objeto do presente procedimento, devem ser considerados como critério de desempate os seguintes ponderadores:

Critérios de Desempate			
1º	RFM	Renda Fixa Mensal	Maior valor apresentado na RFM para as máquinas individuais de venda automática de bebidas quentes
2º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Privado	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Privado para as máquinas individuais de venda automática de bebidas quentes
3º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Público	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Público máquinas individuais de venda automática de bebidas quentes
4º	RFM	Renda Fixa Mensal	Maior valor apresentado na RFM para as máquinas combinadas - bebidas quentes, bebidas frias e produtos sólidos
5º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Privado	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Privado para as máquinas combinadas - bebidas quentes, bebidas frias e produtos sólidos
6º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Público	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Público para as máquinas combinadas - bebidas quentes, bebidas frias e produtos sólidos
7º	RFM	Renda Fixa Mensal	Maior valor apresentado na RFM para as máquinas individuais de venda automática de bens alimentares (produtos sólidos)
8º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Privado	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Privado para as máquinas individuais de venda automática de bens alimentares (produtos sólidos)
9º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Público	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Público para as máquinas individuais de venda automática de bens alimentares (produtos sólidos)
10º	RFM	Renda Fixa Mensal	Maior valor apresentado na RFM para as máquinas de snacks (produtos sólidos) e bebidas frias
11º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Privado	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Privado para as máquinas de snacks (produtos sólidos) e bebidas frias
12º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Público	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Público para as máquinas de snacks (produtos sólidos) e bebidas frias
13º	RFM	Renda Fixa Mensal	Maior valor apresentado na RFM para as máquinas individuais de venda automática de bebidas frias



14º	PRVCP	Percentagem Renda Variável Consumo Privado	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Privado para as máquinas individuais de venda automática de bebidas frias
15º	PRVCPU	Percentagem Renda Variável Consumo Público	Maior percentagem apresentada de Renda Variável Consumo Público para as máquinas individuais de venda automática de bebidas frias

2. Esgotados os ponderadores e caso o empate persista, proceder-se-á em última instância ao sorteio, a desenrolar presencialmente, sendo os concorrentes notificados para a sua realização dois dias úteis prévios ao mesmo, através da plataforma eletrónica de contratação www.comprasnausaude.pt.

Cláusula 24.^a Documentos da proposta nos procedimentos desenvolvidos ao abrigo do acordo-quadro

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

- a) Declaração assinada pelo concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar, de aceitação do conteúdo do caderno de encargos, em conformidade com o modelo constante no **Anexo I** do Convite;
- b) Certidão Permanente por forma a atestar os representantes que têm poderes para obrigar a empresa;
- c) Modelo de proposta elaborado nos termos do **Anexo III** ao Convite, disponível na plataforma eletrónica www.comprasnausaude.pt, e de acordo com o Lote à qual apresenta proposta;
- d) O documento mencionado na alínea c) é obrigatoriamente apresentado em formato Excel e em simultâneo em pdf., e preenchido quanto a todos os campos disponíveis;"
 - i. Devem ser apresentados em euros e com apenas 2 (duas) casas decimais;
 - ii. Acréscimo de IVA à taxa legal em vigor aos preços apresentados;
- e) Documento descritivo dos serviços a prestar;
- f) Identificação do gestor de contrato inerente à prestação de serviços a contratar.
- g) Lista de produtos e tabela de preços a praticar (bebidas quentes/bebidas frias/alimentos);
- h) Descrição/ficha/brochura técnica da(s) máquina(s) proposta(s), (capacidade, nº de seleções, dimensões, peso, consumos energéticos, etc);



- i) Os documentos que constituem a proposta deverão ser redigidos em língua portuguesa ou apresentados com tradução certificada no caso de redigidos numa língua diferente.

Cláusula 25.ª Forma e Prazo de Vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro

1. Em sede de *call off*, o prazo de vigência do contrato terá a duração mínima compreendida entre o período de 24 a 36 meses.
2. Os contratos que sejam celebrados ao abrigo do acordo-quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo-quadro, desde que não ultrapassem as durações previstas no número anterior.
3. A celebração de novo acordo-quadro com o mesmo objeto impossibilita qualquer renovação, por parte das entidades adquirentes, dos contratos celebrados ao abrigo do acordo-quadro objeto do presente caderno de encargos.

Cláusula 26.ª Local e prazo de execução das prestações do objeto do acordo-quadro

1. O cocontratante deve proceder à entrega das máquinas nos locais a designar pelas entidades adquirentes
2. Para efeitos do número anterior, a entidade adquirente deverá disponibilizar ao cocontratante uma lista dos locais onde as máquinas devem ser instaladas.
3. O Cocontratante é responsável pela correta instalação da máquina por forma a permitir o seu normal funcionamento.
4. As máquinas deverão ser entregues em prazo não superior a 30 dias corridos a contar da data de emissão da nota de encomenda ou documento similar.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Entidade Adquirente pode determinar um prazo de entrega e instalação das máquinas diferente da definida no presente Caderno de Encargos.
6. A entidade adquirente deverá colaborar na preparação do espaço onde pretende que as máquinas sejam instaladas, sendo a instalação das mesmas responsabilidade do cocontratante.
7. Por acordo entre as partes, podem as entidades alterar os espaços/locais de instalação das máquinas face ao inicialmente previsto.



Cláusula 27.ª Condições de pagamento

1. A quantia a pagar pelo cocontratante será paga em prestações mensais, até ao dia de cada mês definido pela entidade adquirente, atualizável anualmente de acordo com o coeficiente de atualização das rendas comerciais, publicado em Diário da República através de Portaria.
2. No mês seguinte ao da assinatura do contrato, deverá o cocontratante proceder ao pagamento das duas primeiras prestações mensais a favor da entidade adquirente, liquidando em cada mês o valor respeitante ao mês seguinte nos termos do disposto no n.º 1 do presente.
3. Para efeitos dos números anteriores o cocontratante deve, até ao 8.º dia útil do mês seguinte, remeter para a entidade adquirente o relatório com os consumos/vendas de cada máquina.

Cláusula 28.ª Seguros

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

Secção II

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

Cláusula 29.ª Obrigações

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

- a) Responder obrigatoriamente, no prazo fixado, a todos os procedimentos lançados ao abrigo do acordo-quadro (*call offs*);
- b) Disponibilizar todos os recursos necessários à boa execução da concessão, num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da assinatura do contrato, o qual, pode



- ser prorrogado, mediante acordo entre as partes;
- c) Dispor de todos os meios informáticos e materiais necessários à execução dos serviços em boas condições de funcionamento e operacionalidade, bem como os meios humanos necessários à concessão em causa;
 - d) Fornecer todas as máquinas (sem necessidade de escoamento/esgoto), ferramentas, equipamentos, bens consumíveis, bem como quaisquer outros utensílios ou bens necessários à boa execução do Contrato, nos locais designados pela entidade adquirente, obrigando-se a manter e armazená-los corretamente;
 - e) Disponibilizar equipamento que esteja apto a funcionar com ou sem ligação à rede pública de água, consoante as necessidades específicas identificadas em *call off* pela entidade adquirente;
 - f) Obter todas as licenças e autorizações necessárias para o exercício da atividade do objeto do contrato;
 - g) Respeitar a execução contratual de acordo com o estipulado no presente Caderno de Encargos, inclusive as especificações do serviço constantes no **Anexo A**;
 - h) Executar os serviços em conformidade com os manuais, recomendações e as diretivas dadas pelas entidades adquirentes, bem como de acordo com os regulamentos de Ambiente, Higiene e Segurança em vigor;
 - i) Exercer as suas atividades em coordenação com a entidade adquirente e com todo cuidado e diligência, procurando causar a menor perturbação possível ao funcionamento dos serviços;
 - j) Nomear um responsável do contrato que será o contato com o responsável de cada entidade adquirente pelo mesmo;
 - k) Possuir um seguro de responsabilidade civil de exploração que cubra os riscos inerentes à atividade;
 - l) Garantir a análise bacteriológica dos produtos sólidos a distribuir e apresentá-los de forma simplificada de acordo com o Autocontrolo, conforme estabelecido legalmente;
 - m) Entrega da documentação técnica dos equipamentos e restante informação relevante para controlo higieno-sanitário dos produtos, sempre que solicitada pela entidade adquirente;
 - n) Assegurar e disponibilizar sempre que solicitado, um mapa de registo diário de temperaturas de funcionamento dos equipamentos refrigerados;
 - o) Manter os equipamentos, em perfeitas condições de funcionamento, assegurando a sua



- manutenção preventiva e periódica e providenciando assistência técnica, e substituindo, sempre que necessário e sem encargos para a entidade adquirente, qualquer peça, conjunto de peças ou o próprio equipamento;
- p) Reparar avarias detetadas nas máquinas ou equipamentos num prazo nunca superior a 24 (vinte e quatro) horas, após o conhecimento, bem como à sua substituição no caso de a avaria ser irreparável;
 - q) Assumir responsabilidade por furtos ou quaisquer danos que eventualmente ocorram nos equipamentos provocados por terceiros;
 - r) Disponibilizar contacto telefónico gratuito para atender quaisquer reclamações referentes ao mau funcionamento da(s) máquinas(s) ou incumprimento das normas de Ambiente, Higiene e Segurança previstas na legislação em vigor;
 - s) Restituir aos clientes lesados o montante despendido ou introduzido, por mau funcionamento das máquinas, nomeadamente pela não dispensa dos respetivos produtos ou por dispensa de produtos que não se encontrem em condições de serem consumidos;
 - t) Facultar à entidade adquirente, sempre que solicitado, informação sobre a data e hora das operações de manutenção permitindo o acompanhamento do representante;
 - u) Garantir a limpeza das máquinas com a frequência necessária, de forma a garantir a sua utilização em perfeitas condições higieno-sanitárias;
 - v) Apresentar à entidade adquirente o calendário de reposições, o qual só poderá ser alterado mediante prévia concordância desta última;
 - w) Assegurar que os gases de refrigeração utilizados nos equipamentos são os autorizados, conforme o estabelecido no Regulamento (CE) n.º 2037/2000 e o Decreto-Lei n.º 152/05, e eventuais alterações;
 - x) Observar a legislação em vigor, designadamente o previsto no capítulo IV do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, e no Despacho n.º 7516-A/2016, de 2 de junho de 2016, publicado no Diário da República, 2.ª série, N.º 108, de 6 de junho.
 - y) 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;
 - z) 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 justificarem,



de acordo com as circunstâncias;

- aa) A título acessório, o concessionário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à execução da concessão, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à completa execução das tarefas a seu cargo;
- bb) Informar a entidade adquirente sobre as alterações verificadas durante a execução do contrato;
- cc) 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;
- dd) Enviar com uma periodicidade trimestral, a informação sobre as ocorrências na execução do contrato, destinada ao acompanhamento da execução do contrato;
- ee) 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;
- ff) Remover todo o equipamento e mobiliário adquirido inerente à prestação de serviços em apreço até 48 (quarenta e oito) horas após o termo do contrato.
- gg) Assegurar a manutenção, a assistência técnica e a limpeza adequada e periódica das máquinas e de eventuais derrames provocados;

Cláusula 30.ª Revisão de Preços

1. Não há lugar à revisão de preços nos 12 meses subsequentes à celebração do contrato para a instituição do acordo-quadro.
2. A revisão de preços durante o restante período de vigência do acordo-quadro (36 meses), visa assegurar o equilíbrio económico e financeiro dos contratos a celebrar no âmbito do mesmo.
3. Sempre que se verificar uma modificação nas circunstâncias económicas gerais em que as partes fundaram a decisão de contratar, o cocontratante pode requerer, fundamentadamente, a revisão de preços nos termos definidos na proposta.



Cláusula 31.ª Aditamentos

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

Cláusula 32.ª Impossibilidade temporária de prestação de serviços

1. Sempre que o cocontratante 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 cocontratante 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 acordo-quadro, que será considerada incumprimento dos prazos de execução.

Cláusula 33.ª Penalizações por incumprimento

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



PARTE III– Reporte

Cláusula 34.ª Reporte e monitorização

1. É obrigação dos cocontratantes, a realização de reuniões de coordenação com os representantes da entidade adquirente de acordo com a periodicidade que esta última definir. Destas reuniões deverá ser lavrada ata que deverá ser assinada por todos os seus
2. É ainda obrigação dos cocontratantes produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo-quadro:
 - a) Relatórios específicos sobre aspetos relacionados com a execução do contrato;
 - b) Relatórios de níveis de serviço.
3. Os cocontratantes devem enviar os relatórios de acima mencionados às entidades adquirentes com uma periodicidade com ela acordada e à SPMS, EPE os relatórios de níveis de serviço com uma periodicidade semestral.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade adquirente deverá notificar previamente o cocontratante para, num prazo não superior a 5 (cinco) dias, emitir o relatório em falta ou corrigir a informação em falta no relatório enviado.
5. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 2 (dois) perfis diferenciados:
 - c) 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;
 - d) 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 na cláusula 4.ª do 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 35.ª Comunicações e notificações

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

Cláusula 36.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 37.ª Contagem dos prazos na fase de execução do acordo-quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo

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

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

Cláusula 38.ª Interpretação e validade

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

Cláusula 39.ª Direito aplicável

1. O acordo-quadro tem natureza administrativa.
2. A tudo o que não esteja especialmente previsto no presente caderno de encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos na sua redação vigente,, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.



ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

I. Composição

Cada Lote do acordo-quadro contempla as seguintes máquinas de venda automática:

- a) Máquinas individuais de venda automática de Bens Alimentares (produtos sólidos)
- b) Máquinas individuais de venda automática de Bebidas Quentes;
- c) Máquinas individuais de venda automática de Bebidas Frias;
- d) Máquina de Snack (produtos sólidos) e Bebidas frias;
- e) Máquinas Combinadas - bebidas quentes, bebidas frias e produtos sólidos;

I.I Atendendo ao tipo de serviço, o cocontratante poderá tomar as seguintes diligências:

- a) Promover campanhas a habilitar o consumo dos produtos, como Programas rotativos e campanhas bónus *cashback* (os clientes selecionados têm a possibilidade de receber um valor especial em *cashback* ao atingir uma meta de consumo) cartões de pontos e/ou semelhante;
- b) Fomentar práticas que evitem o desperdício alimentar, procedendo designadamente à redução dos preços quando haja a aproximação do termo do prazo de validade

I.II Não é permitida a venda de produtos cujo prazo de validade tenha terminado.

I.III A indicação do prazo de validade do género alimentício pré-embalado deverá ser visível a todos os utilizadores.

I.IV O cocontratante deverá garantir a boa conservação dos produtos alimentares e disponibilizá-los nas melhores condições de qualidade, salubridade, higiene e segurança alimentares, sendo responsável perante as autoridades competentes e perante os consumidores.

I.V Constitui obrigação do cocontratante a afixação nas máquinas de “produtos sólidos”, “Snacks + bebidas frias” e “máquinas combinadas” da composição nutricional dos alimentos.

I.VI Constitui obrigação do cocontratante a afixação nas máquinas de “bebidas quentes” e “máquinas combinadas” a quantificação da dosagem de açúcar para as bebidas quentes.

I.VII O género alimentício deverá conter a informação nutricional detalhada de cada embalagem.

I.VIII Todas as máquinas devem possuir um software que permita avaliar/aferir o consumo mensal de cada produto.



II. Segurança Alimentar

II.I De modo a garantir a qualidade dos seus serviços e a segurança alimentar dos produtos oferecidos, ainda que as embalagens sejam recicláveis e reutilizáveis, o concessionário deverá garantir as seguintes condições:

- a) **Higiénicas e assépticas:** As embalagens devem garantir a preservação e proteção dos alimentos contra contaminações, proporcionando condições sanitárias na compra, manuseamento, armazenamento e consumo dos géneros alimentícios. Deste modo, previne-se o aparecimento de doenças de origem alimentar, prolonga-se o tempo de vida útil dos alimentos, reduz-se a quantidade de resíduos gerados pela deterioração dos alimentos.
- b) **Resistentes:** As embalagens devem assegurar a extrema resistência mesmo quando possuem espessura e peso, de forma a evitar a deterioração dos produtos;

II.II Assegurar a manutenção, a assistência técnica e a limpeza adequada e periódica das máquinas e de eventuais derrames provocados por estas;

- a) Nos termos previstos da cláusula 18.º do presente caderno de encargos, determina-se que por cada ocorrência em que se verifique através de análises microbiológicas que determinado produto não se encontre de acordo com os requisitos ou não conforme, o concessionário ficará sujeito ao pagamento de pena pecuniária correspondente a 500€.
- b) Por cada ocorrência em que se verifique a disponibilização de produto que não cumpra o disposto no despacho n.º 7516-A/2016 de 06 de junho, o concessionário ficará sujeito ao pagamento de pena pecuniária correspondente a 250€.

II.III O cocontratante deverá garantir o cumprimento das boas práticas de higiene e segurança alimentar, em todas as fases de manipulação e armazenamento dos alimentos, incluindo o autocontrolo baseados nos princípios de HACCP e na legislação em vigor, nomeadamente o Regulamento (CE) nº 852/2004 e o Decreto-Lei n.º 113/2006 de 12 de junho, e eventuais alterações;

II.IV O cocontratante deverá ainda:

- a) Garantir a boa conservação dos produtos alimentares e disponibilizá-los nas melhores condições de qualidade, salubridade, higiene e segurança alimentares, sendo responsável perante as autoridades competentes e perante os consumidores;



- b) Garantir o cumprimento de todas as normas em vigor no que se refere ao transporte e armazenagem dos produtos disponibilizados;
- c) Garantir o controlo das temperaturas das máquinas colocadas nas instalações da entidade contratante, nomeadamente através de termómetros calibrados com visor exterior de temperatura e com a indicação visível dos limites de temperatura aceitável;
- d) Garantir que o prazo de validade dos alimentos é visível do exterior (sempre que possível);

II.V O cocontratante pode ser sujeito a auditorias, efetuadas sob a responsabilidade da entidade contratante, com o objetivo de verificar o cumprimento do sistema de HACCP.

II.VI O cocontratante durante a execução do contrato assumirá o cumprimento dos requisitos da Norma ISO 22000:2005 e disponibilizar à entidade adquirente o seu Manual da Qualidade.

II.VII O cocontratante deverá apresentar, sempre que solicitado, todos os documentos e informações relativos ao fornecimento, designadamente relatórios ou documentos semelhantes relativos a auditorias ou inspeções no âmbito da qualidade, higiene e segurança alimentar, efetuadas quer pelos seus órgãos de controlo interno, quer por entidades externas.

III. Encargos do Concessionário

III.I São da responsabilidade do concessionário os encargos com:

- a. Pessoal;
- b. Seguros;
- c. Outras despesas inerentes à concessão objeto de concurso;
- d. Aquisição, instalação e manutenção do equipamento;
- e. Limpeza geral das máquinas (interior e exterior).

III.II O concessionário assume todos os riscos inerentes à detenção e utilização das instalações objeto deste contrato, assim como de todos os riscos que nelas tenham comprovadamente origem.

III.III As máquinas devem possuir um software que permite avaliar ou aferir o consumo mensal de cada máquina.

IV. Pessoal



IV.I O concessionário deverá contratar, ou destacar dos seus quadros, pessoal devidamente qualificado para desempenho das funções inerentes à prestação de serviços objeto do acordo-quadro.

IV.II O pessoal deve apresentar-se devidamente fardado e identificado, com aposição do nome da empresa na farda e com cartão de identificação (com nome e fotografia) bem visível.

IV.III O pessoal deverá observar as regras de higiene individual próprias dos manipuladores de alimentos, no decorrer de todas as operações inerentes à sua atividade.

IV.IV O pessoal deverá cumprir regras definidas pela entidade adquirente no âmbito da circulação dos veículos de transporte, bem como do estacionamento.

IV.V O concessionário fica responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas à prestação e às condições de trabalho do seu pessoal nos termos da legislação aplicável, bem como pela disciplina e aptidão profissional do mesmo e pela reparação de prejuízos por ele causados nas instalações, equipamentos, material e a terceiros.

IV.VI O concessionário é responsável pelo integral cumprimento de todas as obrigações relativas à proteção e condições de trabalho do seu pessoal nos termos da legislação laboral aplicável, designadamente o subsídio de refeição, vacinação, formação, medicina do trabalho e outras regalias sociais.

IV.VII O concessionário deverá apresentar, à entidade adquirente, antes do início da concessão, a relação do pessoal que afetará à prestação, discriminado por nome, categoria profissional e contacto telefónico, e mantê-lo atualizado.

IV.VIII A empresa contratualizada (o adjudicatário) deverá informar e formar os seus trabalhadores em Segurança e Higiene no Trabalho de modo que tenham noção dos riscos aos quais estão expostos e métodos de proteção e/ou prevenção. Sendo que deverá ser dada prova da frequência dos trabalhadores nas Ações de Formação, à entidade adquirente, sempre que solicitada.

IV.IX A entidade adquirente poderá fornecer formação sobre os riscos a que os profissionais poderão estar sujeitos e estabelecer um conjunto de regras de conduta e circulação nas suas instalações que os mesmos deverão respeitar.

IV.X É da responsabilidade do cocontratante assegurar que os recursos afetos à prestação do serviço, desenvolvem a sua atividade no estrito cumprimento das normas e orientações da Direção-Geral da Saúde, no que respeita à prevenção e mitigação da SARS-CoV-2.



IV.XI O cocontratante deverá disponibilizar aos recursos afetos à prestação do serviço, os equipamentos de proteção individual em número necessário ao tempo em que irá decorrer o serviço.

IV.XII Pode o cocontratante promover ações de prevenção e proteção coletiva para reduzir os riscos, bem como sensibilizar os recursos mencionados nos números anteriores para uma correta e adequada utilização dos equipamentos de proteção individual.

V. Critérios Ecológicos e ambientais

V.I Proibição de utilização de louça de plástico de utilização única nas máquinas de venda automática (Vending), salvo nos casos previsto do n.º2 do artigo 3.º da Lei n.º 76/2019.

V.II Substituição de talheres, copos, palhinhas ou outro tipo de materiais plásticos, por outros utensílios reutilizáveis, como talheres de bambu, madeira, entre outros materiais recicláveis.

V.III O cocontratante deverá assegurar:

- a) Utilização de produtos de papel ecológicos;
- b) Recolha seletiva de resíduos e formação do pessoal;
- c) Utilização de embalagens reutilizáveis e recicláveis;
- d) Os gases de refrigeração utilizados nos equipamentos deverão ser os autorizados, conforme o estabelecido no Regulamento (CE) n.º 2037/2000 e o Decreto-Lei n.º 152/05 e eventuais alterações.

V.IV O consumo energético das máquinas de venda automática a instalar e a respetiva classe deve ser declarado na proposta a apresentar.

V.V Na proposta deve ser declarado o nível de ruído das máquinas.

VI. Contra o desperdício

VI.I Prevenção do desperdício alimentar, procedendo à realização de um mínimo de ações de formação a colaboradores e sensibilização de clientes com vista à prevenção do desperdício alimentar.

VI.II Práticas de redução do preço à medida que há uma aproximação do prazo de validade do produto respetivo com o intuito de se possibilitar o escoamento de todos os produtos.

VII. Eficiência energética, Segurança e Ergonomia



VII.I As Fichas de Dados de Segurança (FDS) de todos os produtos químicos com possibilidade de serem utilizados na(s) Entidade(s) Adquirente(s) deverão ser disponibilizadas ao Serviço Qualidade Operativa – SHT ainda antes do início da prestação de serviços.

VII.II As regras de manipulação de produtos químicos constantes nas FDS deverão ser cumpridas pelos trabalhadores responsáveis pelas máquinas de venda automática.

VII.III Deverá ser assegurado o bom funcionamento e um bom estado de conservação das Máquinas de Venda Automática (MVA) evitando assim lesões nos utilizadores ou repercussões no sistema elétrico (curto circuito, incêndio, etc.);

VIII. Modos de execução de contratação

VIII.I Promover campanhas a habilitar o consumo dos produtos, como Programas rotativos e campanhas bónus *cashback* (os clientes selecionados têm a possibilidade de receber um valor especial em *cashback* ao atingir uma meta de consumo/ compra na loja parceira dentro do período da campanha), cartões de pontos e/ou semelhante.

VIII.II Fomentar práticas que evitem o desperdício alimentar, procedendo designadamente à redução dos preços quando haja a aproximação do termo do prazo de validade.

VIII.III Não é permitida a venda de produtos cujo prazo de validade tenha terminado.

VIII.IV Indicação do prazo de validade do género alimentício pré-embalado.

VIII.V Garantir a boa conservação dos produtos alimentares e disponibilizá-los nas melhores condições de qualidade, salubridade, higiene e segurança alimentares, sendo responsável perante as autoridades competentes e perante os consumidores.

VIII.VI As máquinas de distribuição automática alocadas ao serviço, devem estar equipadas com controlos inteligentes integrados, também denominados sistemas ou dispositivos de gestão energética. Estas máquinas deverão estar programadas para trabalhar durante as horas de funcionamento do local onde são colocadas, passando o interior a funcionar em modo de espera ou em modo de consumo mínimo de energia para os produtos alimentares e as bebidas fora dessas horas.

VIII.VII O género alimentício deverá conter a informação nutricional detalhada de cada embalagem.

VIII.VIII Nas máquinas que distribuam bebidas quentes e/ou frias que não sejam pré-embaladas, devem permitir a utilização de copos reutilizáveis em vez de copos descartáveis. Caso não seja possível evitar a utilização de copos descartáveis por motivos de higiene alimentar, segurança do consumidor e saúde pública, esses copos devem ser recicláveis, feitos de plástico reciclável ou material compostável.

**IX. Legislação a considerar:**

O(s) cocontratante(s) deverá encontra-se vinculado ao estrito cumprimento da legislação portuguesa e comunitária em vigor, designadamente:

- **Lei n.º 76/2019, prorrogada pelo Decreto-Lei n.º 10-A/2020 e em vigor atualmente a partir de 1 de julho de 2021.**
- **Regulamento (UE) 2017/1369, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de julho, que estabelece um regime de etiquetagem energética e revoga a Diretiva 2010/30/UE.**
- **Diretiva 2009/125/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro, relativa aos requisitos de Ecodesign.**
- **Regulamento (UE) 2015/1095 DA COMISSÃO, de 5 de maio, relativo aos requisitos de Ecodesign aplicáveis aos armários refrigerados de uso profissional.**
- **Regulamento Delegado (UE) n.º 2015/1094 DA COMISSÃO, de 5 de maio, relativo à rotulagem energética dos armários refrigerados de uso profissional**
- **Regulamento (UE) N.º 1060/2010 DA COMISSÃO, de 28 de setembro, relativo à rotulagem energética aplicáveis aos aparelhos de refrigeração de uso doméstico.**
- **Regulamento (CE) N.º 643/2009 DA COMISSÃO, de 22 de julho, relativo aos requisitos de Ecodesign aplicáveis aos aparelhos de refrigeração de uso doméstico.**
- **Decreto-Lei n.º 12/2011, de 24 de janeiro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2009/125/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de outubro, relativa aos requisitos de Ecodesign.**



**ANEXO B – TIPOLOGIA DO SERVIÇO
(EXEMPLO)**

Nº de Máquinas	Tipo de Máquina	Ligação à rede pública de água	Localização	Local de instalação	Tipo de Acesso
2	Máquina Combinada	Sim	Hospital de Santa Maria	Sala de Espera	Acesso Público
1	Máquina Individual de Bens Alimentares	Sim	Hospital Pulido Valente	Copa de uma enfermaria	Acesso Privado
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

**ANEXO C – EXEMPLO NÃO VINCULATIVO DE QUESTIONÁRIO DE INQUERITO 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