



CONTRATO nº 131/2025

AC/0435/2025

**SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA AOS SISTEMAS APLICACIONAIS DA FIRST
INSTALADOS NAS ENTIDADES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE PARA O ANO DE 2025**

REF.º 1330/2025



Entre:

Unidade Local de Saúde Alto Ave, (Pessoa Coletiva n.º 508 080 827, com sede na Rua dos Cutileiros, Creixomil, 4835-044 Guimarães, adiante designada por PRIMEIRO OUTORGANTE ou ULSAAVE, representada pelo Exmo. Prof. Dr. Pedro Guimarães Cunha, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração, e Exmo. Dr. João Manuel Gonçalves Miranda, na qualidade de Vogal do Conselho de Administração, ou em substituição, por outro membro do Conselho de Administração, ambos representantes com poderes para o ato, nos termos do artigo 106.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), adiante abreviadamente designada por entidade adjudicante.

E

First Solutions – Sistemas de Informação, S.A., adiante designada por SEGUNDO OUTORGANTE, com sede na Rua Conselheiro Costa Braga, 502F; 4450-102 Matosinhos, registada na Conservatória do Registo Comercial sob número de identificação de pessoa coletiva 505 345 978, representada pelo Exmo. Sr. Dr. José Manuel Botelho Correia de Sousa, pessoa cuja identidade foi legalmente reconhecida e que pode outorgar pela entidade que representa, conforme documento junto ao processo, adiante também denominada como **entidade adjudicatária**.

Considerando que:

- A) A SPMS, EPE, no seguimento da publicação do Despacho n.º 11253/2013 de 23 de agosto de 2013 de Sua Excelência o Secretário de Estado da Saúde, promoveu um procedimento de ajuste direto, nos termos da subalínea iii da alínea e) do n.º 1 do artigo 24.º do Código dos Contratos Públicos, para aquisição de Serviços de Manutenção Corretiva e Evolutiva aos Sistemas Aplicacionais da FIRST, instalados nas Entidades do Ministério da Saúde para o ano 2025;
- B) A despesa inerente ao contrato será satisfeita pela dotação orçamental 02.02.19;
- C) A prestação de serviços foi adjudicada pelo Conselho de Administração da SPMS, EPE em 30 de janeiro de 2025;
- D) A Entidade adjudicatária apresentou os Documentos de Habilitação em 04 de fevereiro de 2025 e aprovou a minuta do presente Contrato em 03 de fevereiro de 2025.



É reciprocamente acordado, livremente aceite e reduzido a escrito o presente Contrato de prestação de serviços, adiante somente designado por “Contrato”, de acordo com as Cláusulas seguintes:



CLÁUSULA PRIMEIRA

(Objeto Contratual)

1. O presente Contrato tem por objeto a aquisição de **Serviços de Manutenção Corretiva e Evolutiva aos Sistemas Aplicacionais da FIRST para o ano 2025**, os quais devem ser realizados nos termos e de acordo com as cláusulas seguintes e com as especificações técnicas constantes do presente contrato.
2. Para além do disposto no Contrato, o fornecimento reger-se-á ainda pelas Cláusulas constantes do Caderno de Encargos e da Proposta que constituem documentos integrantes do presente CONTRATO.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a ordem de prevalência é a que nele se dispõe.

CLÁUSULA SEGUNDA

(Prazo de vigência)

1. O contrato entra em vigor no dia 01 de janeiro de 2025 e vigora até ao dia 31 de dezembro de 2025, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, a entidade adjudicante poderá denunciar o presente contrato a todo o tempo, desde que comunique tal denúncia ao prestador de serviços, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, relativamente à data a que pretende que a mesma produza os seus efeitos.
3. Ambas as Partes se obrigam a cumprir fiel e pontualmente todos os prazos acordados.

CLÁUSULA TERCEIRA

(Preço contratual)

1. O preço contratual é de **29.264,74 €** (vinte e nove mil, duzentos e sessenta e quatro euros e setenta e quatro cêntimos) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço constante no número anterior corresponde ao preço máximo que a entidade adjudicante se dispõem a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.

CLÁUSULA QUARTA

(Local de prestação de serviços)

Os serviços objeto deste contrato serão realizados pelo adjudicatário no seu domicílio profissional ou nas instalações da entidade adjudicante onde o software está instalado.



CLÁUSULA QUINTA

(Revisão de preços)

Não haverá lugar à revisão de preços durante a vigência do CONTRATO.

CLÁUSULA SEXTA

(Condições de pagamento)

1. Os pagamentos a efetuar pela entidade adjudicante só podem ter lugar após a apresentação das respetivas faturas, devidamente discriminadas e justificadas pelo adjudicatário, a qual só pode ter lugar depois de concluído o mês a que a fatura respeita.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, desde que devidamente emitida e entregue após o termo do mês a que respeita, cada fatura é paga, no prazo de 60 (sessenta) dias após a sua receção pela entidade adjudicante, na sequência da emissão da nota de encomenda, em função dos fundos disponíveis, e onde se encontre necessariamente inscrito, sob pena de nulidade, um número de compromisso válido e sequencial.
3. As faturas devem ser acompanhadas por um relatório com o detalhe das tarefas realizadas subjacentes ao valor em causa.
4. A entidade adjudicante tem um prazo de 21 (vinte e um) dias para proceder à análise do relatório e fatura, para efeitos de aceitação ou reclamação. Findo este prazo e na ausência de comunicação, a fatura é considerada aceite.
5. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário no prazo de 21 (vinte e um) dias, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este último obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida ou da correspondente nota de débito/crédito.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente Cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.
7. Não são admitidos adiantamentos de preços por conta de prestações a realizar.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.



CLÁUSULA SÉTIMA

(Faturação Eletrónica)

Em conformidade com a legislação em vigor, as empresas fornecedoras do Estado bem como as entidades públicas, enquanto entidades cocontratantes, devem cumprir os requisitos legais atinentes à faturação eletrónica no âmbito da execução do presente contrato.

CLÁUSULA OITAVA

(Dever de Sigilo)

1. O adjudicatário, incluindo todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que com ela tenham alguma relação, deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento durante a execução do contrato.
2. A informação e a documentação abrangidas por este dever não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se da aplicação desta cláusula a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força de lei, no âmbito de processo judicial, ou a solicitação de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

CLÁUSULA NONA

(Proteção de Dados pessoais – Conformidade Legal)

1. O adjudicatário deverá apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, por forma a que o tratamento de dados satisfaça 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 ao adjudicatário informar, imediatamente, a entidade adjudicante se, no seu entender, alguma instrução violar o presente Contrato ou o RGPD ou outras disposições legais nacionais ou europeias em matéria de proteção de dados.



CLÁUSULA DÉCIMA

(Cessão da posição contratual e Subcontratação)

A cessão da posição contratual e a subcontratação estão vedadas, por força do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 317.º do CCP.

CLÁUSULA DÉCIMA - PRIMEIRA

(Admissibilidade de Cessão de Créditos)

O Adjudicatário não pode ceder ou dar como garantia o presente contrato ou qualquer dos direitos ou obrigações nele estipulados, sem prévio acordo escrito da Entidade Adjudicante.

CLÁUSULA DÉCIMA - SEGUNDA

(Responsabilidade das partes)

1. Cada uma das partes deve cumprir as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do Caderno de Encargos e da lei.
2. O adjudicatário é responsável perante a entidade adjudicante, pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas.
3. A responsabilidade do adjudicatário prescreve nos termos da lei civil.

CLÁUSULA DÉCIMA - TERCEIRA

(Penalidades contratuais)

1. Sem prejuízo da responsabilidade sobre danos excedentes e/ou causados a terceiros, pelo incumprimento grave de obrigações emergentes do contrato celebrado, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do preço contratual.
2. Se o conjunto das sanções atingir um valor superior a 20% do preço contratual, a entidade adjudicante pode optar pela resolução do contrato.
3. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pelo adjudicatário a título de penalidades, relativamente às obrigações cujo incumprimento na respetiva execução tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.



5. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do presente contrato com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija ao adjudicatário indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUARTA

(Resolução do contrato)

1. O incumprimento das obrigações resultantes do contrato ou a prossecução deficiente do seu objeto por parte do adjudicatário, constitui fundamento de resolução por parte da entidade adjudicante.
2. O exercício do direito de resolução não prejudica o dever de indemnizar a entidade adjudicante pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas no número anterior.
3. A resolução do contrato é notificada por correio sob registo e com aviso de receção, produzindo efeitos a partir da data da respetiva notificação.
4. A cessação dos efeitos do contrato não prejudica a verificação da responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a execução da prestação.
5. Em caso de resolução do contrato o adjudicatário é obrigado a entregar de imediato toda a documentação e informação, independentemente da forma que esta revista, produzida no âmbito do contrato e que esteja em sua posse, a qual é, para todos os efeitos, propriedade exclusiva da entidade adjudicante.
6. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas na cláusula 22ª. do Caderno de Encargos.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUINTA

(Seguros)

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através de contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA - SEXTA

(Gestor do Contrato)

Nos termos e para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 290º-A do CCP, é designado como Gestor do [REDACTED] tendo-lhe proceder ao acompanhamento da execução e verificação do cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais assumidas pelo Segundo Outorgante.

CLÁUSULA DÉCIMA - SÉTIMA

(Alterações ao contrato)

Qualquer aditamento ou alteração ao CONTRATO só será válido se constar de documento escrito assinado pelos Contraentes, do qual conste expressamente a indicação das cláusulas modificadas ou aditadas.

CLÁUSULA DÉCIMA - OITAVA

(Deveres de informação)

1. Para além dos específicos deveres de informação consagrados neste CONTRATO, cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do CONTRATO, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, ainda que não constituam força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 3 (três) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA – NONA

(Direitos de propriedade intelectual e industrial)

1. O adjudicatário deve ser titular de todas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento legalmente necessários à utilização de software e demais soluções ou produtos por si utilizados na execução do contrato.
2. O adjudicatário obriga-se a manter válidas as licenças, autorizações ou demais atos de consentimento a que se refere o número anterior, até à integral execução dos serviços contratados.
3. Sempre que legalmente admissível e na máxima extensão admitida na lei, nos casos em que exista um protocolo de colaboração assinado entre a entidade adjudicante e o adjudicatário para a criação e/ou alteração do software desenvolvido a pedido da entidade adjudicante, a propriedade do referido software será distribuída de acordo com o estabelecido no referido protocolo.



CLÁUSULA VIGÉSIMA

(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 VIGÉSIMA - PRIMEIRA

(Legislação Aplicável e foro competente)

1. A tudo o que não esteja especialmente previsto no Caderno de Encargos aplica-se a legislação portuguesa e, em especial, o regime constante do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo D.L. nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação, o qual prevalece sobre as disposições que lhe sejam desconformes.
2. Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.ª – Âmbito do contrato

O presente CONTRATO engloba o Serviço de manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas, designadamente a aplicação SIIMA de gestão clínica e HEPIC vigilância epidemiológica, instalados nas entidades do Ministério da Saúde para o ano 2025.

2.ª – Descrição dos Serviço

1. O prestador de serviços compromete-se à prestação de serviços de manutenção e apoio à utilização das aplicações instaladas, de acordo com a constante no Anexo II ao presente caderno de encargos.
2. Níveis de serviços de manutenção de aplicações:
 - Nível 1 - consiste no direito do CONTRAENTE PÚBLICO a novas versões ou atualizações (upgrades) das aplicações identificadas no Anexo II que assegurem a correção de erros detetados, adaptações necessárias por via de alterações legais ou regulamentares e/ou disponibilizem novas funcionalidades e/ou a melhoria de funcionalidades já existentes; excluem-se alterações profundas nos produtos (superiores a 30% das estruturas e programas que as constituem). Os serviços de Nível 1 incluem também o apoio de Helpdesk à utilização das aplicações e resolução de incidentes; Não inclui serviços de intervenção técnica pelo prestador de serviços remota ou localmente;
 - Nível 2 – acresce ao Nível 1 a disponibilização de um pacote de horas para intervenção operacional do prestador remota ou localmente mediante Pedido de Assistência Técnica (PAT); Estas horas poderão ser utilizadas na resolução de problemas ou ações de manutenção preventiva, auditoria ao funcionamento das aplicações, instalações de upgrades ou releases das aplicações. Este nível de serviços pressupõe a existência de uma ligação remota do prestador de serviços ao sistema, devidamente autorizada pela SPMS. Estão excluídos custos associados a deslocações, se necessárias. Se, findo o período de vigência do contrato, as horas adquiridas não forem consumidas, serão transferidas para o ano seguinte desde que exista renovação de contrato de Nível 2.
 - Nível 3 – acresce ao Nível 2 a disponibilização dos serviços em horário alargado, mediante Pedido de Assistência Técnica (PAT), apenas para incidentes que impeçam a continuidade da atividade do CONTRAENTE PÚBLICO. A intervenção do prestador de serviços neste nível restringe-se à reposição da(s) aplicação(ões) na condição anterior às falhas ou, ao



fornecimento de uma solução temporária que permita ao CONTRAENTE PÚBLICO continuar o seu trabalho (workaround).

3. Estão excluídos do presente contrato os custos associados a deslocações, se necessárias, cuja distância seja superior a 50 Km (ida e volta) dos centros de assistência técnica do adjudicatário, nomeadamente Porto (Av. da Boavista, 1837 - 5º piso) e Lisboa (Rua Rodrigues Faria, 103 - 4º piso).
4. Todos os patches, upgrades ou novas versões das aplicações incluem o fornecimento dos respetivos Manuais de Utilização devidamente atualizados.
5. O serviço de Helpdesk telefónico é assegurado por técnicos habilitados a resolver os problemas mais comuns das aplicações, sendo capazes de orientar os utilizadores, fazer o diagnóstico do problema e propor a sua resolução. A resposta ao problema pode ser dada diretamente ou encaminhada para o suporte de segunda linha nos casos mais complexos, que entrará em contacto telefónico com o cliente num prazo máximo de 1 dia útil. Todos os pedidos devem ser registados pelo prestador de serviços em sistema específico.
6. Os Pedido de Assistência Técnica (PAT) deverão ser encaminhados através de e-mail ou fax por utilizadores previamente identificados pelo CONTRAENTE PÚBLICO. O prestador deverá iniciar a intervenção dentro do período definido na 3ª cláusula deste Anexo assegurando as seguintes ações:
a) Entrada em sessão no sistema do cliente, quando necessário; b) Ações de isolamento do problema e identificação da respetiva solução. Após a conclusão da intervenção, o prestador deverá entregar no prazo de 1 dia útil um Relatório de Intervenção Técnica (RIT) com o detalhe dos problemas encontrados, ações realizadas e tempo consumido. O número de horas consumido é ponderado de acordo com o perfil do profissional envolvido de acordo com a Tabela de ponderação de perfil. O RIT deverá ser aprovado pelo CONTRAENTE PÚBLICO no prazo de 3 dias úteis após a sua receção, findo o qual, na ausência de resposta, se considera aprovado. As horas serão abatidas ao pacote após a aprovação do RIT pelo CONTRAENTE PÚBLICO. Se se verificar que as intervenções efetuadas se devem a problemas causados por erros nas aplicações, as respetivas horas de intervenção não serão descontadas do pacote de horas.

Tabela de Ponderação de Perfil

Ref.	Perfil de Projecto	Factor
PR	Programador	1
TE	Técnico de Software	0,7
CA	Consultor Sénior/ Analista	1,5
CE	Consultor Especialista / DBA	1,7
CF	Consultor Sénior /Funcional	1,6
CP	Coordenador Projecto	1,7
GP	Gestor Projecto	1,9
DP	Director Projecto	2,4



3.ª – Níveis de Serviço (SLA)

1. A Manutenção de Nível 1 e 2 funciona nos dias úteis no horário das 09h00 às 18h00.
2. A Manutenção de Nível 3 funciona nos seguintes horários:
 - a) 12x5: dias úteis das 8:00 às 9:00 e das 18:00 às 20:00
 - b) 24x7: período não compreendido no horário laboral
3. Caso a utilização das horas do pacote seja feita fora do período referido no número 1 desta cláusula, por pedido explícito do CONTRAENTE PÚBLICO, excetuando intervenções relacionadas com incidentes urgentes quando contratado o Nível 3, são descontadas o dobro das horas realmente aplicadas. Estes pedidos devem ser solicitados pelo CONTRAENTE PÚBLICO ao adjudicatário com 3 dias úteis de antecedência.
4. Apenas as pessoas identificadas na lista de contactos de suporte dos CONTRAENTES PÚBLICOS têm legitimidade para validamente reportar os incidentes.
5. Todos os pedidos e incidentes deverão ser registados pelo prestador de serviços em sistema próprio e específico para esse efeito.
6. Os incidentes devem ser classificados pelo CONTRAENTE PÚBLICO quanto à sua gravidade de acordo com a Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades.
7. Os tempos de resposta devem obedecer ao descrito na “Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades”.
8. O incumprimento dos Níveis de Serviço especificados pode originar penalidades até um máximo de acordo com o indicado na “Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades”.
9. Define-se como tempo de resposta o tempo decorrido desde o momento em que a entidade adjudicante reporta um incidente ao service desk do adjudicatário e o momento em que esse serviço aceita o incidente reportado por forma a dar-lhe o respetivo seguimento, dando feedback à entidade adjudicante.

Tabela de Classificação de Incidentes, Níveis de Serviço e Penalidades

Incidente	Descrição	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Penalidade
		Tempo de resposta	Tempo de resposta	Tempo de resposta	Tempo de atraso
Urgente	A aplicação está totalmente inoperacional, ou apresenta falhas graves que impedem a utilização das funcionalidades "core" por parte dos utilizadores, com impacto no funcionamento dos serviços do CONTRAENTE PÚBLICO.	1 dia útil	4 horas úteis	4 horas	1% por cada período de atraso igual ao tempo de resposta, cumulativamente



Incidente	Descrição	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Penalidade
		Tempo de resposta	Tempo de resposta	Tempo de resposta	Tempo de atraso
Normal	A aplicação está operacional nas áreas principais, mas, ainda assim, apresenta algum comportamento inadequado. Esta prioridade aplica-se a todos os casos que não qualificados como "Urgente". Por omissão, os incidentes são diretamente classificados com esta prioridade.	1 dia útil	1 dia útil	4 horas	0,5% por cada período de atraso igual ao tempo de resposta, cumulativamente

4.ª – Obrigações do Prestador de Serviço

1. O prestador de serviços deve disponibilizar uma equipa para realizar as seguintes tarefas:
 - a) O Helpdesk telefónico e por correio eletrónico está ativo durante o período laboral. Durante o horário alargado, o contacto é efetuado através do número telefónico indicado pela FIRST, aquando da ativação do contrato, com acesso direto ao gestor da equipa em prevenção;
 - b) Correções da versão instalada e integrações com outros sistemas;
 - c) Adaptações a leis e regulamentos;
 - d) Disponibilização de novas versões;
 - e) Manutenção remota e presencial;
 - f) Garantir o nível de serviço contratado.
2. O prestador de serviços será único e exclusivo responsável pela manutenção das soluções instaladas, bem como das suas versões e / ou releases.
3. O prestador de serviços disponibilizará uma ferramenta de comunicação às entidades do Ministério da Saúde, utilizadoras do software, para reporte de problemas, dúvidas e sugestões.

5.ª - Entregáveis

1. O acompanhamento dos serviços de manutenção será feito mensalmente suportado em relatório específico contendo o resumo da atividade realizada, incluindo:
 - a) Listagem dos pedidos de apoio, intervenção e evolução com respetivo estado, ações subsequentes e tempos de resposta e resolução;
 - b) Listagem das atividades de manutenção preventiva;
 - c) Descrição de eventuais atualizações ocorridas.
2. O relatório deverá ser enviado ao gestor de projeto do CONTRAENTE PÚBLICO até ao 5º dia útil do mês seguinte.



3. O prestador de serviço deverá preparar relatórios trimestrais agregados com a atividade realizada para as várias entidades do Ministério da Saúde.
4. Sempre que aplicável, devem ser entregues versões atualizadas de manuais de utilização, administração ou outros.