



**CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA A EXPLORAÇÃO DO CENTRO DE
CONTACTO DO SNS 24 (CCSNS)**

**LOTE 1 – Serviços para desenvolvimento tecnológico, implementação e gestão da operação
do SNS 24**

REFª 20230435

Contrato n.º 286/2023



Índice

CAPÍTULO I – PARTE GERAL	8
SECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	8
CLÁUSULA 1ª DEFINIÇÕES	8
CLÁUSULA 2ª OBJETO DO CONTRATO	10
CLÁUSULA 3ª DISPOSIÇÕES POR QUE SE REGE O CONTRATO	11
CLÁUSULA 4ª ENTRADA EM VIGOR E DURAÇÃO DO CONTRATO	11
SECÇÃO II – OBRIGAÇÕES GERAIS.....	12
CLÁUSULA 5ª OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO.....	12
CLÁUSULA 6ª PODERES GERAIS DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.....	13
CLÁUSULA 7ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	14
CLÁUSULA 8ª REVISÃO DE PREÇOS	15
SECÇÃO III – RELAÇÕES ENTRE AS PARTES DO CONTRATO.....	15
CLÁUSULA 9ª DEVER DE SIGILO.....	15
CLÁUSULA 10ª MODIFICAÇÕES OBJETIVAS DO CONTRATO	16
CLÁUSULA 11ª MODIFICAÇÕES SUBJETIVAS DO CONTRATO.....	16
CLÁUSULA 12ª CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO	16
SECÇÃO IV – INCUMPRIMENTO CONTRATUAL	17
CLÁUSULA 13ª MORA DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE	17
CLÁUSULA 14ª RESOLUÇÃO POR INCUMPRIMENTO CONTRATUAL.....	17
CLÁUSULA 15ª EXECUÇÃO DA CAUÇÃO	18
CLÁUSULA 16ª CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR.....	19
SECÇÃO V – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20
CLÁUSULA 17ª CRITÉRIOS DE CIRCULARIDADE	20
CLÁUSULA 18ª REQUISITOS DE NATUREZA SOCIAL OU AMBIENTAL	21
CLÁUSULA 19ª INCIDENTES DE CIBERSEGURANÇA	21
CLÁUSULA 20ª FORMAÇÃO EM CIBERSEGURANÇA	22
CLÁUSULA 21ª DEVERES DE INFORMAÇÃO.....	22
CLÁUSULA 22ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	23



CLÁUSULA 23ª	CONTAGEM DOS PRAZOS	23
CLÁUSULA 24ª	APROVAÇÕES EXPRESSAS	23
CLÁUSULA 25ª	LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO COMPETENTE	24
CAPÍTULO II – LOTE 1		24
SECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS		24
CLÁUSULA 26ª	SERVIÇOS A PRESTAR	24
CLÁUSULA 27ª	PERÍODO DE TRANSIÇÃO	24
CLÁUSULA 28ª	INFRAESTRUTURAS DE COMUNICAÇÕES	25
CLÁUSULA 29ª	INFRAESTRUTURA DE REDE LOCAL DO SNS 24	26
CLÁUSULA 30ª	PLATAFORMA OMNISCANAL	26
CLÁUSULA 31ª	ACESSO PARA PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS	30
CLÁUSULA 32ª	PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO A ASSEGURAR PELO ADJUDICATÁRIO	31
CLÁUSULA 33ª	INSTALAÇÕES	32
CLÁUSULA 34ª	SEGUROS	32
CLÁUSULA 35ª	SANÇÕES CONTRATUAIS	33
CLÁUSULA 36ª	RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR INCUMPRIMENTO	35
CLÁUSULA 37ª	PLANO DE TRANSFERÊNCIA	36
CLÁUSULA 38ª	REGIME DA RESPONSABILIDADE E DO RISCO	38
SECÇÃO II - SERVIÇOS DE OPERAÇÃO		39
CLÁUSULA 39ª	SERVIÇOS DE OPERAÇÃO	39
CLÁUSULA 40ª	SERVIÇOS DE TRIAGEM, ACONSELHAMENTO E ENCAMINHAMENTO	40
CLÁUSULA 41ª	SERVIÇOS DE ACONSELHAMENTO SOBRE MEDICAÇÃO	40
CLÁUSULA 42ª	SERVIÇOS DE ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO	41
CLÁUSULA 43ª	SERVIÇOS INFORMATIVOS CLÍNICOS E DE SAÚDE PÚBLICA	41
CLÁUSULA 44ª	SERVIÇOS DE TELECONSULTA PARA AS ERPIs	41
CLÁUSULA 45ª	SERVIÇOS DE TELECONSULTA DE OUTRAS TIPOLOGIAS (OPCIONAIS)	41
CLÁUSULA 46ª	SERVIÇOS INFORMATIVOS NÃO CLÍNICOS E ADMINISTRATIVOS	44
CLÁUSULA 47ª	RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO	44



CLÁUSULA 48ª	REUNIÕES DE <i>STEERING</i>	45
SECÇÃO III: RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS		46
CLÁUSULA 49ª	PLANEAMENTO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS	46
CLÁUSULA 50ª	RECURSOS HUMANOS	46
CLÁUSULA 51ª	PROFISSIONAIS ALOCADOS À OPERAÇÃO DO SNS 24.....	47
CLÁUSULA 52ª	PLANO DE INTEGRAÇÃO E FORMAÇÃO CONTÍNUA	49
CLÁUSULA 53ª	BENS AFETOS AO SNS 24.....	50
CLÁUSULA 54ª	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO ADJUDICATÁRIO.....	50
CLÁUSULA 55ª	PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	51
CLÁUSULA 56ª	PROPRIEDADE DOS ARTEFACTOS	52
SECÇÃO IV – CONTACTOS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO		52
CLÁUSULA 57ª	LÍNGUA	52
CLÁUSULA 58ª	GESTÃO DE CONTACTOS.....	52
CLÁUSULA 59ª	RECEÇÃO DE CONTACTOS	53
CLÁUSULA 60ª	REALIZAÇÃO DE CONTACTOS DE SEGUIMENTO	53
CLÁUSULA 61ª	REALIZAÇÃO DE CONTACTOS DE RETORNO	54
CLÁUSULA 62ª	REALIZAÇÃO DE OUTROS CONTACTOS POR PARTE DO SNS 24	54
CLÁUSULA 63ª	CONCLUSÃO DE CONTACTOS	54
SECÇÃO V - SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO, IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO DA OPERAÇÃO		55
CLÁUSULA 64ª	DESENVOLVIMENTOS TECNOLÓGICOS OBRIGATÓRIOS.....	55
CLÁUSULA 65ª	DESENVOLVIMENTOS TECNOLÓGICOS ADICIONAIS	55
CLÁUSULA 66ª	REQUISITOS DOS DESENVOLVIMENTOS TECNOLÓGICOS.....	56
CLÁUSULA 67ª	MONITORIZAÇÃO DOS DESENVOLVIMENTOS TECNOLÓGICOS	56
CLÁUSULA 68ª	DOCUMENTAÇÃO.....	57
CLÁUSULA 69ª	PROPRIEDADE E ALOJAMENTO DOS DESENVOLVIMENTOS TECNOLÓGICOS	58
CLÁUSULA 70ª	PERFIS TECNOLÓGICOS	58
SECÇÃO VII - PORTAL DE MONITORIZAÇÃO DO SNS 24.....		58



CLÁUSULA 71ª	PORTAL DE MONITORIZAÇÃO DO SNS 24	58
CLÁUSULA 72ª	PRAZO E CONDIÇÕES DE OPERACIONALIZAÇÃO DO PORTAL DE MONITORIZAÇÃO 59	
SECÇÃO VII - OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DAS PARTES		60
CLÁUSULA 73ª	OBRIGAÇÕES ESPECIAIS ADJUDICATÁRIO	60
CLÁUSULA 74ª	ENTREGÁVEIS	64
CLÁUSULA 75ª	OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE	65
CLÁUSULA 76ª	PODERES ESPECIAIS DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE	65
CLÁUSULA 77ª	SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	66
CLÁUSULA 78ª	DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE	67
CLÁUSULA 79ª	TITULARIDADE DA INFORMAÇÃO	68
SECÇÃO VIII – REMUNERAÇÃO DO ADJUDICATÁRIO		68
CLÁUSULA 80ª	PREÇO A PAGAR AO ADJUDICATÁRIO	68
CLÁUSULA 81ª	REMUNERAÇÃO MENSAL	69
CLÁUSULA 82ª	REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECONSULTA	75
CLÁUSULA 83ª	BOLSA DE VALOR	76
CLÁUSULA 84ª	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	77
CLÁUSULA 85ª	DEDUÇÕES À REMUNERAÇÃO DO ADJUDICATÁRIO	78
CLÁUSULA 86ª	REVISÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO	78
SECÇÃO IX – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS EM REGIME DE SUBCONTRATAÇÃO		79
CLÁUSULA 87ª	DISPOSIÇÕES GERAIS	79
CLÁUSULA 88ª	CARACTERÍSTICAS DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	79
CLÁUSULA 89ª	OBRIGAÇÕES DO SUBCONTRATANTE	80
CLÁUSULA 90ª	CONTRATAÇÃO DE OUTROS SUBCONTRATANTES	82
CLÁUSULA 91ª	VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS	82
CLÁUSULA 92ª	CONSEQUÊNCIA DA CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	83
CLÁUSULA 93ª	INCUMPRIMENTO	83
CLÁUSULA 94ª	CLÁUSULA PENAL	83



SECÇÃO X – MEDIDAS DE CIBERSEGURANÇA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	84
CLÁUSULA 95ª POLÍTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	84
CLÁUSULA 96ª CONSCIENCIALIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM SEGURANÇA DA	
INFORMAÇÃO 84	84
CLÁUSULA 97ª CONTROLO DE ACESSO, AUTENTICAÇÃO E GESTÃO DE IDENTIDADES.....	85
CLÁUSULA 98ª SEGURANÇA DAS REDES E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	86
CLÁUSULA 99ª GESTÃO DE ATIVOS	87
CLÁUSULA 100ª MANUTENÇÃO	88
CLÁUSULA 101ª MONITORIZAÇÃO E CONFORMIDADE	88
CLÁUSULA 102ª SEGURANÇA DOS DADOS	90
CLÁUSULA 103ª PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO	90
CLÁUSULA 104ª DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE	91
CLÁUSULA 105ª INCIDENTES DE SEGURANÇA.....	92
CLÁUSULA 106ª SEGURANÇA FÍSICA	93
CLÁUSULA 107ª RELAÇÃO COM FORNECEDORES E CADEIA LOGÍSTICA	94
ANEXO I – DEFINIÇÃO SERVIÇO: TELECONSULTA PARA ERPIS	95
ANEXO II – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E PENALIZAÇÕES	96



Entre:

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial criada através do Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, com o capital estatutário de EUR 26.260.689,00 (vinte e seis milhões, duzentos e sessenta mil, seiscentos e oitenta e nove euros), com o número de identificação de pessoa coletiva 509540716 e sede na Avenida da República n.º 61, em Lisboa, aqui representada pela senhora Dr.ª Sandra Paula Nunes Cavaca Saraiva de Almeida, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração, pelo Senhor Dr. Luis Miguel dos Santos Ferreira, na qualidade de Vogal do Conselho de Administração, e pelo Senhor Dr. Nuno Miguel Ramos da Costa, na qualidade de Vogal do Conselho de Administração, com poderes para o ato, adiante abreviadamente designada “SPMS, EPE”.

E

MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A., NIPC 504615947, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069 300 Lisboa, com o capital social de EUR 10 000 000,00 (dez milhões de euros), aqui representada por Ana Sofia Marques, na qualidade de representante legal, com poderes para o ato, adiante também denominada como **entidade adjudicatária**.

Considerando que:

- A) A SPMS, EPE é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial constituída pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março;
- B) A assunção de encargos plurianuais decorrente do presente contrato foi autorizada pela Portaria n.º 419/2023, publicada em Diário da República, 2.ª série, n.º 152, de 7 de agosto de 2023;
- C) A SPMS, EPE promoveu um Concurso Público, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º e nos termos dos artigos 131.º e seguintes ambos do CCP, para a prestação de serviços para a exploração do Centro de Contacto do SNS 24 (CCSNS), com a ref.ª 20230435 – Lote1 – Serviços para desenvolvimento tecnológico, implementação e gestão da operação do SNS 24;
- D) Por Deliberação do Conselho de Administração da SPMS, EPE de 2 de novembro de 2023, exarado na informação n.º 0975/DAG-UAP/2023, foi aprovada a adjudicação ao 2.º Outorgante, para a

7 de 102



celebração do contrato de prestação de serviços, nos termos constantes das peças de procedimento referenciado e que agora importa contratualizar;

- E) O Adjudicatário prestou caução através da Garantia Bancária/Seguro-Caução n.º N00424597 no valor de 2 552 312,50 € (dois milhões quinhentos e cinquenta e dois mil, trezentos e doze euros e cinquenta cêntimos) submetida na plataforma eletrónica para a contratação a 20/11/2023;
- F) Por Deliberação do Conselho de Administração da SPMS, EPE de 2 de novembro de 2023, exarado na informação n.º 0975/DAG-UAP/2023, foi aprovada a minuta do presente Contrato;
- G) A classificação orçamental da dotação por onde será satisfeita a despesa inerente ao contrato, a realizar em mais de um ano económico, foi 02.02.22.H0.01.
- H) Nos termos do n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP é indicado como gestor de contrato em nome da entidade adjudicante no âmbito das funções adstritas para o Lote 1:

- a. [REDACTED] na qualidade de Coordenador da Unidade SNS 24 da Direção do Centro Nacional de Telessaúde da SPMS, E.P.E.
- b. [REDACTED], na qualidade de Gestor de Projeto da Unidade SNS 24 da Direção do Centro Nacional de Telessaúde da SPMS, E.P.E.

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:

CAPÍTULO I – PARTE GERAL

Secção I - Disposições Gerais

Cláusula 1ª Definições

Para efeitos do disposto no Caderno de Encargos e nos seus anexos, os seguintes termos, quando grafados em SMALL CAPS ou CAPS, no singular ou no plural, e salvo se do Caderno de Encargos resultar claramente sentido diferente, têm o seguinte significado:

- a) **ADJUDICATÁRIO**: a entidade adjudicatária de cada lote no âmbito do presente concurso;
- b) **ALGORITMOS**: os conteúdos clínicos que, de uma forma rigorosa e cientificamente sustentada, estabelecem a árvore de decisão que permite avaliar o nível de risco associado a qualquer sintoma;



- c) *APP*: a aplicação móvel, da responsabilidade da Entidade Pública Contratante, que constitui um dos canais digitais de acesso ao SNS 24;
- d) CONTRATO DO LOTE 1: o Contrato de Prestação de Serviços de Desenvolvimento Tecnológico, Implementação e Gestão da Operação do SNS 24;
- e) CONTRATO DO LOTE 3: o Contrato de Prestação de Serviços de Auditoria e Gestão Contratual do SNS 24;
- f) CONTACTO: interação do UTENTE com o Centro de Contacto do SNS 24, ou vice-versa, independentemente do canal utilizado, com vista à prestação de um qualquer serviço abrangido pelo Contrato do Lote 1;
- g) CCP: Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual;
- h) ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE: os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE;
- i) ERPIS: Estruturas Residenciais para Idosos;
- j) MANUAL DE PROCEDIMENTOS: descrição pormenorizada dos protocolos aplicáveis à prestação dos serviços abrangidos pelo Contrato do Lote 1, incluindo a caracterização detalhada de cada serviço e do modo da sua operacionalização, nomeadamente através dos respetivos procedimentos (fluxos de atuação) e seus conteúdos (*scripts*);
- k) MARCA SNS 24: os conteúdos relativos a todos os serviços prestados através de todos os canais de acesso ao SNS 24 (telefónico, portal, *app* e balcão) ou com ele integrados, nomeadamente os serviços de Teleconsulta;
- l) NÍVEIS DE SERVIÇO: os níveis mínimos de qualidade dos serviços a prestar;
- m) PLATAFORMA OMNISCANAL: o conjunto de meios tecnológicos, a disponibilizar pelo ADJUDICATÁRIO do Contrato do Lote 1, que permita numa única interface a operacionalização integrada de todos os serviços do SNS 24 através dos seus diferentes canais;
- n) PORTAL SNS 24: o *site*, da responsabilidade da Entidade Pública Contratante, que constitui um dos canais digitais de acesso ao SNS 24 (<https://www.sns24.gov.pt/>);



- o)* RGD: o Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados);
- p)* SNS 24: o Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde, ou seja, a estrutura de meios organizados para a prestação dos serviços que constituem o objeto do Contrato do Lote 1, integrando ainda os conteúdos e os artefactos necessários ao seu funcionamento constantes da PLATAFORMA OMNICAL;
- q)* TELECONSULTA: os serviços que permitem a realização de consultas à distância com recurso à videoconferência, de modo síncrono;
- r)* UTENTE: qualquer indivíduo que entre em contacto com o SNS 24.

Cláusula 2ª Objeto do contrato

O CONTRATO a celebrar tem por objeto:

- a)* **Lote 1:** Serviços de desenvolvimento tecnológico, implementação e gestão da operação do SNS 24, tendo em vista a prestação aos UTENTES dos seguintes serviços:
 - 1. Serviços Clínicos:
 - a. De Triage, Aconselhamento e Encaminhamento de situações de doença não emergente.
 - b. De aconselhamento sobre medicação;
 - c. De aconselhamento psicológico;
 - d. Informativos e de Saúde Pública;
 - e. De Teleconsulta para as ERPIS;
 - f. De Teleconsulta de outras tipologias (opcionais);
 - g. Outros serviços que se revelem necessários durante a vigência do contrato.
 - 2. Serviços não clínicos:
 - a. Informativos não clínicos e administrativos;



- b. Outros serviços que se revelem necessários durante a vigência do contrato.

Cláusula 3ª Disposições por que se rege o Contrato

1. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a) Os suprimientos dos erros e omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
 - c) O Caderno de Encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo ADJUDICATÁRIO;
 - f) O clausulado contratual e seus anexos.
2. Em caso de divergência entre os documentos indicados no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
3. Os ajustamentos propostos de acordo com o artigo 99.º do CCP e aceites pelo ADJUDICATÁRIO, nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo código, prevalecem sobre todos os elementos previstos no n.º 1.

Cláusula 4ª Entrada em vigor e duração do Contrato

1. Caso o ADJUDICATÁRIO seja o Atual Prestador de Serviços, o CONTRATO RELATIVO AO LOTE 1 entra em vigor no dia seguinte ao da comunicação, por escrito, ao ADJUDICATÁRIO, pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, da concessão do respetivo visto pelo Tribunal de Contas ou no dia seguinte ao envio pelo ADJUCATÁRIO à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE do comprovativo do pagamento dos emolumentos devidos, se ocorrer mais tarde.
2. Caso o ADJUDICATÁRIO não seja o Atual Prestador de Serviços, o CONTRATO RELATIVO AO LOTE 1 entra em vigor no dia 15 de março de 2024 ou, em alternativa, num dos momentos referidos no número anterior, caso ocorram após esta data.
3. O CONTRATO RELATIVO AO LOTE 1 tem a duração de 46 (quarenta e seis) meses a contar da sua entrada em vigor.



4. O CONTRATO RELATIVO AO LOTE 1 extingue-se por caducidade, sem prejuízo das obrigações que perdurem para além do seu termo, quando os pagamentos efetuados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao ADJUDICATÁRIO esgotem o respetivo preço contratual máximo, quando esse facto ocorra antes do decurso do prazo previsto no n.º 5.
5. O Adjudicatário não tem direito a qualquer indemnização caso:
 - a) A duração total do CONTRATO RELATIVO AO LOTE 1 acabe por ser inferior a 46 (quarenta e seis) meses, em virtude do disposto no número anterior;
 - b) O somatório dos pagamentos efetuados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao ADJUDICATÁRIO do CONTRATO RELATIVO AO LOTE 1 seja inferior aos respetivos preços contratuais máximos, mesmo quando os Contratos só se extingam pelo decurso do prazo previsto no n.º 5;
6. O disposto no número anterior não prejudica a aplicação do regime das modificações objetivas do contrato e, em especial, as regras relativas às prestações complementares, nos termos dos fundamentos, limites e consequências previstas no CCP.

Secção II – Obrigações Gerais

Cláusula 5ª Obrigações gerais do ADJUDICATÁRIO

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no Caderno de Encargos, nas cláusulas contratuais ou na legislação aplicável, da celebração do CONTRATO decorrem para o ADJUDICATÁRIO as seguintes obrigações principais para com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE:
 - a) Manutenção das condições de prestação dos serviços, incluindo as premissas técnicas dos mesmos descritas no Caderno de Encargos;
 - b) Comunicação antecipada dos factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação do serviço ou o cumprimento de qualquer outra obrigação, nos termos do CONTRATO;
 - c) Prestação de forma correta e fidedigna das informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestação de todos os esclarecimentos que sejam solicitados;
 - d) Não cessão das suas posições contratuais no CONTRATO celebrado com a ENTIDADE PÚBLICA



CONTRATANTE, sem autorização prévia desta;

- e) Comunicação de qualquer facto que ocorra durante o período de vigência do CONTRATO e que altere, designadamente, a denominação social ou os seus representantes legais;
 - f) Manutenção de sigilo e garantia de confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do CONTRATO, não utilizando as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
 - g) Comunicação à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE da nomeação do Gestor de Conta, responsável pela gestão do CONTRATO, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação.
2. O ADJUDICATÁRIO responde, nos termos da lei geral aplicável, por quaisquer prejuízos causados no exercício das atividades que constituam o objeto do CONTRATO, pela culpa ou pelo risco, não sendo assumido pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE qualquer tipo de responsabilidade neste âmbito.
3. O ADJUDICATÁRIO responde ainda, nos termos gerais da relação comitente-comissário, pelos prejuízos causados pelas entidades por si contratadas para o desenvolvimento das atividades compreendidas no CONTRATO.
4. O ADJUDICATÁRIO responde civilmente perante terceiros pelas ofensas dos direitos destes ou das disposições legais destinadas a proteger os seus interesses, resultantes de atos ilícitos culposamente praticados por parte dos seus colaboradores enquanto tal, gozando contra estes de direito de regresso.

Cláusula 6ª Poderes gerais da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE

Constituem poderes da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, no âmbito e nos limites fixados pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, na sua redação atual, e sem prejuízo de outras que estejam previstas no Caderno de Encargos:

- a) Fiscalizar o cumprimento do CONTRATO designadamente para apuramento do cumprimento das obrigações contratuais por parte do ADJUDICATÁRIO;



- b) Monitorizar a qualidade da prestação dos serviços, e aplicar sanções em caso de incumprimento, designadamente em caso de reiterado reporte de falta de qualidade, de falhas inesperadas na prestação dos serviços, ou de incumprimento reiterado dos NÍVEIS DE SERVIÇO.

Cláusula 7ª Condições de pagamento

1. As faturas relativas à prestação dos serviços objeto do CONTRATO só pode ser emitida pelo ADJUDICATÁRIO após o vencimento da obrigação que lhes subjaz e, quando tenham sido aplicadas sanções pecuniárias nos termos desse CONTRATO, a(s) fatura(s) subsequente(s) a essa aplicação já deve(m) refletir a compensação dos respetivos montantes.
2. As quantias devidas pela prestação dos serviços no âmbito do CONTRATO devem ser pagas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE aos ADJUDICATÁRIO no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, devendo das mesmas constar o número do respetivo compromisso orçamental comunicado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, nos termos da nota de encomenda emitida para o efeito.
3. Para efeitos dos pagamentos referidos no número anterior, em caso de discordância por parte da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar aos ADJUDICATÁRIOS, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando estes últimos obrigados a prestar os esclarecimentos devidos ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida ou da correspondente nota de débito/crédito.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente Cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária para os IBANs a indicar pelos ADJUDICATÁRIOS.
5. As faturas devem conter o detalhe das tarefas subjacentes aos valores em causa.
6. Não são admitidos adiantamentos de preços por conta de prestações a realizar.
7. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, o ADJUDICATÁRIO tem direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e na Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.
8. Para efeitos do artigo 299.º-B do CCP e da demais legislação aplicável, o ADJUDICATÁRIO colabora com a Direção Financeira da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, para efeitos de integração e processamento nos sistemas de informação de faturas emitidas de modo eletrónico.



Cláusula 8ª Revisão de preços

O ADJUDICATÁRIO pode, uma única vez, no termo de cada período de 12 (doze) meses de vigência do CONTRATO, solicitar à Entidade Pública Contratante a revisão dos preços previstos no mesmo, indexada ao Índice Harmonizado de Preços do Consumidor (IHPC), publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), tendo com conta a taxa de variação homóloga verificada no referido período de execução do CONTRATO.

Secção III – Relações entre as partes do Contrato

Cláusula 9ª Dever de sigilo

1. O ADJUDICATÁRIO deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra de que possam ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do 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 PÚBLICA CONTRATANTE.
4. O ADJUDICATÁRIO 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 ADJUDICATÁRIO obriga-se a entregar ao Gestor do Contrato da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE termos de confidencialidade, devidamente assinados por cada um dos seus colaboradores que seja alocado à prestação de serviços objeto do CONTRATO.
6. O ADJUDICATÁRIO é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do respetivo vínculo, inclusivamente



após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.

7. O ADJUDICATÁRIO é ainda responsável, perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.
8. O ADJUDICATÁRIO assume, igualmente, o compromisso de transferir para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, no final do CONTRATO, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com os dados analisados no âmbito desse CONTRATO e que a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE considere de acesso privilegiado, após o que deve remover e destruir quaisquer registos que continem em seu poder.
9. Exclui-se do dever de sigilo previsto na presente cláusula a informação que fosse comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo ADJUDICATÁRIO, bem como a informação que o mesmo seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 10ª Modificações objetivas do Contrato

Sem prejuízo de o CONTRATO poder ser modificado nos termos previstos no CCP e nas cláusulas contratuais especialmente previstas para o efeito, a revisão dos NÍVEIS DE SERVIÇO nos termos contratualmente previstos não é considerada uma modificação do CONTRATO.

Cláusula 11ª Modificações subjetivas do Contrato

O ADJUDICATÁRIO não pode ceder, alienar, ou por qualquer forma onerar, no todo ou em parte, a sua posição jurídica no CONTRATO, ou realizar qualquer negócio que vise atingir idêntico resultado, sem o prévio consentimento da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

Cláusula 12ª Cessão da posição contratual e Subcontratação

1. A cessão da posição contratual e a subcontratação por parte do ADJUDICATÁRIO só são admitidas mediante prévia autorização escrita da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. A decisão relativa à autorização prévia da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE depende da notificação das condições contratuais por parte do ADJUDICATÁRIO e da apresentação dos



documentos de habilitação relativos ao potencial cessionário ou subcontratado que tenham sido exigidos ao respetivo cedente ou subcontratante na fase de formação do contrato em causa.

3. A autorização da subcontratação não exime o ADJUDICATÁRIO do cumprimento de qualquer uma das suas obrigações perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, pelo qual continua integralmente responsável, nem pode colocar em causa, em quaisquer circunstâncias, a cabal execução do respetivo CONTRATO.

4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a fazer constar dos subcontratos a obrigação de as entidades subcontratadas executarem as suas tarefas nos exatos termos e condições acordadas com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

5. O ADJUDICATÁRIO deve atuar como único e exclusivo interlocutor com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE durante toda a execução do CONTRATO, independentemente da relação comercial, operacional ou outra que tenham com entidades terceiras.

6. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a dar imediato conhecimento à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com as entidades subcontratadas no âmbito dos subcontratos e a prestar-lhe toda a informação relativa à evolução dos mesmos.

Secção IV – Incumprimento Contratual

Cláusula 13ª Mora da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE

O atraso em um ou mais pagamentos por parte da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.

Cláusula 14ª Resolução por incumprimento contratual

1. Para efeitos da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP, e para além das outras previstas no Caderno de Encargos, as seguintes situações são consideradas casos de incumprimento definitivo do CONTRATO por facto imputável ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Quando o valor agregado das penalizações mensais ultrapassar o limite previsto no respetivo CONTRATO;
- b) O abandono da prestação de serviços ou a sua suspensão injustificada;



- c) A falta de cumprimento das decisões ou sentenças de comissões arbitrais, de tribunais ou de quaisquer entidades com poderes de regulação sobre as atividades objeto dos CONTRATOS;
 - d) O incumprimento de qualquer das obrigações em matéria de sigilo, confidencialidade e dados pessoais previstas no Caderno de Encargos.
- 2. A resolução do CONTRATO pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não implica a repetição das prestações já realizadas pelo ADJUDICATÁRIO, nos termos previstos no CONTRATO, a menos que tal seja expressamente determinado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
 - 3. A resolução implica a perda, a favor da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, da caução prestada, sem dependência de decisão judicial.
 - 4. A resolução por incumprimento determina, ainda, o pagamento pelo ADJUDICATÁRIO à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE de uma indemnização por todos os danos causados pela interrupção do CONTRATO, incluindo, designadamente, os seguintes valores:
 - a) Valor das despesas e investimentos a efetuar para retoma da normal exploração do SNS 24, no caso do CONTRATO DO LOTE 1;
 - b) Valor das despesas efetuadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE em conexão com os procedimentos necessários à escolha de um novo adjudicatário, se for o caso;
 - c) Valor atualizado dos custos adicionais que resultarem para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE da internalização da prestação dos serviços objeto do CONTRATO, ou de nova contratação desses serviços, medidos contra os custos previstos ao abrigo do CONTRATO resolvido, caso fosse pontualmente cumprido.

Cláusula 15ª Execução da caução

- 1. As cauções prestadas para bom e pontual cumprimento das obrigações decorrentes do CONTRATO podem ser executadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, ou incumprimento definitivo das obrigações contratuais ou legais pelo ADJUDICATÁRIO, incluindo o pagamento de sanções contratuais, ou para quaisquer outros efeitos resultantes do CONTRATO ou da lei.
- 2. A resolução do CONTRATO pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não impede a execução da caução nos termos da lei ou do CONTRATO.



3. Salvo no caso previsto no número anterior, a execução parcial ou total das cauções constitui o ADJUDICATÁRIO na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes da execução, no prazo de 15 (quinze) dias após notificação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE para esse efeito.
4. As cauções são liberadas nos termos previstos do artigo 295.º do CCP.

Cláusula 16ª Casos fortuitos e de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no CONTRATO.
2. Para os efeitos do CONTRATO, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do CONTRATO;
 - b) Sejam alheias à sua vontade;
 - c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do CONTRATO; e
 - d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.
3. Podem constituir força maior, se verificados os pressupostos previstos no número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. As circunstâncias relativamente às quais se verifiquem os pressupostos previstos no n.º 2 não desreponsabilizam o ADJUDICATÁRIO do cumprimento das obrigações decorrentes do respetivo CONTRATO sempre que o SNS 24 preste serviços direta ou indiretamente relacionados com essas mesmas circunstâncias, nomeadamente nas situações em que tal implique um reforço da capacidade de resposta por parte do ADJUDICATÁRIO.
5. Nos casos previstos no número anterior, os NÍVEIS DE SERVIÇO e penalizações previstos no respetivo CONTRATO serão negociados entre o ADJUDICATÁRIO e a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e adaptados em função das circunstâncias em causa.
6. Aquando da verificação das circunstâncias previstas no n.º 4, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE acorda com o ADJUDICATÁRIO um plano de contingência que preveja o reforço da capacidade



de resposta destes no âmbito do respetivo CONTRATO, bem como o desenvolvimento de novos serviços do SNS 24 que se revelem necessários.

7. Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do ADJUDICATÁRIO, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do ADJUDICATÁRIO ou a grupos de sociedades em que estas se integrem, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo ADJUDICATÁRIO de deveres ou ónus que sobre eles recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo ADJUDICATÁRIO de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do ADJUDICATÁRIO cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do ADJUDICATÁRIO;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

8. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.

Secção V – Disposições Finais

Cláusula 17ª Critérios de Circularidade

A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE adota as orientações para uma política de impressão ambientalmente responsável na Administração Pública, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 51/2017, de 19 de abril, principalmente uma mudança de cultura e de práticas que promovam processos de trabalho e de comunicação mais orientados aos objetivos das organizações e ao próprio serviço público: procedimentos desmaterializados, móveis, acessíveis



e mais simples, quer dentro e entre a própria Administração Pública, quer entre esta e os cidadãos ou empresas.

Cláusula 18ª Requisitos de Natureza Social ou Ambiental

Na execução do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO deve garantir o cumprimento das normas de natureza social e ambiental aplicáveis, devendo garantir a sua adequação a novas normas ou exigências que entrem em vigor durante o período da sua vigência.

Cláusula 19ª Incidentes de Cibersegurança

1. Nos termos constantes no Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança, são partes interessadas para este efeito os ADJUDICATÁRIOS e a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. Consideram-se incidentes de cibersegurança, de acordo com a classificação da Taxonomia Nacional para a classificação de incidentes na sua atual redação, designadamente, os seguintes:
 - a) *Malware*;
 - b) Disponibilidade;
 - c) Recolha de Informação;
 - d) Tentativa de Intrusão;
 - e) Intrusão;
 - f) Segurança da Informação;
 - g) Fraude;
 - h) Conteúdo Abusivo;
 - i) Outro.
3. Caso ocorra algum incidente de segurança nos meios tecnológicos do ADJUDICATÁRIO que, de algum modo, possa vir a afetar a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, o ADJUDICATÁRIO fica obrigados a:
 - a) Enviar, durante a primeira hora após a deteção do incidente, comunicação para o email ciberseguranca@spms.min-saude.pt;
 - b) Indicar o contacto preferencial para efeitos de colaboração entre as duas entidades e sempre que possível, informar a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE de medidas a tomar para mitigar a ocorrência indicando as atividades a executar, tendo por base a tipologia de cada incidente, designadamente:



- i) Recomendar o que fazer no curto prazo para conter o incidente;
 - ii) Recomendar o que fazer no longo prazo;
 - iii) Recomendar o que deve ser segregado do restante ambiente;
 - iv) Recomendar que credenciais devem ser alteradas ou fortalecidas;
 - v) Recomendar que mecanismos de autenticação devem ser alterados ou fortalecidos com multi-fator;
 - vi) Recomendar que ligações de rede e sessões devem ser quebradas;
 - vii) Recomendar que sistemas devem receber de imediato as atualizações de segurança;
- c) Comunicar o “término do incidente” e entregar um relatório final identificando a situação ocorrida, assim como as medidas realizadas, esclarecendo se foi comprometida informação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

Cláusula 20ª Formação em Cibersegurança

1. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE desenvolve uma política proativa de Cibersegurança, realizando ações de formação e sensibilização, tendo por base o historial de incidentes de segurança.
2. As ações referidas no número anterior são promovidas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e destinam-se a todos os seus colaboradores, bem como aos recursos humanos afetos à prestação de serviços pelo ADJUDICATÁRIO.
3. Sempre que ocorra a recusa injustificada de participação nestas ações por parte dos recursos humanos afetos à prestação de serviços pelo ADJUDICATÁRIO, estes devem providenciar a suas expensas a formação em causa pelo mesmo número de horas, remetendo o comprovativo da participação ao Gestor de Contrato da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

Cláusula 21ª Deveres de informação

1. Para além dos específicos deveres de informação consagrados no 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 contratual, de acordo com o princípio da 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 dificultem ou 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 respetivo CONTRATO.

Cláusula 22ª Comunicações e notificações

1. Às notificações e comunicações entre as partes no CONTRATO aplica-se o disposto nos artigos 467.º a 469.º do CCP.
2. Do CONTRATO constam os elementos de contacto dos representantes das partes, designadamente o endereço eletrónico e o endereço postal.
3. Qualquer alteração dos elementos de contacto referidos no número anterior deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 23ª Contagem dos prazos

Salvo quando expressamente referido o contrário, os prazos previstos no CONTRATO são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e não se suspendem nem interrompem no período das férias judiciais, aplicando-se à contagem dos mesmos as demais regras constantes do artigo 471.º do CCP.

Cláusula 24ª Aprovações expressas

Sem prejuízo de outro regime expressamente estabelecido, as autorizações, aprovações ou pronúncias da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE no âmbito do CONTRATO devem ser sempre prestadas de forma expressa e por escrito, não sendo aceites os atos ou contratos em que, sendo aquelas exigidas, não tenham sido obtidas.



Cláusula 25ª 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 CCP, o qual prevalece sobre as disposições que lhes sejam desconformes.
2. Para resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do CONTRATO é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

Capítulo II – Lote 1

SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO, IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO DA OPERAÇÃO DO SNS 24

Secção I – Disposições Gerais

Cláusula 26ª Serviços a prestar

1. O CONTRATO DO LOTE 1 tem por objeto a exploração, pelo Adjudicatário, do SNS 24, o qual deve ser organizado de modo a promover a melhoria contínua das tipologias de serviços identificadas no n.º 1 da Cláusula 2.ª.
2. Os serviços referidos no número anterior devem ser prestados numa lógica de *customer relationship management* (CRM) e não apenas de *contact center/helpdesk*.
3. O presente CONTRATO comporta uma tripla componente:
 - a) Infraestrutura de comunicações e Infraestrutura de rede local do SNS 24;
 - b) Implementação e Gestão da Operação;
 - c) Desenvolvimentos Tecnológicos.

Cláusula 27ª Período de Transição

1. No prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após a entrada em vigor do CONTRATO, proceder-se-á à transição do SNS 24 do Atual Prestador de Serviços para o ADJUDICATÁRIO.



2. Durante o período de transição, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a executar todas as tarefas necessárias à prestação ininterrupta dos serviços de exploração do SNS 24 até então a cargo do Atual Prestador de Serviços, incluindo os serviços de TELECONSULTA para as ERPIS.
3. O ADJUDICATÁRIO assume, do início ao termo do período de transição, a responsabilidade e o risco da continuidade dos serviços prestados pelo Atual Prestador de Serviços, à medida que estes lhe sejam transferidos, de acordo com o Plano de Transferência apresentado por este.
4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a colaborar com o Atual Prestador de Serviços e a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE para a boa e pontual implementação do Plano referido no número anterior.
5. Durante o período de transição, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a suceder na posição contratual de empregador nas relações laborais existentes com trabalhadores do Atual Prestador de Serviços que, à data da celebração do CONTRATO, se encontrem afetos à prestação de serviços para exploração do SNS 24, excepto se os trabalhadores se opuserem à contratação, nos termos do disposto no artigo 286.º-A do Código do Trabalho.
6. Durante o período de transição, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a efetuar todos os desenvolvimentos tecnológicos identificados no Plano de Transferência apresentado pelo Atual Prestador de Serviços como sendo essenciais ao início da execução dos serviços objeto do CONTRATO.
7. O período de transição não é prorrogável, assumindo o ADJUDICATÁRIO a responsabilidade e o risco pela prestação da totalidade dos serviços abrangidos pelo objeto do CONTRATO no dia seguinte ao termo do referido período.
8. Não existe Período de Transição se o ADJUDICATÁRIO for o Atual Prestador de Serviços, caso em que não se aplica o disposto nos números anteriores.

Cláusula 28ª Infraestruturas de Comunicações

1. O Adjudicatário obriga-se a disponibilizar todo o equipamento de comunicações telefónicas necessário para operar o SNS 24, nomeadamente telefones, headsets, computadores, televisores, gravadores de chamada, storages, PABX, URA.
2. O Adjudicatário obriga-se ainda a disponibilizar todo o *hardware* e *software* de gestão de comunicações necessário para operar o SNS 24, nomeadamente sistemas operacionais,



sistemas de CRM, sistemas de gestão de canais de atendimento e relatórios de gestão, sistemas de *workforce management*.

Cláusula 29ª Infraestrutura de rede local do SNS 24

1. O Adjudicatário obriga-se a alojar os sistemas de informação necessários à operação do SNS 24, devendo garantir alta disponibilidade e respeito pela legislação em vigor.
2. Sempre que necessário, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode determinar que os referidos sistemas estejam alojados dentro da Rede Informática da Saúde (RIS Next Generation).

Cláusula 30ª Plataforma Omnicanal

1. O funcionamento do SNS 24 assenta numa PLATAFORMA OMNICAL, que o ADJUDICATÁRIO se obriga a disponibilizar, garantindo a sua permanente operacionalidade e atualização, sendo responsável pelos respetivos encargos.
2. A PLATAFORMA OMNICAL deve observar as especificações e funcionalidades constantes do Caderno de Encargos.
3. A PLATAFORMA OMNICAL deve garantir os seguintes objetivos:
 - a) Assegurar o registo de toda a informação associada a cada CONTACTO e a cada TELECONSULTA, permitindo a monitorização e qualidade do serviço prestado nos diferentes canais disponíveis;
 - b) Permitir uma gestão integrada do relacionamento quer com os UTENTES quer com os colaboradores;
 - c) Assegurar a interoperabilidade com os seguintes canais: Portal do SNS 24, a *app* do SNS 24, Área administrativa SNS 24e outros que venham a ser considerados;
 - d) Assegurar a interoperabilidade com os Sistemas de Informação do Ministério da Saúde (designadamente: Registo Nacional de Utentes; SClínico; CTH; RSE/SIGA; SIM@SNS; SIGIC) ou de outras áreas governativas, permitindo o acesso a toda a informação necessária ao atendimento, assim como a transferência de todos os dados de CONTACTOS E TELECONSULTAS, nomeadamente:
 - a. Triagem;
 - b. Prestação de cuidados;



- c. Referenciação;
 - d. Registo Clínico.
 - e) Suportar os colaboradores do SNS 24 na resolução de questões levantadas pelos UTENTES;
 - f) Assegurar o controlo da atividade;
 - g) Garantir os fluxos de trabalho entre a estrutura de atendimento dos UTENTES e as outras áreas operacionais;
 - h) Garantir níveis de flexibilidade e escalabilidade tecnológica que permita agilizar novos desenvolvimentos futuros;
 - i) Garantir níveis adequados de usabilidade, segurança e gestão.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a PLATAFORMA OMNISCANAL deve garantir uma resposta integrada pelos seguintes canais:
- a) Telefone;
 - b) Digital:
 - i. *Webchat*;
 - ii. Formulários;
 - iii. Videochamadas (para os serviços de interpretação de Língua Gestual Portuguesa);
 - iv. TELECONSULTAS;
 - c) *Short Message Service (SMS)*;
 - d) Modelos de resposta automatizados com recurso a Inteligência Artificial designadamente *bots* e *prompts* automatizadas (nomeadamente, através de tecnologia IVR);
 - e) Outros a ser considerados.
5. O canal telefónico previsto na alínea a) do número anterior deve ser disponibilizado através de número único nacional (808242424), acessível a partir da rede fixa e das redes móveis, e de número internacional, que o Adjudicatário deve tornar acessível a cidadãos residentes em Portugal que se encontrem no estrangeiro.
6. Para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 4, a PLATAFORMA OMNISCANAL deve integrar os CONTACTOS e TELECONSULTAS realizados pelos ou para os UTENTES nos canais digitais da



responsabilidade da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, nomeadamente no Portal SNS 24 e na *app* SNS 24.

7. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a gerir e a responder a todos os CONTACTOS dos UTENTES realizados através dos formulários preenchidos pelos Utentes no Portal SNS 24 e na *app* SNS 24, de acordo com os NÍVEIS DE SERVIÇO aplicáveis, podendo, em situações excecionais devidamente justificadas, solicitar a autorização da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE para responder através de um canal diferente do utilizado pelo UTENTE no CONTACTO inicial.
8. Até à integral implementação dos formulários previstos no número anterior, o Adjudicatário obriga-se a responder a todos os CONTACTOS dos UTENTES realizados através do endereço de email atendimento@sns24.gov.pt, de acordo com os NÍVEIS DE SERVIÇO aplicáveis.
9. A PLATAFORMA OMNISCANAL deve ainda garantir a unicidade do UTENTE, assegurando que um CONTACTO que é executado por um determinado meio, possa ser respondido por outro.
10. A PLATAFORMA OMNISCANAL deve ainda garantir a total integração com os serviços das TELECONSULTAS para as ERPIS e com os serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais), assegurando a continuidade dos serviços prestados em cada CONTACTO.
11. A PLATAFORMA OMNISCANAL deve disponibilizar um sistema de apoio à decisão (*software*) adequado a suportar os profissionais na prestação dos serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais).
12. O sistema de apoio à decisão previsto no número anterior deve estar registado no Infarmed - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, IP, na classe I (no mínimo), devendo respeitar os requisitos de conformidade estabelecidos pelo Regulamento (EU) 2017/745 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de abril de 2017, sobre dispositivos médicos, e encontrando-se registado na plataforma Sistema de Informação de Dispositivos Médicos ("SIDM").
13. Caso a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE opte pela execução dos serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais), o ADJUDICATÁRIO deverá, no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE para o efeito, submeter à sua aprovação o sistema de apoio à decisão que se propõe usar para efeitos da prestação dos referidos.
14. A Plataforma Omniscanal deve obedecer às seguintes regras de acordo com o módulo em causa:



- a) Camada de Apresentação:
 - i. As *guidelines* e os princípios da uniformização dos sistemas a operar na PLATAFORMA OMNISCANAL devem ser comunicados pelo ADJUDICATÁRIO à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE no prazo máximo de 1 (um) mês a contar do início de vigência do CONTRATO ;
 - ii. Deve garantir o cumprimento da legislação em vigor e das boas práticas relativamente a cibersegurança, acessibilidade e usabilidade.
 - b) Camada de Interoperabilidade:
 - i. Deve ser seguida uma arquitetura em microserviços, que poderá ser reutilizado para outros sistemas de informação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - ii. Devem ser usados microserviços *Kubernetes*, *Dockers* ou outro sistema de orquestração equivalente;
 - iii. Deve ter a capacidade de integrar com o sistema de tickets da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE – *EasyVista*.
 - c) Camada de Dados:
 - i. Deve conseguir enviar relatórios horários sobre a atividade do SNS 24.
 - d) Camada de Exploração de Dados:
 - i. Deverá disponibilizar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE um conjunto de *dashboards* e *wallboards*, alimentados em tempo real, que possibilitem a monitorização do SNS 24, nomeadamente dos indicadores de desempenho e dos diferentes NÍVEIS DE SERVIÇO;
 - ii. Estes *dashboards* devem permitir a extração da informação para um modelo em outro formato: PDF, XLS ou outro a definir.
15. A PLATAFORMA OMNISCANAL deve permitir o acesso direto aos dados dos UTENTES pelos perfis dos administradores, apesar dessa informação não dever constar dos *dashboards*.
16. O ADJUDICATÁRIO deve garantir a infraestrutura para ambiente de desenvolvimento, de qualidade e de produção.
17. O ADJUDICATÁRIO deve garantir a manutenção da PLATAFORMA OMNISCANAL em todas as suas vertentes: hardware e software.



18. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode, por motivos devidamente fundamentados, pedir acesso ao ambiente de produção e de qualidade.
19. O ADJUDICATÁRIO deve garantir um sistema de *data recovery* para a PLATAFORMA OMNICAL.
20. A PLATAFORMA OMNICAL deve estar disponível 99,999% durante a vigência do CONTRATO.
21. A PLATAFORMA OMNICAL deve garantir os seguintes perfis de acesso:
 - a) Administrador de Sistemas de Informação,
 - b) Diretor Clínico Geral,
 - c) Médicos,
 - d) Enfermeiros,
 - e) Psicólogos,
 - f) Supervisores de Turno,
 - g) Farmacêuticos,
 - h) Assistentes de Atendimento,
 - i) Outros profissionais da área da saúde ou de outras áreas (quando a natureza do serviço o permita ou se revele necessário à sua prestação).

Cláusula 31ª Acesso para pessoas com necessidades especiais

1. No âmbito da execução do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO deve garantir que é cumprido o disposto no Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos.
2. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a disponibilizar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ferramentas de conversação acessíveis através do Portal SNS 24 (através de videochamada ou outra tecnologia que venha a ser implementada), nomeadamente serviços de interpretação de Língua Gestual Portuguesa, para as pessoas com incapacidades ou dificuldades auditivas e para as pessoas com dificuldades na fala, por forma a garantir a acessibilidade destas aos serviços prestados pelo SNS 24, bem como cumprir todas as normas e regulamentos específicos relativos à acessibilidade por pessoas com necessidades especiais.
3. O ADJUDICATÁRIO deve garantir que as ferramentas de conversação referidas no número anterior são desenvolvidas de forma a permitir:
 - a. A acessibilidade através de diferentes periféricos;
 - b. Que se ouça tudo o que se escreve, através de um sintetizador de voz integrado.



4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a que os seus recursos de atendimento tenham formação adequada à utilização deste tipo de ferramentas de conversação, de modo a assegurar o atendimento especializado em tempo real.
5. Aos serviços prestados através das ferramentas de conversação é aplicável o disposto no Caderno de Encargos relativamente ao processo de atendimento, sendo equiparados, para efeitos de remuneração, a CONTACTOS telefónicos.
6. Os serviços de interpretação de Língua Gestual Portuguesa referidos no n.º 2, devem também ser prestados às pessoas com incapacidades ou dificuldades auditivas ou na fala que sejam atendidas nas restantes entidades que integram o Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Cláusula 32ª Princípios de atuação a assegurar pelo ADJUDICATÁRIO

1. Na exploração do SNS 24, o ADJUDICATÁRIO deve pautar o desempenho da sua atividade tendo em vista a garantia de elevados padrões de desempenho e a aplicação de boas práticas na prestação de serviços e a adoção de condutas leais.
2. O ADJUDICATÁRIO deve assegurar que ninguém seja discriminado por razões de religião, credo, raça, cor de pele, género, estado civil, orientação sexual, idade, estado social e económico ou outro aspeto.
3. Deve ainda o ADJUDICATÁRIO:
 - a) Usar de todos os recursos disponíveis de forma eficiente e em tempo útil, tendo em especial atenção o melhor interesse dos UTENTES, para garantir a sua segurança;
 - b) Garantir o atendimento pelos meios adequados, com prontidão e correção técnica com vista ao bom aconselhamento e encaminhamento, esclarecimento de dúvidas, assegurando que alguém com um problema concreto é tratado de forma adequada, com respeito pelos direitos dos UTENTES, tal como previstos na Lei n.º 15/2014, de 21 de março (na sua redação atual);
 - c) Realizar todos os esforços para evidenciar ao UTENTE a importância e o correto entendimento da informação que é necessário disponibilizar para que se possa atingir o melhor resultado nos cuidados a prestar;



- d) Agir de acordo com princípios de boa-fé, de honestidade, integridade e ser responsável pela atuação dos seus recursos de acordo com as funções que lhe são transferidas no âmbito deste CONTRATO.

Cláusula 33ª Instalações

1. As instalações físicas do SNS 24 devem estar localizadas em território nacional continental, permitindo a monitorização institucional do sistema a todo o tempo.
2. Durante a execução do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO pode alterar a instalação física do SNS 24, mediante autorização prévia da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, para outra localização em Portugal continental.
3. A eventual alteração da localização física do SNS 24 é da responsabilidade do ADJUDICATÁRIO, incluindo os respetivos custos, devendo a mesma ocorrer sem interrupção dos serviços.
4. As instalações do SNS 24 devem ser destinadas exclusivamente à prestação dos serviços objeto do CONTRATO.
5. O ADJUDICATÁRIO pode colocar recursos humanos em trabalho remoto, desde que seja garantida a segurança e a qualidade dos serviços prestados, bem como a sua supervisão.

Cláusula 34ª Seguros

1. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a celebrar e manter em vigor, pagando periodicamente os respetivos prémios, as apólices de seguros necessárias para garantir uma efetiva e abrangente cobertura dos riscos inerentes às atividades a desenvolver no âmbito de todos os serviços a prestar em execução do CONTRATO.
2. O seguro de responsabilidade civil do ADJUDICATÁRIO deverá incluir a cobertura de danos decorrentes da violação pelo ADJUDICATÁRIO das suas obrigações contratuais em matéria de dados pessoais, com um limite mínimo de 400.000,00€ (quatrocentos mil) euros. Caso a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE opte pela execução dos serviços de TELECONSULTA para outras tipologias (opcionais), este limite mínimo poderá ser elevado.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a manter as referidas apólices em vigor e a comprová-lo perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE sempre que tal lhe seja solicitado, sem prejuízo da sua apresentação anual.



4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a fazer consignar as disposições aplicáveis aos seguros contratados em todos os subcontratos que celebre.
5. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE deve ser indicada como co-beneficiária nos contratos de seguro referidos na presente cláusula.
6. Em caso de incumprimento pelo ADJUDICATÁRIO da obrigação de manter as apólices de seguro a que estão obrigados, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode proceder diretamente ao pagamento dos prémios das referidas apólices e à eventual contratação de novas apólices em substituição das que possam ter caducado ou sido resolvidas ou revogadas, correndo os respetivos custos por conta do ADJUDICATÁRIO.
7. Quaisquer alterações das apólices de seguros ou da entidade seguradora devem ser comunicados à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.

Cláusula 35ª Sanções contratuais

1. Sem prejuízo do poder de resolução do CONTRATO pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, o incumprimento ou o cumprimento defeituoso, de modo reiterado, pelo ADJUDICATÁRIO das obrigações contratuais ou das determinações emitidas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, no âmbito da lei ou do CONTRATO, incluindo no âmbito dos serviços de TELECONSULTA para outras tipologias (opcionais), confere à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE o direito de aplicar sanções contratuais ao ADJUDICATÁRIO.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, e sem prejuízo do previsto nos n.ºs 4 a 13 e em matéria de proteção de dados pessoais, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE fixa o montante de cada sanção em função da gravidade do incumprimento ou do cumprimento defeituoso em causa, num valor correspondente a até 0,5% do preço contratual máximo.
3. Pelo incumprimento dos prazos previstos nas Cláusulas 48.ª e 75.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode aplicar ao ADJUDICATÁRIO uma sanção pecuniária, por cada dia de atraso, de valor correspondente a 2,5% da remuneração mensal a pagar ao ADJUDICATÁRIO no mês em que ocorra o incumprimento.
4. Pelo incumprimento dos prazos previstos no n.º 2 da Cláusula 72.ª e no n.º 6 da Cláusula 73.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode aplicar ao ADJUDICATÁRIO uma sanção pecuniária, por cada dia de atraso, de valor correspondente a 2,5% da remuneração mensal a pagar ao Adjudicatário no mês em que ocorra o incumprimento.



5. Pelo incumprimento do cronograma previsto na alínea a) do n.º 5 da Cláusula 66.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode aplicar ao ADJUDICATÁRIO uma sanção pecuniária, por cada dia de atraso, de valor correspondente a até 5% do preço do desenvolvimento tecnológico relativamente ao qual ocorra o incumprimento.
6. Pelo incumprimento do cronograma previsto no n.º 20 da Cláusula 74.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode aplicar ao ADJUDICATÁRIO uma sanção pecuniária, por cada dia de atraso, de valor correspondente a 2,5% da remuneração mensal a pagar ao ADJUDICATÁRIO no mês em que ocorra o incumprimento.
7. O incumprimento dos níveis de serviço previstos no **Anexo II** dá lugar à aplicação dos pontos de penalização também aí previstos, podendo cada indicador ter mais do que um nível de serviço associado e sendo a respetiva penalização cumulativa.
8. Cada um dos pontos de penalização referidos no número anterior corresponde a 0,005% da remuneração mensal a pagar ao ADJUDICATÁRIO no mês em que ocorra o incumprimento do respetivo nível de serviço.
9. O valor acumulado dos pontos de penalização aplicados mensalmente nos termos dos n.ºs 7 e 8 não pode exceder 20% do valor da remuneração mensal a pagar ao Adjudicatário num determinado mês.
10. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode também aplicar sanções ao ADJUDICATÁRIO em função do resultado dos inquéritos de satisfação dos Utentes a efetuar pelo Adjudicatário do CONTRATO DO LOTE 3, na medida em que a percentagem de insatisfação lhe seja imputável, nos termos da tabela seguinte:

Sanção	Grau de satisfação dos Utentes
Até 2% da remuneração mensal a pagar ao Adjudicatário no mês a que os resultados digam respeito	< 95% e ≥ 85%
Até 5% da remuneração mensal a pagar ao Adjudicatário no mês a que os resultados digam respeito	< 85% e ≥ 70%
Até 10% da remuneração mensal a pagar ao Adjudicatário no mês a que os resultados digam respeito	< 70%

11. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE reserva-se ainda o direito de aplicar sanções ao ADJUDICATÁRIO por motivos de incumprimento dos seus deveres, ou dos deveres dos seus



subcontratados, em matéria laboral, nomeadamente o não pagamento do vencimento aos elementos dos recursos humanos afetos à prestação dos serviços objeto do CONTRATO, nos 5 (cinco) dias subsequentes ao dia convencionado para cumprimento da obrigação de pagamento, nos termos do artigo 278.º do Código do Trabalho.

12. O montante da sanção prevista no número anterior é fixado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE em função da gravidade do incumprimento em causa, num valor correspondente a até 0,2% da remuneração mensal a pagar ao ADJUDICATÁRIO no mês em que esse incumprimento ocorra.

13. A aplicação das sanções contratuais previstas nos n.ºs 2 a 6, 10 e 11 deve ser precedida de audiência escrita do ADJUDICATÁRIO, o qual pode pronunciar-se, querendo, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação que lhe seja dirigida para o efeito.

14. Recebida a resposta à audiência prévia, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE decide sobre a aplicação das sanções contratuais em causa, notificando o ADJUDICATÁRIO dessa decisão por escrito.

15. O valor de quaisquer sanções pecuniárias aplicadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao ADJUDICATÁRIO é descontado, por compensação, no preço a pagar posteriormente; caso já não haja preço a pagar, as sanções pecuniárias devem ser pagas pelo Cocontratante no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação da decisão prevista no número anterior; a falta de pagamento pelo Cocontratante dentro deste prazo confere ao Contraente Público o direito de executar a caução prestada.

Cláusula 36ª Resolução do Contrato por Incumprimento

1. Para efeitos da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP e para além das outras previstas no CONTRATO, as seguintes situações são consideradas casos de incumprimento definitivo do CONTRATO por facto imputável aos ADJUDICATÁRIO:
 - a) O incumprimento de quaisquer obrigações do CONTRATO que coloquem em causa o interesse público visado com a exploração do SNS 24, sem prejuízo da aplicação do artigo 318.º-A do CCP;
 - b) O incumprimento ou o cumprimento defeituoso, de modo reiterado, das obrigações contratuais que conduza à aplicação da sanção máxima prevista no n.º 2 da Cláusula



- anterior, durante um período de 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) meses interpolados;
- c) Quando o valor das sanções contratuais aplicadas nos termos do n.º 2 da Cláusula anterior ultrapasse 2,5% da remuneração mensal a pagar ao ADJUDICATÁRIO num determinado mês;
 - d) O incumprimento dos NÍVEIS DE SERVIÇOS que conduza à aplicação da penalização máxima prevista no n.º 9 da Cláusula anterior e no **Anexo II**, durante um período de 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) meses interpolados;
 - e) O grau de satisfação dos UTENTES, resultante dos inquéritos a efetuar pelo Adjudicatário do CONTRATO DO LOTE 3, seja inferior a 70% durante um período de 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) meses interpolados, por motivo imputável ao Adjudicatário;
 - f) O incumprimento reiterado da obrigação de formação dos elementos dos recursos humanos afetos à execução do CONTRATO;
 - g) O não pagamento do vencimento aos elementos dos recursos humanos afetos à prestação dos serviços objeto do CONTRATO, nos 5 (cinco) dias subsequentes ao dia convencionado para cumprimento da obrigação de pagamento, nos termos do artigo 278.º do Código do Trabalho.

Cláusula 37ª Plano de Transferência

1. Com a cessação da vigência do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a transferir o SNS 24 para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ou para a entidade que esta indicar, de forma programada, assegurando a integridade operacional daquele e a perfeita continuidade das atividades desenvolvidas.
2. A transferência a que se refere o número anterior é concretizada num Plano de Transferência, que o ADJUDICATÁRIO deve submeter à aprovação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE com pelo menos 6 (seis) meses de antecedência relativamente à data da cessação da vigência do CONTRATO ou no prazo de 3 (três) meses a contar da notificação que lhe seja para o efeito dirigida pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, na situação prevista no n.º 8 da Cláusula 5.ª.
3. Caso não concorde com os termos propostos pelo ADJUDICATÁRIO no Plano de Transferência, incluindo com o respetivo cronograma, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE



solicita ao ADJUDICATÁRIO a introdução no referido plano das alterações necessárias, conferindo-lhe um prazo razoável para o efeito.

4. O Plano de Transferência deve prever, no mínimo:

- a) A transferência das bases de dados de suporte à operacionalização do SNS 24;
- b) A transferência da posse de todos os desenvolvimentos tecnológicos efetuados durante a vigência do CONTRATO, sem qualquer custo associado;
- c) A transferência da posse de todos os artefactos produzidos durante a vigência do CONTRATO, sem qualquer custo associado;
- d) A identificação e respetiva especificação técnica de todas as integrações necessárias à integral prestação dos serviços objeto do CONTRATO, assinalando aquelas que são essenciais ao início da execução dos serviços pelo Futuro Prestador de Serviços;
- e) A realização, pelo ADJUDICATÁRIO, de sessões de passagem de conhecimento técnico, nomeadamente acerca da arquitetura de solução da PLATAFORMA OMNISCANAL, em benefício de interlocutores a designar pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, podendo incluir representantes do Futuro Prestador de Serviços que venha a suceder ao ADJUDICATÁRIO;
- f) A disponibilização das gravações de todos os CONTACTOS atendidos ou efetuados pelo SNS 24, bem como do som das TELECONSULTAS, durante os últimos 12 (doze) meses de vigência do CONTRATO;
- g) Plano de gestão e mitigação de riscos;
- h) Caracterização de toda a tecnologia e funcionalidades por serviço;
- i) A transmissão da posição contratual de empregador nas relações laborais existentes com os seus trabalhadores que se encontrem afetos à prestação de serviços para exploração do SNS 24;
- j) O cronograma relativo às fases de implementação do Plano de Transferência, incluindo a transmissão das posições contratuais referida na alínea anterior, o qual não deve prever uma duração total superior a 120 (cento e vinte) dias;
- k) A identificação da equipa de gestão responsável pela transferência;
- l) A caracterização de todos os Recursos Humanos afetos ao SNS 24;



- m) O MANUAL DE PROCEDIMENTOS atualizado à data da apresentação do Plano de Transferência.
5. O ADJUDICATÁRIO autoriza a divulgação do Plano de Transferência, após a aprovação do mesmo pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, para efeitos da instrução do procedimento de escolha do Futuro Prestador de Serviços.
 6. Quando o Plano de Transferência se encontrar totalmente executado, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a remover e destruir todo e qualquer registo em papel e eletrónico que contenha dados ou informações referentes ou obtidas durante execução do CONTRATO.
 7. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a executar o Plano de Transferência, de acordo com o respetivo cronograma, nos termos aprovados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, mesmo que essa execução ultrapasse o termo do prazo de vigência do CONTRATO. Neste último caso, aplicar-se-á o regime previsto no CCP para a prestação de serviços complementares.

Cláusula 38ª Regime da responsabilidade e do risco

1. O ADJUDICATÁRIO é responsável pelos atos e omissões de todos os elementos da equipa alocada à prestação dos serviços objecto do CONTRATO, bem como pelos de todas as pessoas que, a qualquer título, exerçam funções, realizem tarefas ou colaborem no âmbito da prestação dos referidos serviços, incluindo os seus eventuais fornecedores ou subcontratados, considerando-se para esse efeito como órgãos ou agentes do ADJUDICATÁRIO.
2. Durante a execução do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO assume expressa, integral e exclusivamente a responsabilidade pelo risco inerente à prestação dos serviços, exceto quando o contrário resulte do Caderno de Encargos.
3. Está abrangido pelo disposto no número anterior o risco da insuficiência ou inadequação dos meios afetos à prestação do SERVIÇO, nomeadamente de modo a garantir a observância de todos os NÍVEIS DE SERVIÇO.
4. Em caso de dúvida sobre a limitação ou repartição do risco, considera-se que este corre integralmente por conta do ADJUDICATÁRIO.
5. O ADJUDICATÁRIO assume ainda integralmente a responsabilidade, de qualquer natureza (sancionatória, indemnizatória ou outra) e perante qualquer entidade, emergente da prestação de cuidados de saúde ao abrigo do CONTRATO, quer no âmbito do atendimento,



reencaminhamento e seguimento de CONTACTOS, quer no âmbito da realização de TELECONSULTAS (em particular, a eventual responsabilidade profissional associada).

6. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE tem direito de regresso sobre o ADJUDICATÁRIO relativamente a quaisquer despesas, encargos ou outras quantias em que seja condenada por violação das obrigações contratuais ou pela conduta daquele, em especial por violação do disposto no número anterior.

Secção II - Serviços De Operação

Cláusula 39ª Serviços de operação

Os serviços do SNS 24 são os seguintes:

- a) Serviços Clínicos, que devem ser prestados através dos canais previstos no n.º 4 da Cláusula 31.ª, 7 dias por semana, 24 horas por dia, e englobam:
 - i. Os serviços de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento (TAE) em situação de doença aguda não emergente;
 - ii. Os serviços de aconselhamento sobre medicação (não sujeita a receita médica);
 - iii. Os serviços de aconselhamento psicológico;
 - iv. Os serviços clínicos informativos e de saúde pública;
 - v. Os serviços de TELECONSULTA para as ERPIS;
 - vi. Os serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais);
 - vii. Outros serviços que se revelem necessários durante a vigência do CONTRATO.
- b) Serviços não clínicos, que deverão estar disponíveis no canal telefónico e digital, 7 dias por semana, das 7 horas às 24 horas, e englobam:
 - i. Informativos não clínicos e administrativos;
 - ii. Outros serviços que se revelem necessários durante a vigência do CONTRATO.



Cláusula 40ª Serviços de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento

1. Os serviços de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento (TAE) dizem respeito a CONTACTOS de teor clínico (incluindo CONTACTOS de seguimento) através dos quais se avalia o nível de risco sobre os sintomas apresentados pelo UTENTE, se presta o aconselhamento adequado (incluindo o autocuidado) e, caso se revele necessário, se encaminha o UTENTE para a estrutura de cuidados de saúde mais adequada à sua condição, nomeadamente:
 - a) Instituto Nacional de Emergência Médica, IP (INEM);
 - b) Centro de Informação Antivenenos (CIAV) do INEM;
 - c) Serviço de Urgência da área onde se encontra;
 - d) Cuidados de Saúde Primários;
 - e) Teleconsulta.
2. Os serviços de TAE são suportados por algoritmos clínicos de triagem indicados pela Entidade Pública Contratante.
3. O encaminhamento resultante dos serviços de TAE também poderá ser feito para uma instituição localizada nas Regiões Autónomas ou para outra estrutura de cuidados de saúde a ser indicada pela Entidade Pública Contratante.
4. O encaminhamento para as estruturas de cuidados de saúde deve ocorrer de acordo com o sistema de informação identificado pela Entidade Pública Contratante, nomeadamente RSE | SIGA ou Consulta a Tempo e Horas.
5. O Utente deve receber uma notificação do encaminhamento através de SMS ou de outro meio digital.

Cláusula 41ª Serviços de Aconselhamento sobre Medicação

1. Os Serviços de Aconselhamento sobre Medicação dizem respeito ao atendimento de Contactos de teor clínico que disponibiliza o acesso a informação geral relativa a medicamentos não sujeitos a receita médica, não consubstanciando um ato de prescrição médica.
2. O Adjudicatário obriga-se, no âmbito dos Serviços de Aconselhamento sobre Medicação, a disponibilizar informações sobre farmácias, nomeadamente horários de funcionamento e farmácias de serviços, a pedido da Entidade Pública Contratante.



Cláusula 42ª Serviços de Aconselhamento Psicológico

1. Os serviços de aconselhamento psicológico dizem respeito a Contactos de teor clínico que são disponibilizados aos utentes e aos profissionais de saúde, no canal telefónico, através da prestação do aconselhamento adequado e encaminhamento para a estrutura de cuidados de saúde mais adequada à sua condição.
2. Os serviços de aconselhamento psicológico são prestados com base em *scripts* indicados pela Entidade Pública Contratante.
3. O encaminhamento para as estruturas de cuidados de saúde deve ocorrer de acordo com o sistema de informação identificado pela Entidade Pública Contratante, nomeadamente RSE | SIGA ou Consulta a Tempo e Horas.
4. O Utente deve receber uma notificação do encaminhamento através SMS ou de outro meio digital.

Cláusula 43ª Serviços Informativos Clínicos e de Saúde Pública

1. Os Serviços Informativos Clínicos e de Saúde Pública dizem respeito à prestação de informações do foro clínico e conselhos em matéria de saúde pública.
2. Os conteúdos informativos clínicos e de saúde pública são disponibilizados ao Adjudicatário pela Entidade Pública Contratante.
3. O Adjudicatário obriga-se a incorporar, em simultâneo e em todos os canais de acesso ativos, as atualizações dos serviços informativos clínicos e de saúde pública, com recurso a uma única *knowledge base*.

Cláusula 44ª Serviços de teleconsulta para as ERPIS

O ADJUDICATÁRIO obriga-se a prestar os serviços de TELECONSULTA para as ERPIS nos termos previstos no Anexo I.

Cláusula 45ª Serviços de teleconsulta de outras tipologias (opcionais)

1. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE reserva-se o direito de optar pela implementação de serviços de TELECONSULTA de outras tipologias, que não se insiram no âmbito da cláusula anterior, a qualquer momento da execução do CONTRATO, disso notificando o ADJUDICATÁRIO.



2. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não exercerá o direito previsto no número anterior quando já tenha sido faturado, pelo menos, 75% do preço contratual máximo.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a prestar os serviços referidos no n.º 1 no prazo e de acordo com as definições de serviço a acordar com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, observando-se o disposto nos números seguintes.
4. Os serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais) são serviços de teor clínico e devem estar disponíveis por videoconferência 7 dias por semana, 24 horas por dia.
5. Os serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais) são prestados no seguimento dos serviços clínicos de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento (TAE) do SNS 24 (pelos canais telefónico e digital), prestados no âmbito deste CONTRATO, ou de outros a identificar pela Entidade Pública Contratante.
6. Os serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais) devem ter uma taxa de resolatividade não inferior a 60% (sem necessidade de encaminhamento para outras estruturas de cuidados de saúde).
7. Caso se revele necessário, a prestação dos serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais) pode abranger o encaminhamento para uma estrutura de cuidados de saúde, o qual deve ocorrer de acordo com o sistema de informação identificado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, nomeadamente RSE | SIGA ou Consulta a Tempo e Horas.
8. O Utente deve receber uma notificação do encaminhamento através de SMS ou de outro meio digital.
9. Os serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais) devem dispor de um Diretor Clínico Geral (um médico especialista em Medicina Geral e Familiar com experiência profissional não inferior a 10 (dez) anos e com, pelo menos, 5 (cinco) anos de experiência relevante em teleconsulta) a quem compete nomeadamente:
 - a) A responsabilidade médica dos atos de cariz clínico;
 - b) Implementar e avaliar a efetividade de medidas e o cumprimento das boas práticas clínicas;
 - c) Colaborar na elaboração do plano de seleção e formação dos profissionais de saúde;
 - d) Efetuar auditorias internas de qualidade e conformidade e colaborar com auditorias externas;



- e) Implementar medidas para garantir o cumprimento da taxa de resolutividade prevista no n.º 6;
 - f) A resolução de questões que ultrapassem a responsabilidade de outros profissionais de saúde;
 - g) Monitorizar continuamente legislação pertinente relativamente aos serviços clínicos da teleconsulta;
 - h) Assegurar o acompanhamento dos padrões de qualidade estabelecidos;
 - i) Delegar funções noutros profissionais de saúde, mantendo a sua supervisão;
 - j) Informar imediatamente caso exista alguma alteração à sua habilitação ao exercício da profissão médica pela Ordem dos Médicos.
10. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a submeter o curriculum vitae do Diretor Clínico Geral à aprovação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias a contar da notificação prevista no n.º 1, devendo a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pronunciar-se sobre o mesmo no prazo de 10 (dez) dias.
11. No caso de a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE não aprovar o curriculum referido no número anterior, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a submeter um curriculum alternativo para a aprovação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, em prazo razoável por esta fixado.
12. A realização de teleconsultas deve ser feita por médicos especialistas em Medicina Geral e Familiar, reconhecidos pela Ordem dos Médicos Portuguesa e com cédula profissional válida emitida.
13. A realização de teleconsultas clínicas não médicas pode vir a ser feita por outros profissionais de saúde devidamente credenciados, a indicar pela Entidade Pública Contratante.
14. O supervisor de turno é um médico especialista em Medicina Geral e Familiar com cédula profissional válida emitida pela Ordem dos Médicos Portuguesa e com, pelo menos, 5 (cinco) anos de experiência profissional, que é responsável pelo desempenho das funções de coordenação e supervisão operacional da atividade de teleconsulta, incluindo a coordenação das equipas, a gestão diária dos serviços, a identificação das necessidades de formação e a identificação de áreas de melhoria.
15. O supervisor de turno deve estar disponível 24h por dia, 7 dias por semana (em regime de prevenção).



16. O ADJUDICATÁRIO é responsável, na medida em que lhe cabe a direção do pessoal ao seu serviço, pelo cumprimento de todas as obrigações inerentes à qualidade de entidade empregadora, em especial as impostas quanto à segurança e saúde no trabalho, bem como a prevista no artigo 419.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 46ª Serviços Informativos Não Clínicos e Administrativos

1. Os serviços informativos não clínicos e administrativos são prestados em todos os canais previstos no n.º 4 da Cláusula 31.ª, entre as 7h e as 24h, 7 dias por semana, possibilitando o acesso rápido e fácil aos conteúdos informativos não clínicos e administrativos disponibilizados ao Adjudicatário pela Entidade Pública Contratante.
2. O Adjudicatário obriga-se a incorporar, em simultâneo e em todos os canais de acesso ativos, as atualizações dos serviços informativos não clínicos e administrativos, com recurso a uma única *knowledge base*.
3. Os serviços informativos não clínicos e administrativos permitem, nomeadamente, o acesso à marcação de consultas, o encaminhamento de reclamações para entidades apropriadas, ações no âmbito do Vale Cirurgia, o pedido de autodeclaração de doença, ou outras especificações que a Entidade Pública Contratante venha a indicar.
4. Os serviços informativos não clínicos e administrativos podem incluir também campanhas ou alertas informativos, recordatórias, convocatórias ou outros.

Cláusula 47ª Relatórios de Acompanhamento

1. O Adjudicatário obriga-se a entregar à Entidade Pública Contratante, até ao 8.º dia útil de cada mês, um Relatório Mensal de Atividade contendo os seguintes elementos:
 - a) As atividades desenvolvidas no mês transato (previstas e não previstas);
 - b) As informações relativas ao volume da atividade;
 - c) As informações relativas à utilização de todos os recursos humanos afetos à prestação dos serviços objeto do CONTRATO, das quais constem o número de profissionais afetos à execução do Contrato no mês transato (comparando-o com o número relativo ao mês anterior a esse), bem como a respetiva categoria;
 - d) O grau de cumprimento de todos os NÍVEIS DE SERVIÇO, devidamente justificado;
 - e) As informações relativas às reclamações e respetivas respostas personalizadas;



- f) As informações relativas as eventuais ações corretivas, preventivas e de melhoria;
 - g) As informações relativas a sugestões apresentadas;
 - h) As informações relativas a eventuais incidentes com impacto na *performance* tecnológica de todos os meios de suporte à atividade do SNS 24.
2. A Entidade Pública Contratante pode, a todo o tempo, solicitar ao Adjudicatário a introdução de alterações ao conteúdo do Relatório Mensal de Atividade previsto no número anterior.
3. O Adjudicatário obriga-se a entregar à Entidade Pública Contratante, até ao último dia de cada mês de janeiro, ou até ao 8.º dia útil após o termo do contrato, um Relatório Anual de Atividade relativo ao ano transato, do qual deve constar:
- a. Compilação resumida dos Relatórios Mensais de Atividade;
 - b. Avaliação do desempenho do SNS 24;
 - c. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados;
 - d. Ações de melhoria implementadas no ano transato e, caso se justifique, as ações de melhoria a implementar no ano seguinte;
 - e. Relatório anual sobre serviços subcontratados e eventuais litígios com as entidades subcontratadas.
4. O Adjudicatário obriga-se ainda a entregar à Entidade Pública Contratante, até ao último dia de cada mês de janeiro, ou até ao 8.º dia útil após o termo do contrato, um Relatório Anual de Conformidade de Cibersegurança, do qual deve constar a apreciação da implementação do Plano de Cibersegurança, previsto na Cláusula 76.ª.

Cláusula 48ª Reuniões de *Steering*

- 1. O Adjudicatário obriga-se a organizar uma reunião de *steering* trimestral com a Entidade Pública Contratante, sem prejuízo da necessidade de realização de reuniões operacionais de desenvolvimento e melhoria contínua dos serviços, devendo registar o conteúdo da mesma em ata a assinar por representantes de ambas as partes.
- 2. Nas reuniões de *steering* devem participar, pelo menos, dois representantes do Adjudicatário (um da área de negócios e outro da área das tecnologias de informação) e dois representantes da Entidade Pública Contratante.



3. As reuniões de *steering* devem ser agendadas com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias.
4. Qualquer deacordo entre as partes deve ser discutido nas reuniões de *steering*, devendo acordar-se num plano de ação conjunto.

Secção III: Recursos Humanos e Materiais

Cláusula 49ª Planeamento e gestão de recursos humanos e materiais

1. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a estabelecer mecanismos e indicadores que suportem adequadamente o planeamento e gestão dos recursos humanos e materiais afetos ao SNS 24, permitindo, designadamente, a adequação desses recursos face à evolução do SNS 24, seja por motivos pontuais, sazonais ou estruturais.
2. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a garantir um adequado planeamento e gestão de recursos humanos e materiais tendo em vista o cumprimento dos NÍVEIS DE SERVIÇO.
3. O Adjudicatário obriga-se a definir, planear e prover os meios adequados para garantir o atendimento de todos os Contactos efetuados por Utentes com o SNS 24, cumprindo os NÍVEIS DE SERVIÇO e independentemente do volume de CONTACTOS efetivamente realizados.
4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se ainda a acordar com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE um plano de contingência que preveja a adequação da sua capacidade de resposta no contexto da realização de eventos de massa programados em Portugal.

Cláusula 50ª Recursos humanos

1. O ADJUDICATÁRIO deve dispor de uma estrutura de recursos humanos suficiente, com formação adequada à execução das prestações objeto do Contrato.
2. Os serviços a prestar no âmbito do CONTRATO só podem ser exercidos por profissionais legalmente habilitados a exercer a sua profissão em Portugal, havendo necessariamente supervisores de turno adequados a cada tipo de serviço.
3. O ADJUDICATÁRIO deve assegurar uma equipa de suporte ao SNS 24 permanente, 24h por dia e 7 dias por semana, incluindo para a realização de trabalhos em horário não útil (por exemplo, a implementação de serviços, a realização dos respetivos testes, ou a entrada em produção de novos conteúdos ou ALGORITMOS).



Cláusula 51ª Profissionais alocados à operação do SNS 24

1. O SNS 24 deverá dispor dos seguintes perfis de profissionais, sem prejuízo dos especialmente previstos para a prestação dos serviços de TELECONSULTA na cláusula 46.ª:
 - a) Administrador de sistemas de informação;
 - b) Médicos;
 - c) Enfermeiros;
 - d) Psicólogos;
 - e) Supervisores de turno;
 - f) Farmacêuticos;
 - g) Outros profissionais da área da saúde ou de outras áreas, quando a natureza do serviço o permita ou se revele necessário à sua prestação;
 - h) Intérpretes de língua gestual portuguesa;
 - i) Assistentes de atendimento.
2. O Administrador de sistemas de informação é um profissional especialista em informática que tem a capacidade de criar acessos na PLATAFORMA OMNICANAL, configurar listas de valores, parametrizar novos serviços, entre outros.
3. A realização de CONTACTOS de triagem, aconselhamento e encaminhamento deve ser feito por enfermeiros com cédula profissional válida emitida pela Ordem dos Enfermeiros Portuguesa e com, pelo menos, 1 (um) ano de experiência profissional, sem prejuízo da colaboração de outros profissionais de saúde devidamente credenciados cujo perfil seja adequado ao serviço em causa.
4. A realização de CONTACTOS informativos clínicos e de saúde pública pode ser feito por enfermeiros de acordo com o perfil descrito no número anterior, ou por outros profissionais de saúde devidamente credenciados cujo perfil seja adequado ao serviço em causa.
5. A realização de CONTACTOS de aconselhamento psicológico deve ser feita por psicólogos especialistas em Psicologia Clínica e da Saúde, com cédula profissional válida emitida pela Ordem dos Psicólogos Portuguesa, e com pelo menos 1 (um) ano de experiência profissional nestas áreas.



6. O atendimento dos CONTACTOS para aconselhamento sobre medicação deve ser feito por farmacêuticos com cédula válida emitida pela Ordem dos Farmacêuticos Portuguesa e com, pelo menos, 1 (um) ano de experiência profissional nesta área.
7. Pode vir a ser necessária a colaboração de outros profissionais da área da saúde ou de outras áreas, tendo em conta a especificidade das funções a realizar, que devem ter, pelo menos, 1 (um) ano de experiência profissional na área à qual sejam afetos.
8. O atendimento de CONTACTOS para interpretação de língua gestual portuguesa deve ser assegurado por intérpretes com licenciatura em Tradução e Interpretação de Língua Gestual Portuguesa (preferencial) ou Curso de Intérprete de Língua Gestual Portuguesa (ambos em Português de Portugal) devidamente homologado ou certificado por entidade competente, e com experiência em interpretação à distância (por videochamada).
9. O atendimento dos CONTACTOS de teor não clínico, nomeadamente no caso dos serviços informativos não clínicos e administrativos, deve ser assegurado por assistentes de atendimento, que devem ter pelo menos 1 (um) ano de experiência em *call center* e o 12.º ano de escolaridade.
10. O supervisor de turno dos serviços de triagem, aconselhamento e encaminhamento é um enfermeiro com cédula profissional válida emitida pela Ordem dos Enfermeiros Portuguesa, com, pelo menos, 5 (cinco) anos de exercício profissional na prestação destes serviços, que é responsável pelo desempenho das funções de coordenação e supervisão operacional das atividades do SNS 24, incluindo a coordenação das equipas, a gestão diária do SNS 24, a identificação das necessidades de formação e a identificação de áreas de melhoria.
11. O supervisor de turno dos serviços de acompanhamento psicológico é psicólogo Especialista em Psicologia Clínica e da Saúde, com cédula profissional válida emitida pela Ordem dos Psicólogos Portuguesa, com um mínimo de 5 (cinco) anos de experiência profissional e com experiência de pelo menos 2 (dois) anos em supervisão clínica, preferencialmente em modelos de prestação de aconselhamento psicológico em situações similares (atendimento telefónico).
12. Os supervisores de turno dos restantes serviços devem ser profissionais com, pelo menos, 3 (três) anos de exercício profissional na prestação dos serviços em causa, que são responsáveis pelo desempenho das funções de coordenação e supervisão operacional das



atividades do SNS 24, incluindo a coordenação das equipas, a gestão diária do SNS 24, a identificação das necessidades de formação e a identificação de áreas de melhoria.

13. Deve ser assegurada a presença de um supervisor de turno para cada 10 (dez) profissionais por cada tipologia de serviço, durante as atividades do SNS 24.
14. O ADJUDICATÁRIO é responsável, na medida em que lhe cabe a direção do pessoal ao seu serviço, pelo cumprimento de todas as obrigações inerentes à qualidade de entidade empregadora, em especial as impostas quanto à segurança e saúde no trabalho, bem como a prevista no artigo 419.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 52ª Plano de Integração e Formação Contínua

1. O ADJUDICATÁRIO deve dispor e executar um Plano de Integração e Formação Contínua dos recursos humanos, o qual deve ser adequado aos serviços e conter, nomeadamente, os seguintes aspetos:
 - a) Caracterização do ecossistema do Ministério da Saúde, incluindo nomeadamente referência à Lei de Bases da Saúde;
 - b) Organização do Sistema Nacional de Saúde em geral (incluindo nomeadamente referência ao Estatuto do SNS) e do SNS 24 em particular;
 - c) Cibersegurança e outras matérias de segurança de informação, de acordo com a Secção X do presente Capítulo;
 - d) Respeito pelos direitos dos UTENTES, tal como previstos Lei n.º 15/2014, de 21 de março (na sua redação atual);
 - e) Confidencialidade;
 - f) Sigilo, que deve incluir a assinatura de documento de sigilo e confidencialidade por todos os profissionais que exerçam funções no SNS 24;
 - g) Técnicas de comunicação, conversação e relacionamento interpessoal;
 - h) Técnica da entrevista;
 - i) Utilização dos sistemas que compreendem a PLATAFORMA OMNISCANAL;
 - j) Atendimento de pessoas com necessidades especiais;
 - k) Reconhecimento, atendimento e encaminhamento de CONTACTOS telefónicos em situações de emergência ou outras definidas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;



- l) Formação específica, de desenvolvimento profissional, orientada para o contexto clínico de suporte por ALGORITMOS ou outras ferramentas, quando aplicável;
 - m) Formação específica, de desenvolvimento profissional, orientada para o contexto informativo clínico, não clínico e administrativo, quando aplicável;
 - n) Outras formações que sejam solicitadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, desde que devidamente justificadas e enquadradas no âmbito do SNS 24.
2. Todos os recursos humanos afetos à execução dos serviços devem frequentar, no mínimo, 20 horas de ações de integração, bem como as ações de formação contínua previstas no Plano a apresentar nos termos do n.º 5.
3. A formação dos recursos afetos ao SNS 24 pode ser disponibilizada presencialmente ou num regime misto de *b-learning*, devendo os respetivos materiais ser enviados à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE para efeitos de monitorização.
4. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a promover a integração dos recursos afetos ao SNS 24 sempre que recrute novos elementos durante todo o prazo de vigência do CONTRATO.

Cláusula 53ª Bens afetos ao SNS 24

Os bens afetos ao SNS 24 são da responsabilidade do ADJUDICATÁRIO e devem encontrar-se em condições de permitir o correto funcionamento das atividades a assegurar pela PLATAFORMA OMNISCANAL.

Cláusula 54ª Sistemas de informação do ADJUDICATÁRIO

O ADJUDICATÁRIO obriga-se a estabelecer e a manter sistemas de informação adequados ao desenvolvimento das atividades inerentes ao objeto do Contrato, tendo especialmente em vista:

- a) Otimizar a prestação dos serviços de atendimento;
- b) Registar de forma exaustiva todas as atividades executadas;
- c) Suportar as atividades de gestão global do SNS 24, como sejam a gestão financeira, contabilística, logística, de recursos humanos, operacional e de qualidade;
- d) Permitir a contínua monitorização e fiscalização do cumprimento dos NÍVEIS DE SERVIÇO, através do Portal de Monitorização do SNS 24 acessível à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.



- e) Garantir o suporte informático do SNS 24, registando todos os incidentes verificados, assistindo na sua resolução e assegurando a restauração da normalidade do serviço rapidamente;
- f) Controlar a consistência das diversas versões de *software* e *hardware* existentes, assegurando a operacionalidade dos ambientes e respetivos serviços informáticos;
- g) Garantir o controlo eficaz de qualquer alteração, seja esta a pedido ou devida a medidas corretivas ou preventivas, tanto a nível aplicacional como de infraestruturas, devendo assegurar o seu correto planeamento e acautelar os respetivos riscos;
- h) Garantir a aplicação do plano de *disaster recovery* e de um plano de continuidade de resolução de problemas com vista a garantir o acesso do público aos serviços em qualquer momento, em conformidade com os NÍVEIS DE SERVIÇO;
- i) Controlar as condições de funcionamento dos sistemas e tecnologias de informação ao nível da organização, designadamente as funcionalidades, a qualidade da informação e a otimização dos sistemas.

Cláusula 55ª Propriedade intelectual

1. O ADJUDICATÁRIO deve dispor dos direitos necessários à utilização de todos os equipamentos e sistemas afetos ao SNS 24, incluindo os decorrentes de marcas registadas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade intelectual protegidos ou, em alternativa, licenças de utilização por períodos correspondentes à extensão máxima permitida por lei, devendo suportar todos os encargos associados.
2. São propriedade da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, para todos os efeitos, podendo esta livremente modificá-los e utilizá-los para quaisquer fins, todos os direitos de propriedade intelectual decorrentes da documentação técnica, estudos, relatórios ou quaisquer outros documentos elaborados pelo ADJUDICATÁRIO, bem como por entidades por este subcontratadas, nomeadamente o Manual de Procedimentos, no âmbito e para efeitos da execução do CONTRATO.



Cláusula 56ª Propriedade dos artefactos

1. Os artefactos produzidos pelo ADJUDICATÁRIO, no âmbito do CONTRATO, são propriedade da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, incluindo eventuais direitos de propriedade intelectual a eles associados.
2. Consideram-se artefactos, para os efeitos do disposto no número anterior, todas as componentes tecnológicas desenvolvidas sob a orientação da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, nomeadamente *scripts*, *webservices*, testes automáticos e APIs.

Secção IV – CONTACTOS e Procedimentos De Atendimento

Cláusula 57ª Língua

1. A prestação dos serviços no âmbito do SNS 24 é efetuada em língua portuguesa e língua gestual portuguesa.
2. O SNS 24 fornece ao UTENTE que não fale ou não perceba a língua portuguesa a possibilidade de acesso em língua inglesa, sendo o CONTACTO assegurado por profissionais fluentes em inglês, devendo ser garantido o cumprimento de todos os NÍVEIS DE SERVIÇO, canais e tipologias de serviço.
3. O SNS 24 deve garantir a articulação com o Serviço de Tradução Telefónica do Alto Comissariado para as Migrações, nas situações em que o utente não seja fluente em nenhuma das línguas identificadas nos números anteriores.

Cláusula 58ª Gestão de CONTACTOS

1. O registo associado a todos os CONTACTOS é efetuado na PLATAFORMA OMNISCANAL, devendo ser registados todos os elementos necessários à prestação do serviço ao UTENTE, de acordo com o previsto no MANUAL DE PROCEDIMENTOS.
2. Caso o UTENTE não autorize a gravação do CONTACTO, o ADJUDICATÁRIO deve assegurar que o Utente é encaminhado para os canais de atendimento alternativos.
3. Caso os dados do UTENTE já constem na PLATAFORMA OMNISCANAL, os mesmos são com ele verificados e devidamente atualizados, quando necessário.



Cláusula 59ª Receção de CONTACTOS

1. O facto de o UTENTE manifestar a sua vontade em manter-se anónimo não obsta à prestação dos serviços, salvo se a natureza do mesmo não o permitir.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no início de qualquer CONTACTO, independentemente do canal de acesso e uma vez esclarecido o fim da recolha, devem ser recolhidos os seguintes dados:
 - a) O número de utente de saúde;
 - b) Nome;
 - c) Data de nascimento;
 - d) Morada;
 - e) Contacto telefónico;
 - f) Endereço de correio eletrónico.
3. Recolhidos os dados referidos no número anterior, devem os mesmos ser validados, pelo profissional que presta o serviço, no Registo Nacional de Utentes.
4. No início de qualquer CONTACTO o profissional deve identificar as necessidades especiais do UTENTE e desencadear os meios e recursos apropriados para assegurar o respetivo atendimento.
5. Na receção do CONTACTO deve ser garantida, pelo profissional que presta o serviço, a identificação precoce de casos de emergência.

Cláusula 60ª Realização de CONTACTOS de seguimento

1. Os CONTACTOS de seguimento são de teor clínico desencadeados pelo SNS 24, na sequência de CONTACTO efetuado por um UTENTE, no sentido de acompanhar a evolução da situação em causa e de acordo com os ALGORITMOS do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento e dos *scripts* do Serviço de Aconselhamento Psicológico.
2. Os CONTACTOS de seguimento relativos aos serviços previstos no número anterior também podem ser determinados, caso a caso, pelo profissional de saúde responsável pelo seu atendimento, quando este considere justificada a sua necessidade e quando a disposição final indique autocuidados.
3. Os CONTACTOS de seguimento são realizados em data e hora acordadas com o UTENTE no CONTACTO inicial, de acordo com a sugestão do respetivo algoritmo.



4. Os CONTACTOS de seguimento podem ser realizados através de um canal diferente do utilizado pelo UTENTE no CONTACTO inicial.

Cláusula 61ª Realização de CONTACTOS de retorno

1. Os CONTACTOS de retorno devem ser desencadeados pelo SNS 24 quando o CONTACTO inicial, proveniente de qualquer canal de acesso, não pode ser imediatamente atendido ou quando o CONTACTO for interrompido sem que se considere concluído.
2. Exceto no que diz respeito ao Serviço de Triagem, Acompanhamento e Encaminhamento, os CONTACTOS de retorno podem ser realizados através de um canal diferente do utilizado pelo UTENTE no CONTACTO inicial.
3. Os CONTACTOS de retorno devem ser catalogados como prioritários, relativamente a quaisquer outros CONTACTOS a realizar pelo SNS 24.

Cláusula 62ª Realização de outros CONTACTOS por parte do SNS 24

1. Sempre que a tipologia dos serviços objeto do CONTRATO o justifique, pode o SNS 24, por sua iniciativa, contactar os UTENTES que tenham prestado o consentimento a que se refere o n.º 2 da cláusula seguinte.
2. O SNS 24 pode contactar os UTENTES por um canal diferente do utilizado por estes no CONTACTO inicial.

Cláusula 63ª Conclusão de CONTACTOS

1. Os CONTACTOS estabelecidos concluem-se:
 - a) Tendo sido despoletados pelo UTENTE, quando o processo originado pelo CONTACTO inicial esteja concluído nos termos previstos no MANUAL DE PROCEDIMENTOS;
 - b) Tendo sido despoletados pelo SNS 24, quando o serviço em causa chega ao seu término ou quando o UTENTE desiste ou manifesta vontade em terminar.
2. Em qualquer uma das situações indicadas no número anterior, a conclusão do CONTACTO é antecedida do pedido de autorização ao UTENTE para efeitos de posteriores CONTACTOS para, nomeadamente, realização de inquéritos de satisfação e para divulgação de campanhas de saúde pública.



Secção V - Serviços De Desenvolvimento Tecnológico, Implementação E Gestão Da Operação

Cláusula 64ª Desenvolvimentos tecnológicos obrigatórios

1. O Adjudicatário obriga-se a efetuar todos os desenvolvimentos tecnológicos que se revelem necessários para garantir a integração da Plataforma Omnicanal com outras plataformas a indicar pela Entidade Pública Contratante, designadamente, RNU; RSE SIGA; RSE Área Profissional; CTH; Área Administrativa SNS 24; ou outra a indicar pela Entidade Pública Contratante.
2. O ADJUDICATÁRIO deve efetuar os desenvolvimentos tecnológicos obrigatórios referidos no número anterior até ao termo do Período de Transição.

Cláusula 65ª Desenvolvimentos tecnológicos adicionais

1. O Adjudicatário obriga-se ainda a efetuar os desenvolvimentos tecnológicos adicionais solicitados pela Entidade Pública Contratante, nomeadamente:
 - a) Desenvolvimento de módulos dentro de plataformas designadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - b) Desenvolvimento de novas plataformas designadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - c) Desenvolvimento de mecanismos de monitorização de sistemas;
 - d) Desenvolvimento de indicadores de serviço e de qualidade.
2. Os desenvolvimentos referidos no número anterior devem permitir a integração com a PLATAFORMA OMNISCANAL.
3. Os desenvolvimentos referidos no n.º 1 são solicitados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE mediante envio ao ADJUDICATÁRIO de uma requisição de serviço, cujo modelo será definido pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
4. O ADJUDICATÁRIO deve apresentar um documento de resposta à requisição de serviço no prazo de 6 (seis) dias, no caso de situações não urgentes, ou de 24 (vinte e quatro) horas, no caso de situações urgentes.



5. O documento referido no número anterior deve conter, pelo menos, a seguinte informação:
- a) Cronograma das atividades, devidamente justificado no caso do prazo de execução proposto ser superior ao prazo solicitado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE na requisição de serviço;
 - b) Recursos afetos às atividades;
 - c) Estimativa de esforço para cada recurso afeto;
 - d) Interlocutor / Gestor de projeto;
 - e) *Hardware* envolvido;
 - f) Plano de passagem de conhecimento;
 - g) Plano de instalação;
 - h) Plano de formação;
 - i) Custo de implementação.
6. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pronuncia-se sobre o documento de resposta à requisição de serviço, devendo acordar com o ADJUDICATÁRIO o respetivo conteúdo no prazo máximo de 5 dias, no caso de situações não urgentes, ou de 24 horas corridas, no caso de situações urgentes.

Cláusula 66ª Requisitos dos desenvolvimentos tecnológicos

O ADJUDICATÁRIO obriga-se a que os desenvolvimentos tecnológicos cumpram os seguintes requisitos:

- a) Segurança, de acordo com as melhores práticas;
- b) Interoperabilidade de acordo com o RNID (Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital);
- c) Acessibilidade, nos termos do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, e demais legislação aplicável.

Cláusula 67ª Monitorização dos desenvolvimentos tecnológicos

1. Para cada desenvolvimento tecnológico, tanto a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE como o ADJUDICATÁRIO devem nomear um interlocutor para acompanhar a respetiva execução.



2. Os interlocutores identificados nos termos do número anterior devem reunir periodicamente tendo em vista a monitorização do cronograma das atividades, cujo atraso deve ser devidamente documentado para efeitos de aprovação pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
3. O interlocutor nomeado pelo ADJUDICATÁRIO deve facultar ao interlocutor nomeado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE toda a documentação que este último considere necessária à monitorização do desenvolvimento em causa.
4. O acompanhamento da execução de desenvolvimentos tecnológicos pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode ser feito através da nomeação de um ou mais técnicos, de *pair-programming*, de inspeção de código, de testes unitários, de testes de integração ou de outras técnicas que a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e o ADJUDICATÁRIO acordem.
5. Sempre que os desenvolvimentos tecnológicos envolvam plataformas já desenvolvidas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, deve, sempre que possível, ser fornecido ao ADJUDICATÁRIO a informação mínima necessária para garantir a integração desses desenvolvimentos com essas plataformas, designadamente:
 - a) Documentação associada;
 - b) Acessos;
 - c) Esclarecimento e acompanhamento dos desenvolvimentos.

Cláusula 68ª Documentação

1. A execução de cada desenvolvimento tecnológico só se considera terminada aquando da disponibilização da respetiva documentação na plataforma indicada pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. A documentação mínima deve conter:
 - a) Documentação de Análise Funcional;
 - b) Documentação técnica;
 - c) Plano de Testes;
 - d) Manual de utilizador (quando aplicável).
3. A documentação deve ser fornecida em formato não editável.



Cláusula 69ª Propriedade e alojamento dos desenvolvimentos tecnológicos

Todos os desenvolvimentos tecnológicos adicionais, bem como eventuais direitos de propriedade intelectual a eles associados, são propriedade da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e devem ser alojados em local a definir por esta.

Cláusula 70ª Perfis tecnológicos

Relativamente aos desenvolvimentos tecnológicos adicionais previstos na Cláusula 67.ª, o Adjudicatário obriga-se a disponibilizar os seguintes recursos humanos de perfil tecnológico adequado a cobrir todas as áreas necessárias à execução dos mesmos: Gestor de Projeto, Arquiteto, Consultor Tecnológico, Consultor Funcional, Especialista em User Experience e Usabilidade - WebDesigner

Secção VII - Portal de Monitorização do SNS 24

Cláusula 71ª Portal de Monitorização do SNS 24

1. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a gerir, desenvolver e operacionalizar o Portal de Monitorização do SNS 24, exclusivamente dedicado ao SNS 24, que permita o acesso permanente e imediato pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE à informação integral e atualizada sobre todos os serviços prestados, sem necessidade de intermediação do ADJUDICATÁRIO.
2. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a que o Portal de Monitorização do SNS 24 esteja corretamente parametrizado e operacional aquando do termo do Período de Transição, exceto se o ADJUDICATÁRIO for o Atual Prestador de Serviços, caso em que o Portal deve estar corretamente parametrizado e operacional aquando da entrada em vigor do Contrato.
3. O Portal de Monitorização deverá estar alojado dentro da Rede Informática da Saúde (RIS Next Generation).
4. O Portal de Monitorização do SNS 24 deve contemplar obrigatoriamente as seguintes ferramentas e funcionalidades:
 - a) Integração com métodos de single-sign-on (SSO) a indicar pela Entidade Publica Contratante;
 - b) Gestão centralizada da operação do SNS 24, que disponibilize o acesso, em tempo real, a toda a informação referente à operação do SNS 24, através de ferramentas



de gestão, nomeadamente financeira e de *reporting* dos níveis de disponibilidade e de desempenho dos serviços, que deverá gerar automaticamente todos os relatórios solicitados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;

- c) Audição de CONTACTOS e TELECONSULTAS atendidas e realizadas pelo SNS 24;
- d) Medição e monitorização dos NÍVEIS DE SERVIÇO previstos no **Anexo II**;
- e) Monitorização pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, permitindo supervisionar todos os serviços abrangidos pelo CONTRATO;
- f) Consulta, extração e exploração do histórico das atividades referidas nas alíneas anteriores, desde a entrada em funcionamento do Portal de Monitorização do SNS 24;
- g) Cruzamentos customizados com métricas e dimensões de outras fontes de informação a indicar pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- h) Capacidade de interoperabilidade e integração com as aplicações e soluções informáticas da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, partilhando dados e funcionalidades, nos termos a definir por esta última;
- i) Criação de perfis para efeitos de auditoria e gestão da execução do CONTRATO por entidade terceira a indicar pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, garantindo as medidas de proteção de dados adequadas, com acesso nomeadamente a:
 - i. Elementos necessários ao acompanhamento da execução contratual;
 - ii. Elementos necessários à verificação da conformidade financeira;
 - iii. Elementos necessários à verificação da conformidade e qualidade dos serviços.

Cláusula 72ª Prazo e condições de operacionalização do Portal de Monitorização

1. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE procede, nos 10 (dez) dias a contar do termo do prazo previsto no n.º 2 da Cláusula anterior, aos testes necessários por forma a certificar que o Portal de Monitorização do SNS 24 está em conformidade com os requisitos referidos no n.º 4 da Cláusula anterior.
2. Caso os testes previstos no número anterior não comprovem a total conformidade do Portal de Monitorização do SNS 24 com as especificações e requisitos funcionais e



técnicos definidos no n.º 4 da Cláusula anterior, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE informa, por escrito, o ADJUDICATÁRIO.

3. No caso previsto no número anterior, o ADJUDICATÁRIO deve proceder, a suas expensas e no prazo de 10 (dez) dias, às operações necessárias para garantir o cumprimento das especificações e requisitos funcionais e técnicos definidos no n.º 4 da Cláusula anterior, após as quais a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE procederá, no prazo de 5 (cinco) dias, à realização de novos testes, nos termos do n.º 1.
4. Os custos eventualmente decorrentes de atualizações e de melhorias ao Portal de Monitorização do SNS 24 são suportados unicamente pelo ADJUDICATÁRIO, não podendo ser imputados à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
5. O Portal de Monitorização do SNS 24 deverá ser atualizado anualmente ou sempre que seja solicitado pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE tendo em conta a evolução do SNS 24.
6. Caso, no termo do prazo referido no n.º 3, os testes não sejam concluídos com sucesso, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode aplicar uma penalidade por incumprimento, nos termos previstos no n.º 2 da Cláusula 36.ª.

Secção VII - Obrigações Especiais Das Partes

Cláusula 73ª Obrigações Especiais ADJUDICATÁRIO

1. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a assegurar a realização de todas as atividades inerentes à exploração do SNS 24, sendo para tal responsável pela organização e gestão dos meios necessários à prestação dos serviços abrangidos pelo objeto do CONTRATO.
2. O ADJUDICATÁRIO é estritamente responsável perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pela garantia, em qualquer circunstância, da boa qualidade e natureza dos serviços fornecidos aos UTENTES e de todo o serviço.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a implementar os serviços abrangidos pelo objeto do CONTRATO numa lógica de melhoria contínua da respetiva qualidade, introduzindo alterações sempre que a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE considere necessário.
4. O ADJUDICATÁRIO é, perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, única e diretamente responsável pelo integral cumprimento das obrigações decorrentes do CONTRATO e demais disposições que lhe sejam aplicáveis, não podendo, salvo quando o próprio CONTRATO



assim o estabeleça, opor à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE qualquer contrato ou relação com terceiros para exclusão ou limitação da sua responsabilidade.

5. O ADJUDICATÁRIO responde civilmente perante terceiros pelas ofensas dos direitos destes ou das disposições legais destinadas a proteger os seus interesses, resultantes de atos praticados por parte dos seus colaboradores enquanto tal, gozando contra estes de direito de regresso.
6. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a cooperar com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE na prossecução das atividades de acompanhamento e fiscalização que esta tem a seu cargo, atuando de boa fé e sem reservas de qualquer espécie.
7. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a dar resposta a todos os CONTACTOS efetuados por UTENTES com o SNS 24, independentemente do respetivo volume, cumprindo os NÍVEIS DE SERVIÇO.
8. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a transferir diariamente todos os dados da atividade operacional (Raw Data) para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
9. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a gravar todos os CONTACTOS telefónicos e todas as videochamadas (para os serviços de interpretação de língua gestual portuguesa) atendidos ou efetuados pelo SNS 24 durante toda a vigência do CONTRATO, devendo disponibilizar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE o acesso aos respetivos registos, no prazo máximo de 1 (um) dia, sempre que para tal seja solicitado.
10. No caso das TELESCONSULTAS, o ADJUDICATÁRIO obriga-se apenas a gravar o áudio (som), devendo disponibilizar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE o acesso aos respetivos registos, no prazo máximo de 1 (um) dia, sempre que para tal seja solicitado.
11. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE acordará com o ADJUDICATÁRIO os termos das gravações previstas nos números anteriores, em especial no que diz respeito ao consentimento para a recolha de dados pessoais (a constar do Manual de Procedimentos), observando rigorosamente o disposto na legislação europeia e nacional aplicável.
12. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a elaborar, periodicamente, os documentos previstos na Cláusula 48.^a.
13. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a dar a resposta personalizada às eventuais reclamações dos UTENTES, dando conhecimento à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE das queixas, das reclamações e das sugestões recebidas.



14. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a disponibilizar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE a informação que esta venha a solicitar sobre o pessoal ao seu serviço.
15. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a participar nas reuniões de *steering*.
16. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a gerir, desenvolver e operacionalizar o Portal de Monitorização do SNS 24.
17. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a colaborar com a entidade indicada pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE para efeitos de auditoria e gestão da execução do CONTRATO, nomeadamente com o Adjudicatário do CONTRATO DO LOTE 3.
18. O ADJUDICATÁRIO deve disponibilizar ao ADJUDICATÁRIO do CONTRATO DO LOTE 3 acesso ao Portal de Monitorização do SNS 24 para consulta dos dados relevantes para efeitos de auditoria de qualidade e conformidade, auditoria financeira, inquéritos de satisfação e gestão da execução do CONTRATO.
19. O ADJUDICATÁRIO obriga-se ainda a assegurar as condições e os custos de:
 - a) Transformação digital de todos os serviços existentes na Plataforma Onmicanal;
 - b) Implementação de modelos automatizados de atendimento de CONTACTOS com recurso a ferramentas de Inteligência Artificial, como por exemplo *bots*, *prompts* automatizadas ou outras que venham a ser necessárias;
 - c) Incorporação das atualizações dos ALGORITMOS de triagem ou implementação de novos ALGORITMOS, sob as orientações da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - d) Incorporação, em simultâneo e em todos os canais de acesso ativos, das atualizações dos serviços informativos clínicos e de saúde pública, bem como dos serviços não clínicos informativos e administrativos, com recurso a uma única *knowledge base*;
 - e) Integração na Plataforma Onmicanal de funcionalidades digitais a desenvolver pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - f) Desenvolvimento, manutenção evolutiva e corretiva da PLATAFORMA OMNICAL para a operacionalização dos serviços implementados ou de novos, que venham a ser solicitados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - g) Desenvolvimento, manutenção evolutiva e corretiva de todos os *dashboards*, *wallboards* ou outros formatos de disponibilização e integração de dados do SNS 24;



- h) Desenvolvimento, manutenção evolutiva e corretiva das funcionalidades do Portal de Monitorização, assim como das novas que possam vir a ser solicitadas pela Entidade Pública Contratante;
 - i) Garantia da implementação e integração de serviços de TELECONSULTA de outras tipologias (opcionais), caso ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE opte pela sua implementação.
 - j) Todos os desenvolvimentos tecnológicos obrigatórios e adicionais e respetivas atualizações.
20. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a acordar com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE um cronograma de atividades, a respetiva estimativa de esforço e prazos de execução para as atividades previstas nas alíneas f), g), h) do número anterior.
21. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a suceder na posição contratual de empregador nas relações laborais existentes com trabalhadores alocados à prestação dos serviços objeto do CONTRATO pelo Atual Prestador de Serviços, nos termos do regime da transmissão de estabelecimento previsto nos artigos 285.º e seguintes do Código do Trabalho.
22. Antes do termo do CONTRATO, em prazo razoável a indicar pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a disponibilizar informação detalhada sobre a retribuição, a antiguidade, a categoria profissional e o respetivo conteúdo funcional, os benefícios sociais adquiridos e outros elementos relativos aos trabalhadores afetos à execução dos serviços objeto do CONTRATO, para efeitos da subsequente transmissão de estabelecimento que lhes está associado, nos termos do disposto nos artigos 285.º e seguintes do Código do Trabalho.
23. Aquando da cessação da vigência do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO obriga-se a transmitir a posição contratual de empregador nas relações laborais existentes com os seus trabalhadores que se encontrem afetos à prestação de serviços objeto do CONTRATO, excepto relativamente aos trabalhadores se oponham a essa transmissão, nos termos do disposto no artigo 286.º-A do Código do Trabalho.
24. O ADJUDICATÁRIO obriga-se, no exercício das suas atividades relacionadas com a execução do CONTRATO e durante toda a sua vigência, a estabelecer e manter um sistema de gestão da qualidade certificado nos termos das normas série NP ISO 9001 (2015) ou equivalente.



Cláusula 74ª Entregáveis

1. No prazo de 30 (trinta) dias após o termo do Período de Transição, ou da entrada em vigor do Contrato caso o Adjudicatário seja o Atual Prestador de Serviços, o Adjudicatário obriga-se a submeter o Manual de Procedimentos à aprovação da Entidade Pública Contratante, que se pronuncia sobre o mesmo no prazo de 30 (trinta) dias, podendo solicitar ao Adjudicatário a introdução de alterações no mesmo, em prazo razoável a fixar para o efeito.
2. O Adjudicatário obriga-se a submeter semestralmente à aprovação da Entidade Pública Contratante uma atualização do Manual de Procedimentos, devendo a Entidade Pública Contratante pronunciar-se sobre o mesmo no prazo de 10 (dez) dias.
3. O Adjudicatário obriga-se ainda a submeter à aprovação da Entidade Pública Contratante um aditamento ao Manual de Procedimentos sempre que se verifique a necessidade de introduzir uma nova especificação de serviços ou uma alteração a uma já existente, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data prevista de entrada em funcionamento dessa especificação, devendo a Entidade Pública Contratante pronunciar-se sobre o mesmo no prazo de 5 (cinco) dias.
4. No caso de situações urgentes, os prazos referidos no número anterior são reduzidos para 5 (cinco) e 2 (dois) dias, respetivamente.
5. No prazo de 60 (sessenta) dias após o termo do Período de Transição, ou da entrada em vigor do Contrato caso o Adjudicatário seja o Atual Prestador de Serviços, o Adjudicatário obriga-se a submeter o Plano de Cibersegurança à aprovação da Entidade Pública Contratante, que se pronuncia sobre o mesmo no prazo de 30 (trinta) dias, podendo solicitar ao Adjudicatário a introdução de alterações no mesmo, em prazo razoável a fixar para o efeito.
6. Do Plano de Cibersegurança referido no número anterior deve constar o modo através do qual o Adjudicatário se propõe cumprir as medidas de cibersegurança e segurança de informação e demais obrigações previstas na Secção X do presente Capítulo.
7. No prazo de 10 (dez) dias após a entrada em vigor do Contrato, o Adjudicatário obriga-se a submeter o Plano de Integração e Formação Contínua, previsto na Cláusula 53.ª, à aprovação da Entidade Pública Contratante, que se pronuncia sobre o mesmo no prazo de 30 (trinta) dias, podendo solicitar ao Adjudicatário a introdução de alterações no mesmo, em prazo razoável a fixar para o efeito.



8. O Adjudicatário obriga-se a submeter anualmente à aprovação da Entidade Pública Contratante um novo Plano de Integração e Formação Contínua, no prazo de 60 (sessenta) dias antes do termo do plano em vigor, devendo a Entidade Pública Contratante pronunciar-se sobre o mesmo no prazo de 10 (dez) dias, podendo solicitar ao Adjudicatário a introdução de alterações no mesmo, em prazo razoável a fixar para o efeito.

9. No prazo 60 (sessenta) dias após a entrada em vigor do Contrato, o Adjudicatário obriga-se a submeter o Plano de *Disaster Recovery*, previsto na Cláusula 55.ª, à aprovação da Entidade Pública Contratante, que se pronuncia sobre o mesmo no prazo de 30 (trinta) dias, podendo solicitar ao Adjudicatário a introdução de alterações no mesmo, em prazo razoável a fixar para o efeito.

Cláusula 75ª Obrigações da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE

1. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE obriga-se a pagar ao ADJUDICATÁRIO os preços previstos nas Cláusulas 81.ª e seguintes.
2. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE tem o dever de colaborar com o ADJUDICATÁRIO no âmbito da prestação dos serviços objeto do Contrato.
3. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE notifica o ADJUDICATÁRIO do Plano de Transferência apresentado pelo Atual Prestador de Serviços logo que se encontre aprovado e ainda que antes da entrada em vigor do CONTRATO.

Cláusula 76ª Poderes especiais da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE

1. Com vista a verificar o cumprimento do CONTRATO e a assegurar a regularidade, continuidade e qualidade dos serviços de atendimento e apoio no acesso à prestação de cuidados de saúde, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE exerce as seguintes competências:
 - a) Acompanhamento e monitorização da execução dos serviços objeto do CONTRATO;
 - b) Verificação do cumprimento das obrigações do ADJUDICATÁRIO;
 - c) Realização ou acompanhamento de auditorias, fiscalizações e inspeções;
 - d) Definição do formato de transferência dos dados da atividade operacional;
 - e) Definição de interfaces ou *web API* para disponibilização de dados da atividade operacional;



- f) Definição de requisitos de interoperabilidade da PLATAFORMA OMNISCANAL com outras plataformas a serem indicadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- g) Determinar a criação, alteração ou supressão de ALGORITMOS, conteúdos clínicos e não clínicos dos serviços;
- h) Determinar a suspensão ou supressão de serviços existentes, sempre que tal se revele necessário;
- i) Determinar a alteração, substituição, suspensão ou supressão de uma ou mais especificações de serviços existentes, bem como a introdução de novas especificações, sempre que tal se revele necessário;
- j) Solicitar a introdução de alterações ao MANUAL DE PROCEDIMENTOS, em caso de justificada necessidade;
- k) Outras competências que resultem do CONTRATO ou que venham a ser determinadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE e comunicadas ao ADJUDICATÁRIO.

2. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE tem direito de acesso a toda a documentação e a todos os registos relativos a quaisquer operações relacionadas com as atividades objeto do CONTRATO, devendo o ADJUDICATÁRIO introduzir nos sistemas de informação as funcionalidades e privilégios de acesso necessários para que tal seja possível em tempo real e sem necessidade da sua intervenção.

3. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, ou outra por esta designada, tem, em especial, o direito de auditar e inspecionar todos e quaisquer aspetos relacionados com a execução dos serviços objeto do CONTRATO, designadamente os processos e procedimentos implementados, bem como a estrutura e o conteúdo dos meios técnicos e informáticos utilizados, e os procedimentos envolvidos na recolha, registo, tratamento e transmissão de informação, tendo em vista verificar a veracidade, consistência e fiabilidade da informação registada e transmitida.

4. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode ceder a sua posição contratual, sem que para tal careça da autorização do ADJUDICATÁRIO.

Cláusula 77ª Sigilo e confidencialidade

1. O ADJUDICATÁRIO respeita a todo o momento o direito à confidencialidade dos dados pessoais dos UTENTES, com observância dos princípios e regras consignadas nas normas legais vigentes.



2. Em particular, o tratamento de dados pessoais dos UTENTES deve ser feito por profissionais de saúde obrigados ao dever de sigilo profissional ou por outros profissionais desde que sujeitos a uma obrigação de confidencialidade ao abrigo da legislação em vigor.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a realizar um acordo de confidencialidade com todas as pessoas que prestem ou tenham prestado serviços ao ADJUDICATÁRIO, a título permanente ou ocasional, sejam profissionais de saúde ou não, e que ficam obrigadas a não revelar, em qualquer momento, informações sobre os UTENTES a que tenham tido acesso no exercício das suas funções.
4. O ADJUDICATÁRIO garante o sigilo quanto a informações a que os seus colaboradores tenham tido acesso no exercício das suas funções, quer relacionadas com as atividades do SNS 24, quer com outros serviços e instituições do Serviço Nacional de Saúde.
5. Durante a execução contratual e após a extinção das obrigações decorrentes do CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios àqueles para que foi contratado.

Cláusula 78ª Dados pessoais e Privacidade

1. A prestação dos serviços abrangidos pelo CONTRATO compreende o tratamento, pelo ADJUDICATÁRIO, de dados pessoais dos UTENTES, por conta da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE responsável pelo seu tratamento, o qual fica sujeito aos termos e condições constantes da Secção IX do Caderno de Encargos.
2. O tratamento de dados pessoais pelo ADJUDICATÁRIO, necessário à prestação dos serviços abrangidos pelo CONTRATO, é feito em conformidade com toda a legislação e regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, incluindo o RGPD, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, outra legislação complementar aplicável e as diretrizes e as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados que se revelem aplicáveis.
3. No âmbito e para execução do disposto no CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO deverá comunicar dados pessoais das pessoas por si contratadas para a prestação dos serviços de gestão do SNS 24, pelo que o ADJUDICATÁRIO, na qualidade de contratante e responsável pelo tratamento dos dados das pessoas por si contratadas, obriga-se a dar cumprimento ao dever legal de informá-las dos tratamentos que efetuar quanto aos seus dados nos termos previstos no artigo 13.º do RGPD e, em particular, das finalidades e fundamentos jurídicos



para a comunicação dos seus dados pessoais à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao abrigo do CONTRATO.

Cláusula 79ª Titularidade da informação

1. Todas as bases de dados que venham a ser tratadas pelo ADJUDICATÁRIO em conexão com as suas atividades e com dados pessoais relativos aos UTENTES são da titularidade exclusiva da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. Todos os outros dados que venham a ser tratados pelo ADJUDICATÁRIO em conexão com as suas atividades, nomeadamente os relativos aos meios materiais e técnicos utilizados, à gestão da organização e à respetiva situação económica e financeira, são da titularidade do ADJUDICATÁRIO, transmitindo-se para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE com a cessação da vigência do CONTRATO.
3. O ADJUDICATÁRIO obriga-se a manter permanentemente atualizados os manuais completos de utilização das bases de dados referidas na presente cláusula e das respetivas aplicações de suporte que se encontrem atualmente em funcionamento.

Secção VIII – Remuneração Do ADJUDICATÁRIO

Cláusula 80ª Preço a pagar ao ADJUDICATÁRIO

1. No período de transição, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE paga ao ADJUDICATÁRIO o preço mensal fixo de 250.000,00 € (duzentos e cinquenta mil euros).
2. A partir do termo do período de transição, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE paga ao ADJUDICATÁRIO um preço mensal, truncado a duas casas decimais, que resulta da aplicação da seguinte fórmula:

$$P_m = Rem_m + Vb_m$$

Em que:

P_m - Preço mensal

Rem_m - Remuneração mensal devida no mês m , para os serviços remunerados por CONTACTO equivalente;



Vb_m – Valor da bolsa utilizado no mês m .

3. Pela prestação dos serviços objeto do CONTRATO, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do mesmo, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE paga ao ADJUDICATÁRIO o somatório dos preços previstos na cláusula anterior considerando a duração total do CONTRATO, o qual não será, em caso algum, superior ao *preço contratual máximo* de **51.046.250,00** (cinquenta e um milhões, quarenta e seis mil e duzentos e cinquenta euros) acrescido da taxa de IVA legal em vigor, cujo número de compromisso é **1931**.
4. Os preços referidos nos números anteriores incluem todos os custos, encargos e despesas necessários à execução integral do objeto do CONTRATO, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, designadamente os seguintes:
 - a) O pagamento de quaisquer impostos, taxas ou outros encargos de qualquer outra natureza exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do CONTRATO, dentro ou fora do território nacional;
 - b) Os meios humanos e materiais necessários ao desenvolvimento e funcionamento dos serviços a contratar, incluindo todo o *hardware* e *software* necessários;
 - c) Os custos de instalação, implementação e gestão para qualquer componente dos serviços;
 - d) A obtenção de quaisquer autorizações e o pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes e relativos ao cumprimento das obrigações contratuais que impendem sobre o ADJUDICATÁRIO;
 - e) Os custos administrativos e logísticos decorrentes da execução do CONTRATO.

Cláusula 81ª Remuneração Mensal

1. A remuneração mensal prevista na Cláusula anterior é calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$Rem_m = \sum_e Rem_e \text{ até } Vol_m \leq Vol_{MAX_e}$$



Em que:

$$Rem_e = Pe_t \times (Min(Vol_{MAX_e}; Vol_m) - Vol_{MAX_{e-1}})$$

E que:

Rem_m Remuneração mensal devida no mês *m*, para os **serviços remunerados por CONTACTO equivalente**, estando abrangidos por esta tipologia de remuneração os serviços seguintes:

- a) Serviços Clínicos:
 - I. De Triage, Aconselhamento e Encaminhamento;
 - II. De aconselhamento sobre medicação;
 - III. De aconselhamento psicológico;
 - IV. Informativos e de Saúde Pública;
- b) Serviços Não Clínicos:
 - I. Informativos não clínicos e administrativos;
- c) Serviços de Interpretação de Língua Gestual Portuguesa.

Rem_e: Remuneração mensal devida no escalão *e*;

Pe_t: Preço unitário por CONTACTO equivalente, aplicável ao escalão de volume de atividade *e*, apurado em conformidade com o n.º 8;

Vol_{MAX_e}: Volume máximo do escalão *e* expresso em CONTACTOS equivalentes;

Vol_{MAX_{e-1}}: Volume máximo do escalão precedente ao escalão *e* (*e-1* e que é equivalente a zero para o primeiro escalão) expresso em CONTACTO sequivalentes;

Vol_m: Volume de atividade efetivamente ocorrido no mês *m*, expresso em número de CONTACTOS equivalentes, calculado de acordo com a seguinte fórmula, em conformidade com os critérios de elegibilidade dos CONTACTOS para efeitos de remuneração, estabelecidos no n.º 3, e com os fatores de equivalência estabelecidos no n.º 5:



$$Vol_m = CT(TAE)_m \times 1 + CT(AM)_m \times 0,6 + CT(AP)_m \times 0,9 + CT(ISP)_m \times 0,6 + CT(IA)_m \times 0,5 + CT(SMS)_m \times 0,007 + CT(AUT)_m \times 0,05 + CT(STAE)_m \times 0,5 + CT(SAP)_m \times 0,5 + CT(EISP)_m \times 0,15 + CT(EIA)_m \times 0,2 + CT(iLGP)_m \times 0,8 + CT(OISP)_m \times 0,5 + CT(OIA)_m \times 0,5 + CT(OiLGP)_m \times 0,8$$

Em que:

$CT(TAE)_m$: número de CONTACTOS telefónicos, videochamada e chat para o Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento verificados no mês m , excluindo CONTACTOS de Seguimento realizados no âmbito deste serviço;

$CT(AM)_m$: número de CONTACTOS telefónicos, videochamada e chat para o Serviço Aconselhamento de Medicação verificados no mês m ;

$CT(AP)_m$: número de CONTACTOS telefónicos, videochamada e chat para o Serviço Aconselhamento Psicológico verificados no mês m , excluindo CONTACTOS de Seguimento realizados no âmbito deste serviço;

$CT(ISP)_m$: número de CONTACTOS telefónicos, videochamada e chat para o Serviço Informativos e de Saúde Pública verificados no mês m ;

$CT(IA)_m$: número de CONTACTOS telefónicos, videochamada e chat para o Serviços Informativos não clínicos e administrativos verificados no mês m ;

$CT(SMS)_m$: número de CONTACTOS por *Short Message Service* (SMS) para todas as tipologias de serviços abrangidas pela Rem_m ;

$CT(AUT)_m$: número de CONTACTOS Automatizados para todas as tipologias de serviços abrangidas pela Rem_m ;

$CT(STAE)_m$: número de CONTACTOS de Seguimento para o Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento no mês m ;

$CT(SAP)_m$: número de CONTACTOS de Seguimento para o Serviço de Aconselhamento Psicológico no mês m ;



CT(EISP) m: número de CONTACTOS de formulário ou E-mail para os Serviços Informativos e de Saúde Pública no mês *m*;

CT(EIA) m: número de CONTACTOS de formulário ou E-mail para os Serviços Informativos não Clínicos e Administrativos no mês *m*;

CT(iLGP) m: número de CONTACTOS atendidos por videochamada em que são efetivamente prestados Serviços de Interpretação de Língua Gestual Portuguesa.

CT(OISP) m: número de Contatos outbound para os Serviços Informativos e de Saúde Pública no mês *m*;

CT(OIA) m: número de Contatos outbound para os Serviços Informativos não Clínicos e Administrativos no mês *m*;

CT(OISP) m: número de CONTACTOS outbound por videochamada em que são efetivamente prestados Serviços de Interpretação de Língua Gestual Portuguesa.

2. Para efeitos do cálculo da remuneração mensal, nomeadamente para a aplicação dos fatores de equivalência dos diferentes tipos de CONTACTOS, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE paga ao ADJUDICATÁRIO, por cada CONTACTO telefónico relativo à prestação de Serviços Clínicos de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, o preço de: 4,62 € (quatro euros e sessenta e dois cêntimos).
3. Para efeitos de remuneração, não são, em qualquer caso, considerados elegíveis os seguintes CONTACTOS:
 - a) CONTACTOS inapropriados cujo conteúdo não diga respeito ao âmbito dos serviços objeto do CONTRATO;
 - b) CONTACTOS de Retorno;
 - c) CONTACTOS de seguimento que não se revelem necessários face à situação clínica do UTENTE;
 - d) CONTACTOS subsequentes efetuados pelo mesmo UTENTE para a mesma tipologia de serviço num intervalo inferior a 12 (doze) horas.



4. Exceto no caso dos Serviços de Interpretação de Língua Gestual Portuguesa efetivamente prestados, se num CONTACTO for prestado mais do que um serviço, apenas é objeto de remuneração o de maior preço unitário, determinado nos termos dos números seguintes.
5. Para efeitos de cálculo do volume de atividade, os fatores de equivalência aplicáveis aos diferentes tipos de CONTACTOS são os seguintes:

Tipologia de Serviço	Canal de Acesso							
	Inbound				Outbound		CONTACTO automatizado	SMS
	Telefone	Videochamada	E-mail	Chat	Seguimento	Outros		
Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento	1	1	0	1	0,5	0	0,05	0,007
Aconselhamento sobre medicação	0,6	0,6	0	0,6	0	0	0,05	0,007
Serviços Informativos Clínicos e de Saúde Pública	0,6	0,6	0,15	0,6	0	0,5	0,05	0,007
Serviços de aconselhamento psicológico	0,9	0,9	0	0,9	0,9	0	0,05	0,007
Serviços Informativos não clínicos e Administrativos	0,5	0,5	0,2	0,5	0	0,5	0,05	0,007
Serviços de Interpretação de Língua Gestual Portuguesa efetivamente prestados	0	0,8	0	0	0,8	0,8	0	0

6. Os fatores de equivalência previstos no número anterior mantêm-se inalterados durante todo o prazo de vigência do CONTRATO.
7. Para efeitos de cálculo da remuneração mensal, os escalões de volume de atividade são os seguintes:

Escalão	Limite inferior diário	Limite superior diário
Escalão 1	1	499
Escalão 2	500	999
Escalão 3	1.000	1.999
Escalão 4	2.000	2.999
Escalão 5	3.000	3.999
Escalão 6	4.000	5.999
Escalão 7	6.000	7.999
Escalão 8	8.000	9.999
Escalão 9	10.000	19.999
Escalão 10	≥20.000	



8. Os preços unitários, no que se refere aos serviços remunerados por CONTACTO equivalente, são os seguintes:
- a) O preço unitário de 4,62 € (quatro euros e sessenta e dois cêntimos) relativo ao escalão 1 de volume de atividade;
 - b) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 2 de volume de atividade;
 - c) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 3 de volume de atividade;
 - d) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 4 de volume de atividade;
 - e) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 5 de volume de atividade;
 - f) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 6 de volume de atividade;
 - g) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 7 de volume de atividade;
 - h) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 8 de volume de atividade;
 - i) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 9 de volume de atividade;
 - j) O preço unitário de 4,53 € (quatro euros e cinquenta e três cêntimos) relativo ao escalão 10 de volume de atividade.
9. A prestação de outros serviços clínicos e não clínicos, que se revelem necessários durante a vigência do CONTRATO, exceto os previstos na Cláusula seguinte, é remunerada por analogia com as tipologias de serviços e com os canais de acesso previstos nesta Cláusula.
10. As demais prestações que o ADJUDICATÁRIO se obriga a executar no âmbito do objeto do CONTRATO, não reconduzíveis à tipologia de serviços elegíveis para efeitos de remuneração nos termos da presente Cláusula, não dão origem a qualquer pagamento.
11. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 da Cláusula 85ª, a soma de todas as remunerações mensais a pagar ao ADJUDICATÁRIO durante a vigência do CONTRATO não pode ser superior a



44.466.325,55 € (quarenta e quatro milhões, quatrocentos e sessenta e seis mil, trezentos e vinte e cinco euros e cinquenta e cinco cêntimos).

Cláusula 82ª Remuneração dos Serviços de Teleconsulta

1. Pela prestação dos serviços de TELECONSULTA para as ERPIS a ENTIDADE PÚBLICA CONTRANTE paga ao ADJUDICATÁRIO os seguintes preços:

- a) Remuneração fixa mensal correspondente à disponibilização dos serviços de TELECONSULTA durante 100 (cem) horas por mês: 9.000€ (nove mil euros);
- b) Remuneração variável mensal correspondente ao pagamento mensal das horas de serviços efetivamente prestadas para além das horas de disponibilidade de serviço previstas na alínea anterior, calculadas de acordo com os seguintes escalões cumulativos de preço/hora ou fração de hora:

i. Entre 101 e 250 horas: 78,00€;

ii. Entre 251 e 500 horas: 60,00€;

iii. Entre 501 e 750 horas: 51,00€;

iv. Entre 751 e 1.000 horas: 45,00€;

v. Acima das 1.000 horas: por acordo entre as partes, mas inferior a 45,00€.

- 2. Quando a Entidade Pública Contratante optar pela prestação de serviços de TELECONSULTA para outras tipologias (opcionais) passará a pagar ao Adjudicatário, em substituição do disposto do número anterior, a remuneração variável mensal correspondente ao pagamento das teleconsultas realizadas em cada mês tendo em conta o preço unitário de 22,00 € (vinte e dois euros).
- 3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 da Cláusula seguinte, a soma de todas as remunerações mensais a pagar ao ADJUDICATÁRIO durante a vigência do CONTRATO nos termos dos números anteriores, não pode ser superior a 5 196 552,86 € (cinco milhões, cento e noventa e seis mil, quinhentos e cinquenta e dois euros e oitenta e seis cêntimos)



Cláusula 83ª Bolsa de Valor

1. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode recorrer à utilização da Bolsa de Valor para a remuneração de:
 - a) Serviços de desenvolvimento tecnológico adicionais;
 - b) Serviços de TELECONSULTA para as ERPIS (remuneração mensal fixa e variável);
 - c) Serviços de TELECONSULTA para outras tipologias (opcionais);
 - d) Serviços de Interpretação de Língua Gestual Portuguesa (remuneração mensal fixa);
 - e) Serviços remunerados por CONTACTO equivalente realizados em virtude da necessidade de reforço da capacidade de resposta, tal como previsto na Cláusula 17.ª;
 - f) Serviços remunerados por CONTACTO equivalente realizados durante a implementação do Plano de Transferência antes do termo do Contrato.
2. No que se refere aos serviços de desenvolvimento tecnológico, são considerados os seguintes preços unitários:
 - a) O preço hora de 65,00 € (sessenta e cinco euros) relativo ao perfil de Gestor de Projeto;
 - b) O preço hora de 55,00 € (cinquenta e cinco euros) relativo ao perfil de Arquiteto;
 - c) O preço hora de 32,50 € (trinta e dois euros e cinquenta cêntimos) relativo ao perfil de Consultor Tecnológico;
 - d) O preço hora de 50,00 € (cinquenta euros) relativo ao perfil de Consultor Funcional;
 - e) O preço hora de 32,50 € (trinta e dois euros e cinquenta cêntimos) relativo ao perfil de Especialista em User Experience e Usabilidade - WebDesigner.
3. A remuneração fixa dos Serviços de Interpretação de Língua Gestual Portuguesa, correspondente à disponibilidade 24/7 dos recursos humanos afetos à prestação dos referidos serviços, é de 5 000 € (cinco mil euros) por mês.
4. O preço total a pagar ao abrigo da bolsa de valor é equivalente à diferença entre o preço contratual máximo e o preço previsto no n.º 11 da Cláusula 82ª.
5. Caso os pagamentos efetuados pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ao ADJUDICATÁRIO relativos aos serviços remunerados por CONTACTO equivalente esgotem o preço previsto no n.º 11 da Cláusula 82.ª, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode utilizar o eventual saldo remanescente



da Bolsa de Valor para continuar a pagar aqueles serviços até ao termo da vigência do CONTRATO.

Cláusula 84ª Condições de Pagamento

1. Para efeitos de realização dos pagamentos mensais relativos ao período de transição, o ADJUDICATÁRIO envia à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE a respetiva fatura, até ao 8º dia útil do mês seguinte a que cada pagamento se refere.
2. Para efeitos de realização dos pagamentos mensais após o período de transição, o ADJUDICATÁRIO envia à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE a respetiva fatura, até ao 8º dia útil do mês seguinte a que cada pagamento se refere, submentendo simultaneamente à sua aprovação, um relatório que discrimine, no mínimo, o seguinte:
 - a) Os serviços prestados, devendo ser apresentada informação detalhada e agregada por canal de acesso e tipologia de serviço;
 - b) No caso dos serviços remunerados por CONTACTO equivalente, a conversão dos serviços prestados em CONTACTOS, pela aplicação da tabela de Fatores de Equivalência constante da Cláusula 82.ª;
 - c) Os pontos de penalização associados a cada incumprimento dos NÍVEIS DE SERVIÇO verificado no respetivo mês, bem como a soma de todos os pontos de penalização desse mesmo mês e o valor da dedução correspondente;
 - d) O valor das sanções contratuais aplicadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE no(s) mês/meses precedente(s), caso o ADJUDICATÁRIO ainda não tenha procedido ao seu pagamento;
 - e) O apuramento da remuneração global devida nesse mês.
3. Caso a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE identifique desconformidades no relatório apresentado pelo ADJUDICATÁRIO nos termos do número anterior, nomeadamente no que diz respeito ao valor dos pontos de penalização associados a cada incumprimento dos NÍVEIS DE SERVIÇO verificado no respetivo mês, deve o ADJUDICATÁRIO providenciar no sentido de corrigir as referidas desconformidades, nomeadamente através da emissão de uma nota de crédito em benefício da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.



Cláusula 85ª Deduções à remuneração do ADJUDICATÁRIO

1. O valor dos pontos de penalização referidos nos n.ºs 7 a 9 da Cláusula 36.ª é deduzido à remuneração mensal do ADJUDICATÁRIO, de acordo com a seguinte fórmula:

$$Ded_p = Pen_p \times D_p$$

Em que:

Ded_p: Soma das deduções verificadas no mês *p*;

Pen_p: Número de pontos de penalização incorridos no mês *p*;

D_p: Valor da dedução associado a cada ponto de penalização, no mês *p*.

2. O valor correspondente à soma das deduções verificadas em cada mês pode ser pago pelo Adjudicatário ou compensado com o valor da remuneração mensal a pagar num mês subsequente, após a aprovação pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE do relatório previsto no n.º 2 da Cláusula anterior ou da notificação ao ADJUDICATÁRIO das desconformidades nele detetadas.
3. A aplicação de deduções à remuneração do ADJUDICATÁRIO não impede a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE de aplicar as demais sanções previstas na Cláusula 336ª.

Cláusula 86ª Revisão dos níveis de serviço

1. Os NÍVEIS DE SERVIÇO podem ser objeto de revisão, nos termos dos números seguintes, por decisão unilateral da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, determinada por motivos de interesse público, ou por acordo entre as partes, nomeadamente através da introdução de novos NÍVEIS DE SERVIÇO em virtude da prestação de serviços opcionais ou outros serviços que se revele necessários durante a execução do Contrato, tal como indicado na Cláusula 40.ª, quer através da alteração dos respetivos termos, nomeadamente dos parâmetros utilizados na sua definição.
2. O procedimento de revisão dos NÍVEIS DE SERVIÇO inicia-se com a apresentação de uma proposta pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ou pelo ADJUDICATÁRIO, que deve conter os seguintes elementos:

- a) Critérios de medição dos NÍVEIS DE SERVIÇO;



- b) Nível mensal de cumprimento dos NÍVEIS DE SERVIÇO nos últimos 12 meses;
 - c) Informações sobre a procura dos serviços do SNS 24, com impacto relevante no respetivo funcionamento;
 - d) Informações sobre alterações ocorridas ou planeadas na estrutura organizacional ou na estrutura tecnológica com potenciais impactos nos NÍVEIS DE SERVIÇO;
 - e) Outras informações com potencial impacto nos NÍVEIS DE SERVIÇO, nomeadamente em resultado de auditorias, *benchmarks* e inovação tecnológica.
3. A revisão pode incidir sobre todos os canais de acesso e tipologias de serviços.

Secção IX – Tratamento de Dados Pessoais em Regime de Subcontratação

Cláusula 87ª Disposições Gerais

Para efeitos de interpretação da presente Secção, aplicar-se-ão as definições estabelecidas no RGPD, sendo a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE considerada a Responsável pelo Tratamento e o ADJUDICATÁRIO o Subcontratante.

Cláusula 88ª Características do Tratamento de Dados Pessoais

1. Com vista à prestação dos serviços abrangidos pelo CONTRATO, o ADJUDICATÁRIO necessita de proceder ao tratamento de dados pessoais dos UTENTES, por conta da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
2. O tratamento dos dados pessoais pelo ADJUDICATÁRIO tem a mesma duração que a do CONTRATO, sem prejuízo do tratamento que se afigure necessário ao cumprimento de obrigações que devam ter lugar após a cessação do CONTRATO, incluindo a execução do Plano de Transferência previsto na cláusula 38.ª.
3. O tratamento compreende as operações necessárias à prestação dos serviços de gestão do SNS 24, incluindo a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a transmissão, a interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.
4. Os dados pessoais objeto de tratamento são os dados dos UTENTES do SNS 24.



5. O tratamento terá como objeto as categorias de dados pessoais indicadas na cláusula 60.ª e no MANUAL DE PROCEDIMENTOS, incluindo a voz e a imagem dos utilizadores do SNS 24 recolhidas durante a gravação de CONTACTOS telefónicos e videochamadas e das TELECONSULTAS.

Cláusula 89ª Obrigações do Subcontratante

1. O ADJUDICATÁRIO deve tratar os dados pessoais dos UTENTES do SNS 24 apenas na medida do necessário para a prestação dos serviços contratados e sempre mediante instruções documentadas da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo por força de lei imperativa, caso em que deverá informar a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE por escrito dessa obrigação, das normas que a impõem e dos dados pessoais abrangidos, antes de fazer qualquer tratamento.
2. O ADJUDICATÁRIO assegura que só trabalhadores sob a sua autoridade e que forem necessários para a prestação dos serviços contratados poderão ter acesso aos dados pessoais e que só procedem ao seu tratamento mediante as instruções da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE.
3. O ADJUDICATÁRIO assegura que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumem um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, mesmo após o termo do CONTRATO.
4. Sempre que os dados pessoais a tratar sejam dados de saúde, o respetivo tratamento é realizado por ou sob a responsabilidade de um profissional de saúde sujeito à obrigação de sigilo profissional nos termos da legislação em vigor ou por outra pessoa igualmente sujeita a uma obrigação de confidencialidade ao abrigo da lei em vigor.
5. O ADJUDICATÁRIO fica obrigado a aplicar as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, com um nível de segurança adequado aos riscos que o tratamento implica para as pessoas a quem os dados respeitam por todo o tempo que durarem os serviços do ADJUDICATÁRIO, tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a



natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

6. As medidas referidas no número anterior devem compreender pelo menos as seguintes, sem prejuízo das medidas descritas na Secção X do Capítulo II do Caderno de Encargos, dele parte integrante:
 - a) A pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais;
 - b) A capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
 - c) A capacidade de detetar uma violação de dados pessoais, resolvê-la e relatá-la;
 - d) A capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
 - e) Um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento.
7. O ADJUDICATÁRIO presta assistência à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados no exercício dos seus direitos previstos no RGPD.
8. O ADJUDICATÁRIO presta assistência à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE no sentido de assegurar especificamente o cumprimento das suas obrigações legais relativas à segurança do tratamento, comunicação de uma violação de dados pessoais à autoridade de controlo competente e titulares de dados, avaliação de impacto sobre a proteção de dados e consulta prévia à referida autoridade, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que estiver ao dispor do ADJUDICATÁRIO.
9. O ADJUDICATÁRIO disponibiliza, imediatamente e sem demora, à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das suas obrigações, bem como para facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE ou por outro auditor por esta mandatado.
10. O ADJUDICATÁRIO fica obrigado a cooperar com a autoridade de controlo a quem compete a fiscalização da observância das leis que regem o tratamento de dados pessoais, a pedido dessa, na prossecução das suas atribuições.



Cláusula 90ª Contratação de Outros Subcontratantes

1. O ADJUDICATÁRIO só pode subcontratar outra pessoa para uma ou mais operações de tratamento de dados pessoais com autorização específica, prévia e escrita da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, que pode concedê-la ou não, por seu livre critério.
2. Para conceder tal autorização, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode exigir ao ADJUDICATÁRIO, entre outros requisitos que considere adequados, uma prova de que o subcontratante apresenta garantias suficientes de cumprimento das leis que regulam o tratamento de dados pessoais e que se obriga a cumprir as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas na presente Secção.
3. Ainda que a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE autorize a subcontratação, o ADJUDICATÁRIO será plenamente responsável perante a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pelo cumprimento das obrigações da pessoa subcontratada.

Cláusula 91ª Violação de Dados Pessoais

1. O ADJUDICATÁRIO deve notificar a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, por escrito, com a maior brevidade possível e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, de qualquer violação da segurança de que tomar conhecimento e que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados aos dados pessoais.
2. A notificação referida no número anterior deve conter pelo menos:
 - a) A descrição da natureza da violação de dados pessoais incluindo, se possível, as categorias e o número aproximado de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
 - b) O nome e os contactos do encarregado da proteção de dados;
 - c) A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais;
 - d) A descrição das medidas adotadas ou propostas pelo ADJUDICATÁRIO para reparar a violação de dados pessoais.



3. Caso e na medida em que não seja possível fornecer todas as informações referidas no número anterior ao mesmo tempo, estas podem ser fornecidas por fases, sem demora injustificada.

Cláusula 92ª Consequência da Cessação dos Serviços

1. Logo que os serviços a prestar ou o CONTRATO terminem, por qualquer causa, o ADJUDICATÁRIO deve transferir para a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE todos os dados pessoais em seu poder necessários à execução do Plano de Transferência previsto na cláusula 38.ª.
2. Quaisquer dados pessoais que continuem em poder do ADJUDICATÁRIO após a execução integral do referido Plano de Transferência devem ser eliminados.

Cláusula 93ª Incumprimento

1. No caso de falta de cumprimento de qualquer das obrigações do ADJUDICATÁRIO assumidas nesta Secção, o ADJUDICATÁRIO deve procurar de imediato minimizar e remediar os seus efeitos ou, se isso não for possível, ressarcir a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE por todos os prejuízos causados, incluindo, entre outros, todos os custos em que a esta incorrer com quaisquer reclamações ou ações de terceiros por infração de regras de proteção de dados pessoais, coimas ou outras sanções que lhe forem impostas, custas de processos e honorários de advogados.
2. Também no caso de falta de cumprimento de qualquer das obrigações do ADJUDICATÁRIO estabelecidas nesta Secção, a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode resolver o CONTRATO, o que não afeta o direito da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE à indemnização por todos os prejuízos causados e à pena que se estipula a seguir.

Cláusula 94ª Cláusula penal

1. O ADJUDICATÁRIO deve pagar à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE uma pena pecuniária no valor de 0,1% do preço contratual máximo, se cometer alguma das seguintes infrações e por cada uma delas:



- a) Permitir a terceiros o acesso aos dados pessoais ou efetuar qualquer comunicação, utilização ou outra forma de tratamento dos dados pessoais, realizada por si ou por pessoas por si autorizadas ou subcontratadas, que divergir do CONTRATO e desta Secção ou for contrário às instruções dadas pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
 - b) Não notificar ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE de uma violação de dados pessoais conforme previsto nesta Secção;
 - c) Não transferir ou apagar os dados pessoais após a prestação dos serviços ou a cessação do CONTRATO conforme previsto nesta Secção.
2. A obrigação de pagamento da pena não depende da averiguação de danos sofridos pela ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, nem fica limitada pelo valor desses danos, e é cumulável com outros direitos da ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE, em particular com o direito de resolver o CONTRATO de imediato e de ser indemnizada pelos prejuízos que excederem o valor da pena que for devida.
3. A ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE pode exigir o pagamento da pena por simples interpelação escrita dirigida ao ADJUDICATÁRIO.

Secção X – Medidas de Cibersegurança e Segurança da Informação

Cláusula 95ª Políticas de Segurança da Informação

O ADJUDICATÁRIO deve garantir a existência de políticas de segurança da informação e respetivos procedimentos e meios operacionais documentados (processuais, tecnológicos e humanos) que contemplem as temáticas indicadas nas cláusulas seguintes.

Cláusula 96ª Consciencialização, educação e formação em segurança da informação

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Promover programas de formação, educação e consciencialização regulares sobre segurança da informação e cibersegurança aos colaboradores e, quando pertinente, a partes externas;
- b) Garantir a responsabilização dos utilizadores pela proteção das suas informações de autenticação, evitando a anotação desta informação em suportes não seguros, a



utilização de informação comum de autenticação secreta para finalidades profissionais e pessoais e/ou partilha com outras pessoas;

- c) Garantir que todos os colaboradores, fornecedores e partes externas que têm acesso a informações de carácter confidencial, dados pessoais e/ou sensível assinem um termo de confidencialidade ou de não divulgação antes de lhes ser dado acesso aos recursos com informação, com vista à garantia da sua confidencialidade;
- d) Garantir que os colaboradores e utilizadores compreendem quais os seus papéis e responsabilidades no que concerne às políticas e práticas de segurança da informação associadas à prestação do serviço;
- e) Garantir que os colaboradores e utilizadores com acessos privilégios ou com acessos que correspondem a atividades críticas são reduzidos e compreendem quais os seus papeis e responsabilidades no que concerne às políticas e práticas de segurança da informação associadas à prestação do serviço.

Cláusula 97ª Controlo de acesso, autenticação e gestão de identidades

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Garantir que a identidade e credenciais de acesso às redes e sistemas de informação são emitidas, geridas, verificadas, revogadas e auditadas em conformidade com os perfis funcionais, acessos associados e ciclo de vida dos utilizadores, nomeadamente através de:
 - i. Sistema de informação para a gestão do ciclo de vida de identidades e acessos contendo registo de gestão de utilizadores e catálogo de acessos aos ativos;
 - ii. Diretório central de utilizadores e grupos;
 - iii. Serviços de autenticação federada;
- b) Garantir que a atribuição e utilização de acessos privilégios são nominais, restritos, controlados e auditados em intervalos regulares;
- c) Garantir que as atividades normais de negócio não são desempenhadas com recurso a contas privilegiadas;
- d) Definir e implementar mecanismos de autenticação de acordo com as características dos sistemas e dos perfis de acesso por forma a permitir a manutenção da integridade e a confidencialidade da informação;



- e) Implementar múltiplos fatores de autenticação em redes e sistemas de informação que sejam considerados críticos na prestação de serviços;
- f) Garantir que as permissões de acesso e as autorizações respeitam os princípios de acesso adequados à função, de acordo com os princípios do menor privilégio e da segregação de funções;
- g) Documentar, gerir e controlar os acessos remotos e gestão do teletrabalho, se aplicável, às redes e sistemas de informação envolvidos na prestação de serviço nomeadamente através de uma solução tecnológica para acessos remotos que permita o acesso remoto cifrado/seguro a redes e sistemas de informação;
- h) Garantia da existência de mecanismos e procedimentos de autorização, monitorização, registo e controlo dos dados de redes e sistemas de informação e dos componentes que entram e saem das instalações físicas da prestação de serviço nomeadamente através de software de cifra para componentes amovíveis e procedimentos de remoção e transferência de dados em suporte físico amovível.

Cláusula 98ª Segurança das redes e sistemas de informação

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Estabelecimento de uma configuração base para redes e sistemas de informação, para os seus componentes e para as suas comunicações e conectividades através do controlo de versões e atualizações aplicadas a sistemas operativos e aplicações, programas instalados em estações de trabalho, entre outros;
- b) Garantia que a performance dos sistemas de informação e redes está alinhada com os requisitos de prestação dos serviços críticos implementando monitorização de métricas e histórico de capacidade dos recursos informáticos e redundância dos mesmos;
- c) Criação de zonas de segurança com propósitos identificados e com barreiras bem definidas e forçadas por equipamentos de rede de comunicações com capacidade para o efeito (routers, gateways, firewalls, entre outros);
- d) Segregação e segmentação das redes de comunicação, criando zonas de segurança com propósitos identificados e com barreiras bem definidas, tendo, a título de exemplo, as seguintes restrições de fluxos:
 - i. Impedimentos de transmissão de informação sensível em claro para a internet;



- ii. Bloqueio de tráfego externos que indica ser interno (forjado);
 - iii. Restrição de acessos diretos à internet que não sejam feitos através de um proxy corporativo;
 - iv. Limitação de transferências de informação com base em estruturas de dados e conteúdos;
- e) Configuração das redes e sistemas de informação com o princípio de funcionalidade mínima, devendo ser garantido o acesso apenas aos recursos essenciais de acordo com os seus perfis funcionais, nomeadamente:
- i. Restrição de funcionalidades, portos, protocolos e serviços;
 - ii. Restrição de processos para desempenhar as funções necessárias;
 - iii. Restrição de acessos a funções de segurança;
 - iv. Restrição de acessos de rede a comandos privilegiados;
 - v. Restrição de domínios de processamento;
 - vi. Restrição de contas privilegiadas;
 - vii. Restrição de privilégios para a execução de código;
 - viii. Entre outros.
- f) Implementação de controlos de segurança das redes de comunicação e de controlo através de sistema de deteção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), Firewall, Proxy e Firewall de aplicações web (WAF);
- g) Implementação de controlos de segurança nas fronteiras das suas instalações ou das suas redes e sistemas de informação para detetar e impedir a exfiltração não autorizada de informação com recurso a implementação de sistemas de prevenção de perda de informação (DLP);
- h) Garantia da integridade do hardware, promovendo validações e verificações periódicas pelo fabricante ou por um fornecedor certificado.

Cláusula 99ª Gestão de ativos

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Inventariação dos dispositivos físicos, redes e sistemas de informação associados à prestação de serviço por forma a garantir que existe um mapeamento estruturado dos mesmos;



- b) Inventariação das aplicações e plataformas de software que suportam os processos dos serviços críticos uma vez que estes contribuem para a prestação dos serviços essenciais;
- c) Registo e mapeamento das redes de comunicação e fluxos de dados entre os sistemas intrínsecos à prestação de serviços e interconexões com sistemas e redes externas.

Cláusula 100ª Manutenção

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Manutenção regular e atempada dos ativos considerados como críticos à prestação do serviço, devendo a mesma ser registada, efetuada e supervisionada por colaboradores com as autorizações e competências adequadas;
- b) Manutenção e atividades de diagnóstico remotas das redes e sistemas de informação sujeitas a processos de aprovação, devendo ser registadas e executadas de forma a impedir a existência de acessos não autorizados;
- c) Garantir que as operações efetuadas na infraestrutura de rede de comunicações são executadas de forma sistematizada, por pessoal qualificado e que seja garantida a integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação através de:
 - i. Garantia que existe um padrão de referência para os fluxos de dados de utilizadores e sistemas;
 - ii. Garantia que o padrão de referência é atualizado com base nas alterações relevantes feitas nas redes e sistemas de informação;
 - iii. Garantia que as alterações efetuadas são executadas de acordo com o processo de gestão de alterações.

Cláusula 101ª Monitorização e Conformidade

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Garantir o cumprimento das leis e regulamentos de cibersegurança e de proteção de dados de acordo com a legislação nacional e europeia em vigor;
- b) Estabelecer e manter um sistema de gestão da segurança da informação certificado nos termos das normas série ISO/IEC 27001 (2022) ou equivalente;



- c) Monitorização e gestão da capacidade das redes e sistemas de suporte a serviços críticos para a atividade da prestação de serviços, garantindo a performance dos sistemas e de forma a poder efetuar projeções de necessidades futuras e análises de resiliência contra falhas e ataques;
- d) Identificação e documentação das ameaças internas e externas que possam explorar vulnerabilidades eventualmente existentes nos ativos associados à prestação de serviços, colocando em causa a sua integridade, confidencialidade ou disponibilidade, definindo a resposta adequada ao nível do risco encontrado. Para esta análise devem ser tidas em consideração uma metodologia de gestão de risco, nomeadamente no que concerne a probabilidade e impactos dos riscos;
- e) Utilização de mecanismos de verificação que garantam a integridade de software, firmware e dados, detetando manipulações não autorizadas ou erros inesperados com recurso a testes estáticos, dinâmicos e/ou interativos de segurança a redes e sistemas de informação;
- f) Atualização e avaliação regular dos controlos, processos e sistemas de gestão e de proteção, de forma a que as possíveis fragilidades existentes sejam identificadas e alvo de plano de correção. A título de exemplo, devem ser realizadas auditorias regulares, integrando planos de ação para melhorias;
- g) Implementação de mecanismos tecnológicos e processuais de monitorização das redes e sistemas de informação que permita analisar os eventos ocorridos, recolhendo informação suficiente sobre os mesmos para que seja possível identificar as origens, alvos e métodos de ataque;
- h) Capacidade de detetar instalações indevidas de aplicações nas suas redes e sistemas e informação através de gestão de equipamentos de trabalho com ferramentas de controlo de atividade aplicacional;
- i) Garantia da monitorização de acessos às redes e sistemas de informação por colaboradores, dispositivos, equipamentos e processos que não tenham as devidas autorizações através de um sistema de deteção e prevenção de intrusões;
- j) Implementação de atividades de auditoria interna que lhe permitam aferir o funcionamento dos seus serviços de deteção e identificar possibilidades de melhoria;



- k) Registo de execução de testes de segurança de software desenvolvido, integrado no ciclo de desenvolvimento seguro como testes de penetração e/ou rastreamento de vulnerabilidades.

Cláusula 102ª Segurança dos dados

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Proteção da confidencialidade e integridade da informação armazenada em redes e sistemas de informação através de serviços de cifra de ficheiros, bases de dados e cópias de segurança, assim como validação criptográfica dos dados armazenados;
- b) Proteção da confidencialidade e integridade da informação em circulação em redes e sistemas de informação através de serviços de cifra de comunicações internas e externas;
- c) Aplicação de mecanismos de higienização de acordo com a classificação de segurança associada à informação física e digital que deixa de ser necessária no âmbito da prestação de serviços, nomeadamente através de software de destruição de dados ou destruidor de papel;
- d) Separação dos ambientes das suas redes e dos seus sistemas de informação, de forma física ou lógica, de acordo com as suas funções, em termos de acessos e dados. No âmbito dos dados, deverá ser implementada, a título de exemplo, a anonimização de dados de produção para ambientes de teste;
- e) Garantia de realização, manutenção e teste de cópias de segurança dos dados, vulgo, backups, validadas regularmente através da execução de planos de testes de restauro, iniciando medidas corretivas em caso de falha;

Cláusula 103ª Plano de continuidade de serviço

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Implementação de redundância das aplicações e plataformas de *software* que suportam os processos dos serviços críticos em caso de falhas de energia ou outras disrupções causadas por anomalias nos serviços de suporte, nomeadamente através de:
 - i. UPS de suporte;



- ii. Cablagem elétrica e/ou de redes de comunicações que suportem os serviços que necessitem de proteção adequada contra danos e interferências;
 - iii. Ligações de comunicações redundantes;
 - iv. Sistema AVAC;
 - v. Pontos de rede com mapeamento de: Correspondência com as portas nos equipamentos de rede e/ou Localização.
- b) Definir um plano de recuperação dos serviços críticos que, em caso de desastre e/ou ataque malicioso, permita:
- i. Identificar as atividades, tempos e necessidades de recuperação da sua operação;
 - ii. Identificar os planos de testes de recuperação adequados;
- c) Identificar quais os seus fornecedores que devem participar nos planos de resposta e recuperação, e garantir que os mesmos são envolvidos nos testes e exercícios planeados;
- d) Existência de planos de resposta e recuperação de incidentes, continuidade de negócio e recuperação de desastres, prevendo exercícios de teste para que se possa determinar a eficácia dos mesmos e identificar possíveis pontos de falha;
- e) Realização de simulacros de casos reais e exercícios dos planos da continuidade de negócio;
- f) Implementação de mecanismos necessários para cumprir os requisitos de resiliência básicos em situações incomuns e garantir a alocação de recursos e equipamentos adicionais nomeadamente redundância dos sistemas, soluções de balanceamento de carga e sistemas de alta disponibilidade.

Cláusula 104ª Desenvolvimento de software

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Implementar um ciclo de vida de desenvolvimento seguro de software, aplicando princípios de engenharia de segurança da informação na especificação, desenho, desenvolvimento, implementação e modificação das suas redes e sistemas de informação. De forma a garantir estes requisitos devem ser utilizadas, a título de exemplo os seguintes meios técnicos:
- i. Ferramentas de integração contínua (CI) e gestão de alterações;



- ii. Gestão de código fonte em ferramenta de controlo de versões;
- iii. Gestão de documentação sobre redes e sistemas de informação em ferramenta de gestão documental;
- b) Gerir o ciclo de vida de desenvolvimento de redes e sistemas de informação incorporando considerações de segurança:
 - iv. Proteções multicamada;
 - v. Princípios de segurança por omissão;
 - vi. Definição das fronteiras físicas e lógicas e áreas de ataque;
 - vii. Identificação de casos de uso, ameaças, perfis de atacantes, vetores de ataque e padrões para encontrar os controlos compensatórios necessários.
- c) Adotar as medidas explanadas na Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março, em matérias de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação, enquanto empresa prestadora de serviços para a Administração Pública. Nesta medida, todos os requisitos de classificação Obrigatória devem ser cumpridos aquando da conceção, desenvolvimento e implementação de sistemas de informação.

Cláusula 105ª Incidentes de segurança

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Comunicar vulnerabilidades conhecidas dos ativos associados à prestação de serviços que não foram mitigadas e/ou solucionadas;
- b) Estabelecer um ponto de contacto para comunicação de incidentes de segurança com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- c) Notificar e comunicar incidentes de segurança em curso ou finalizados à ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- d) Garantir que os eventos originados nos sistemas de deteção são analisados, documentados, categorizados e tratados de forma sistematizada;
- e) Definir processos e procedimentos sistematizados para resolução e tratamento de incidentes que lhe permitam conter, efetivamente, os incidentes ocorridos;
- f) Implementar um plano de comunicação, de coordenação e de escalonamento de incidentes, alinhado com a categorização e criticidade dos mesmos;



- g) Adotar as medidas explanadas na Lei n.º 46/18, de 13 de agosto, enquanto empresa prestadora de serviços à Administração Pública. Nesta medida, devem ser cumpridos todos os critérios de requisitos de segurança e notificação de incidentes previstos neste documento ou em legislação complementar ao mesmo.

Cláusula 106ª Segurança física

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Gestão e proteção do acesso físico às infraestruturas de rede e de sistemas de informação através de controlos aos colaboradores e visitantes, zonas de acessos restritos e/ou áreas sensíveis que alojem informação confidencial, redes e/ou sistemas de informação;
- b) Monitorização dos perímetros de segurança física através de soluções CCTV/Controlo de acessos;
- c) Efetuar o controlo de acessos baseados em cartões magnéticos (ou utilizando outro método de autenticação equivalente) e criando barreiras de acesso com torniquetes e/ou portas de segurança que restrinja o acesso às zonas que se pretende proteger;
- d) Garantir a integração do sistema de controlo de acessos com o sistema de gestão de identidades, com a instanciação do acesso a zonas físicas parametrizado e com a validação da sua autorização;
- e) Manter o registo de entradas e saídas com informação de pessoas externas com, pelo menos, os seguintes elementos: Nome, empresa, data/hora início da visita, data/hora fim da visita, acompanhamento interno e o propósito da visita;
- f) Cumprimento de políticas e regulamentação existentes relativas à proteção de redes e sistemas de informação contra desastres naturais, falhas de energia, incêndios e inundações nomeadamente com mecanismos de:
 - i. Proteção contra picos de corrente elétrica;
 - ii. Dispositivos físicos para simplificar e tornar seguro o controlo de energia;
 - iii. Gerador de eletricidade de emergência;
 - iv. Sensores de fumo, humidade, inundação e temperatura.



Cláusula 107ª Relação com fornecedores e cadeia logística

Compete ao ADJUDICATÁRIO:

- a) Garantir que todas as partes interessadas, externas e relevantes para a prestação de serviço, têm conhecimento dos seus papéis e responsabilidades no âmbito do sistema de segurança de informação, assegurando a implementação das medidas adequadas ao cumprimento dos objetivos da política de segurança de informação estabelecida com a ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE;
- b) Implementar mecanismos contratuais com os fornecedores, que lhe permitam medir e avaliar a qualidade o serviço prestado ou do produto fornecido pelos mesmos, por meio de auditorias, resultados de testes ou outras formas de avaliação, as quais devem incluir as medidas de segurança da informação e cibersegurança.

E para constar se lavrou o presente contrato, num único exemplar, que vai ser assinado por ambos os outorgantes por certificado de assinatura digital qualificada, nos termos do artigo 94.º, n.º 1.º do Código dos Contratos Públicos.

P' la SPMS, EPE.,

Sandra Cavaca
Assinatura Eletrónica
Qualificada

2023/12/12 17:24:04 +0000

Assinado de forma
digital por Luís
Miguel dos Santos
Ferreira
Dados: 2023.12.12
21:31:08 Z

Nuno Miguel Ramos Da
Costa

Assinatura Eletrónica
Qualificada

2023/12/12 17:07:17 +0000

P' la MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.,

[Assinatura
Qualificada] Ana
Sofia Nuno da
Silva Ricardo
Marques

Digitally signed by
[Assinatura Qualificada]
Ana Sofia Nuno da Silva
Ricardo Marques
Date: 2023.11.28
11:15:53 Z



ANEXO I – DEFINIÇÃO SERVIÇO: TELECONSULTA PARA ERPIS

O serviço tem como objetivo disponibilizar, aos utentes das ERPIS, a possibilidade de realização de teleconsultas agendadas com médicos especialistas em medicina geral e familiar de forma central no SNS 24, não sendo aplicáveis a situações de urgência.

Intervinientes

Entidade adjudicatária do SNS 24

Designação

- a. Disponibilização do serviço;
- b. Disponibilização de equipas: • Gestão, coordenação e supervisão do serviço;
 - Assistentes Administrativos – receção de chamadas e agendamento de teleconsultas;
 - Médicos – realização de teleconsultas.

- a) As credenciais de acesso a estes sistemas devem ser disponibilizadas pela SPMS;
- b) Numa chamada não é possível agendar mais do que uma teleconsulta para o mesmo utente;
- c) No seguimento do ponto anterior, caso para o mesmo utente, na mesma chamada, seja solicitado o cancelamento de uma consulta já agendada e marcação de nova consulta, apenas é remunerado um só contacto;
- d) contactos subsequentes não são remunerados;
- e) O serviço de agendamento de teleconsulta deve ser prestado todos os dias da semana entre as 8h00 às 22h00;
- f) Cada teleconsulta (*slot*) deverá ter a duração de 20 minutos;



ANEXO II – Níveis de Serviço (SLA) e Penalizações

Serviço	Indicador	Canal	Definição	Nível de Serviço	Cálculo Penalização	Penalizações
Todos	1. Eficácia do atendimento dos CONTACTOS	Telefone	Desde que o CONTACTO do UTENTE chega à central telefónica do SNS 24, não é abandonado em menos de 15 segundos e é atendido por um profissional adequado.	$\geq 95,5\%$	O quadrado da diferença entre o nível de serviço e o número de CONTACTOS telefónicos atendidos em pontos percentuais.	De acordo com o resultado do cálculo da penalização
Todos	2. Capacidade de atendimento de CONTACTOS	Telefone	Limite de espera definido em segundos, desde que o CONTACTO do UTENTE chega à central telefónica do SNS 24 até que o mesmo seja efetivamente atendido por um profissional adequado.	$\geq 93\%$ de CONTACTOS telefónicos recebidos têm de ser atendidos num período ≤ 15 segundos	O quadrado da diferença entre o nível de serviço e o número de CONTACTOS telefónicos atendidos em pontos percentuais.	De acordo com o resultado do cálculo da penalização
Todos	3. Tempo médio de espera para atendimento	Telefone	Limite máximo do tempo médio de espera por atendimento	Tempo médio de espera de atendimento de CONTACTOS ≤ 30 segundos	≤ 60 seg	150 pontos
					> 60 seg	Quadrado de um quarto do tempo em segundos que acresce ao dobro do nível de



Serviço	Indicador	Canal	Definição	Nível de Serviço	Cálculo Penalização	Penalizações
Todos	4. Tempo médio de espera de CONTACTOS entre transferências internas	Telefone	Limite de espera, definido em segundos, de transferência de CONTACTOS entre profissionais.			serviço, acrescido de 150
				Tempo médio de espera entre transferências internas tem de ser ≤ 30 segundos	≤60 seg	150 pontos
					>60 seg	Quadrado da diferença entre um quarto do tempo de transferência em segundos e o nível de serviço, acrescido de 150
Todos	5. Capacidade de resposta de CONTACTOS	Digital	Todos os CONTACTOS recebidos pelo canal digital devem ser respondidos no limite de espera definido para esse efeito.	99% de CONTACTOS com tempo de resposta ≤ 7 horas (dentro do horário de funcionamento)	N.A	5 pontos por cada CONTACTO tratado fora de prazo



Serviço	Indicador	Canal	Definição	Nível de Serviço	Cálculo Penalização	Penalizações
Todos	6. Capacidade de resposta para realização de CONTACTOS de retorno	Telefone	Duração, medida em horas, entre o prazo (data e hora) estabelecido no CONTACTO inicial do UTENTE e a data e hora da realização do CONTACTO de retorno pelo SNS 24.	99% de CONTACTOS de retorno realizados em ≤ 2 horas.	N.A.	500 pontos
Todos	7. Número de transferências internas durante um CONTACTO	Telefone	Todos os CONTACTOS atendidos devem ter um número de transferências internas inferior ou igual ao limite definido para esse efeito. Não são contabilizadas as transferências entre o sistema de atendimento automático, quando utilizado.	≥ 95% CONTACTOS telefónicos devem ter um número de transferências internas ≤ 1	N.A.	250 pontos
Todos	8. Taxa de disponibilidade do atendimento	Todos	Período medido em segundos relativamente à indisponibilidade por falha de um dos canais de acesso (por motivo imputável ao Adjudicatário)	≥ 99,999% durante a vigência total do CONTRATO	N.A.	500 pontos



Serviço	Indicador	Canal	Definição	Nível de Serviço	Cálculo Penalização	Penalizações
Todos	9. Percentagem das CONTACTOS de retorno	Telefone	Total de CONTACTOS de retorno que podem ser realizados face ao número total de CONTACTOS atendidos.	< 2% CONTACTOS recebidos	Diferença entre o número de contactos de retorno e o nível de serviço, em pontos percentuais, a multiplicar por 50.	De acordo com o resultado do cálculo de penalização.
Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento	10. Taxa de registo nos CONTACTOS de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento sempre que haja alteração da disposição final proposta pelo algoritmo	Telefone (e ferramentas de conversação para pessoas com necessidades especiais)	Considera-se como registo o preenchimento adequado do campo para indicar a justificação da alteração da disposição final indicada pelo algoritmo na PLATAFORMA OMNISCANAL.	100%	50 pontos por cada registo não efectuado de forma adequada.	De acordo com o resultado do cálculo de penalização.
Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento	11. Taxa de registo da informação mínima obrigatória	Telefone (e ferramentas de conversação para pessoas com necessidades especiais)	Considera-se como registo da informação mínima obrigatória o preenchimento dos seguintes campos na PLATAFORMA OMNISCANAL: razão ou motivo do CONTACTO, sintomas e antecedentes que tenham impacto no risco clínico do UTENTE.	100%	50 pontos por cada registo da informação mínima obrigatória não efectuado.	De acordo com o resultado do cálculo de penalização.



Serviço	Indicador	Canal	Definição	Nível de Serviço	Cálculo Penalização	Penalizações
Aconselhamento Psicológico	12. Taxa de registo nos CONTACTOS de Aconselhamento Psicológico sempre que haja alteração da disposição final proposta pelo <i>script</i> de atendimento	Telefone (e ferramentas de conversação para pessoas com necessidades especiais)	Considera-se como registo o preenchimento adequado do campo para indicar a justificação da alteração da disposição final indicada pelo <i>script</i> .	100%	50 pontos por cada registo não efectuado de forma adequada.	De acordo com o resultado do cálculo de penalização.
Aconselhamento Psicológico	13. Taxa de registo da informação mínima obrigatória	Telefone (e ferramentas de conversação para pessoas com necessidades especiais)	Considera-se como registo da informação mínima obrigatória o preenchimento dos seguintes campos na PLATAFORMA OMNISCANAL: razão ou motivo do CONTACTO, situação clínica e antecedentes que tenham impacto no risco clínico do UTENTE.	100%	50 pontos por cada registo da informação mínima obrigatória não efectuado.	De acordo com o resultado do cálculo de penalização.



SPMS

EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Contrato n.º ____/2023

Serviço	Indicador	Canal	Definição	Nível de Serviço	Cálculo Penalização	Penalizações
Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento	14. Tempo decorrido até à identificação de uma situação emergência pela pré-triagem	Telefone	Período de tempo medido em segundos desde que o CONTACTO telefónico é atendido no SNS 24 e é detetada uma situação de emergência, antes da ativação de um algoritmo de triagem (pré-triagem).	≥ 95% dos CONTACTOS de carácter de emergência têm de ser detetados nas seguintes condições: a) em ≤ 240 segundos, relativamente a, pelo menos, 75% daqueles CONTACTOS; E b) em ≤ 420 segundos, relativamente a, pelo menos, 95% daqueles CONTACTOS	Somatório da (a) diferença entre o nível de serviço de 75% e o número de contactos de carácter de emergência detetados num período superior a 240 segundos, em pontos percentuais, a multiplicar por 20, com a (b) diferença entre o nível de serviço de 95% e o número de contactos de carácter de emergência detetados num período superior a 420 segundos, em pontos percentuais, a multiplicar por 30.	$(75 - X) \times 20 + (95 - Y) \times 30$ Em que: X = % de contactos de carácter de emergência detetados num período superior a 240 segundos Y = % de contactos de carácter de emergência detetados num período superior a 420 segundos Nota: As diferenças $(75 - X)$ e $(95 - Y)$ só são consideradas se forem iguais ou superiores a zero - caso sejam inferiores,



SPMS^{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Contrato n.º ____/2023

Serviço	Indicador	Canal	Definição	Nível de Serviço	Cálculo Penalização	Penalizações
						consideram-se iguais a zero
% Máxima de Penalizações sobre a remuneração mensal						20,00%