



Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DOS
PONTOS DE VENDA DOS JOGOS
SOCIAIS DO ESTADO**

PROCESSO N.º **19CC05CLPQ001**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS	5
1. OBJETO DO PROCEDIMENTO	5
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE	5
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR.....	5
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL	6
5. AGRUPAMENTOS.....	6
6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA	7
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	7
8. PREÇO BASE	8
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS	8
10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	8
11. REVISÃO DE PREÇOS	10
12. CAUÇÃO.....	11
13. SEGURO.....	11
14. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO	12
15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	13
16. PENALIDADES	14
17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	15
18. RESPONSABILIDADE	15
19. RESOLUÇÃO	16
20. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	17
21. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	17
22. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	18
23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	18
24. PUBLICIDADE	20
25. CONFIDENCIALIDADE	20
27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	22
28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES.....	22
29. GESTOR DO CONTRATO.....	22
30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	23
PARTE II – CLÁUSULAS ESPECIAIS / TÉCNICAS	24
31. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS	24
32. CARATERIZAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA	24
33. DESCRIÇÃO DA REDE DE PONTOS DE VENDA	27
CAPÍTULO 1. SOLUÇÃO DO PONTO DE VENDA ATUAL	27
33.1. EQUIPAMENTOS E SOFTWARE BASE	27
33.2. SOFTWARE DO PONTO DE VENDA.....	27
33.3. SOFTWARE CENTRAL (COMUNICAÇÕES).....	28
33.4. GESTÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO	29
34. VISÃO DA SOLUÇÃO FUTURA - REQUISITOS TÉCNICOS.....	31
CAPÍTULO 2. REQUISITOS GERAIS.....	32
34.1. DOCUMENTAÇÃO E FORMAÇÃO	32
34.2. PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARE DA SOLUÇÃO	35
34.3. REQUISITOS DE QUALIDADE E SEGURANÇA	36
CAPÍTULO 3. REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE PONTOS DE VENDA	37
34.4. CARATERÍSTICAS TÉCNICAS GLOBAIS	37
34.5. PONTO DE VENDA	42
34.6. SOFTWARE DO PONTO DE VENDA.....	45
34.6.1. SOLUÇÃO DE CORREIO COM OS MEDIADORES.....	68

34.7. SOLUÇÕES DE SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO	70
34.7.1. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CONTEÚDOS PARA MEDIADORES / APOSTADORES.....	71
34.7.2. SOLUÇÃO DE DIAGNÓSTICO DOS EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA	73
34.7.3. SOLUÇÃO DE GESTÃO REMOTA DOS EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA.....	74
34.7.4. SOLUÇÃO DE MONITORIZAÇÃO DO HARDWARE E SOFTWARE DOS PONTOS DE VENDA	74
34.7.5. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE PEDIDOS / INCIDENTES E BENS.....	77
34.7.6. SOLUÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO E GESTÃO DE DOWNLOADS DE SOFTWARE NOS PONTOS DE VENDA	83
34.8. COMPONENTE CENTRAL DE INTEGRAÇÃO	84
34.9. COMPONENTE DE CRM/PRM.....	86
CAPÍTULO 4. REQUISITOS DO PROJETO	88
34.10. VISÃO GERAL	88
34.11. GESTÃO DE PROJETO	89
34.12. FASEAMENTO DO PROJETO	92
34.12.1. FASE DE “IMPLEMENTAÇÃO”	92
34.12.2. FASE DE “TRANSIÇÃO”	99
34.12.3. FASE DE “EXPLORAÇÃO”	102
34.13. TESTES E MILESTONES DE ACEITAÇÃO	102
CAPÍTULO 5. REQUISITOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO.....	104
34.14. COMUNICAÇÃO E TRATAMENTO DE INCIDENTES / PEDIDOS.....	104
34.15. INSTALAÇÃO, LEVANTAMENTO E ARMAZENAMENTO DE EQUIPAMENTOS	106
34.16. MANUTENÇÃO PREVENTIVA E INTERVENÇÃO CORRETIVA DAS SOLUÇÕES FORNECIDAS	108
34.17. FLUXO DE INSTALAÇÃO, LEVANTAMENTO, ARMAZENAMENTO E MANUTENÇÕES DE EQUIPAMENTOS.....	110
34.18. EQUIPAS TÉCNICAS DE SUPORTE.....	112
34.19. INTEGRAÇÃO DE ELEMENTOS DA SCML NAS EQUIPAS TÉCNICAS DE SUPORTE	114
34.20. GESTÃO DO SERVIÇO / NÍVEIS DE SERVIÇO.....	117
CAPÍTULO 6. REQUISITOS DE SEGURANÇA.....	119
34.21. CARATERÍSTICAS DE HARDWARE DA UNIDADE TERMINAL.....	119
34.22. CARATERÍSTICAS DE FIRMWARE E SISTEMA OPERATIVO DA UNIDADE TERMINAL.....	120
34.23. CONFIGURAÇÕES DE SEGURANÇA DO SISTEMA OPERATIVO DA UNIDADE TERMINAL.....	121
34.24. CONFIGURAÇÕES DE SEGURANÇA DO SOFTWARE A FORNECER	121
34.25. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SOFTWARE A FORNECER	124
34.26. REQUISITOS GENÉRICOS DE SEGURANÇA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	124
CAPÍTULO 7. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURAS VIRTUAIS	127
34.27. CARATERÍSTICAS DE HARDWARE (DOS SISTEMAS DE BACKEND)	127
34.28. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS EXISTENTES	128
34.29. LICENCIAMENTO	130
34.30. ARQUITETURA TÉCNICA	130
34.31. DISPONIBILIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO	134
34.32. MONITORIZAÇÃO	135
34.33. BACKUPS	135
34.34. MANUTENÇÃO E SUPORTE	136
35. NÍVEIS DE SERVIÇO E MODELO DE PENALIDADES OPERACIONAIS	136
36. GLOSSÁRIO.....	142

ANEXOS:

ANEXO A: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA (VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO B: DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ANEXO C: DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

ANEXO D: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO E: REQUISITOS ELÉTRICOS

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO PROCEDIMENTO

- 1.1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso limitado por prévia qualificação para o **FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS DE SUPORTE AOS PONTOS DE VENDA DE JOGOS SOCIAIS NOS MEDIADORES DA SCML, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE SOFTWARE DO PONTO DE VENDA NOS TERMINAIS, DISTRIBUIÇÃO DE CONTEÚDOS PARA OS MEDIADORES, SOFTWARE DE GESTÃO E OPERAÇÃO TECNOLÓGICA DOS PONTOS DE VENDA, A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUBSTITUIÇÃO TECNOLÓGICA DE TODA A REDE DE PONTOS DE VENDA E POSTERIOR OPERAÇÃO EM ESTRITO CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS PELA SCML**, em conformidade com as condições e características técnicas definidas neste caderno de encargos.
- 1.2. O presente procedimento não prevê a adjudicação por lotes, na medida em que a separação das componentes objeto do caderno de encargos causaria graves inconvenientes para a Entidade Adjudicante.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sita na Calçada da Glória, n.º 53, 1250-112 Lisboa, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR

Na execução do contrato objeto do presente procedimento, observar-se-ão:

- a) As cláusulas do contrato, considerando-se integradas no mesmo este caderno de encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do Adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no programa do procedimento;
- b) Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;
- c) As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a cada tipo de bens a fornecer e de serviços a prestar no âmbito do presente caderno de encargos.

4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 4.1.** Se as divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:
- 1.º** Os termos dos suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;
 - 2.º** Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente caderno de encargos;
 - 3.º** O presente caderno de encargos, com todos os documentos que o constituem;
 - 4.º** A proposta do Adjudicatário;
 - 5.º** Os esclarecimentos sobre a proposta do Adjudicatário, prestados pelo mesmo.
- 4.2.** As divergências que existam entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo Adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.
- 4.3.** Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o Adjudicatário deverá:
- a)** Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;
 - b)** Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o Adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações contratuais, tal como previsto neste caderno de encargos.
- 4.4.** A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o Adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

5. AGRUPAMENTOS

- 5.1.** As entidades associadas para fornecer os bens e prestar os serviços objeto deste caderno de encargos, deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, conforme especificado no Programa do Concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.
- 5.2.** No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único contrato de fornecimento de bens e de prestação de serviços com o agrupamento, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente e cada um por si perante a SCML, pelo cumprimento integral do contrato que firmaram.

- 5.3.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de algum(ns) dos membros do agrupamento deixar(em) de fazer parte do mesmo, e sem prejuízo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua responsabilidade pelo fornecimento de bens e pela prestação dos serviços perante a SCML transitará na íntegra para os restantes membros, sem prejuízo do direito de a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.
- 5.4.** No caso previsto no número anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda resolver o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do agrupamento, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.
- 5.5.** Salvo disposição imperativa da lei, qualquer alteração ao agrupamento depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.
- 5.6.** O agrupamento deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os seus membros, nem do que a lei estipula quanto ao representante do Adjudicatário.

6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA

A SCML reserva-se o direito de adquirir ou de mandar adquirir por outrem, quaisquer bens e serviços a que se refere o presente caderno de encargos, ainda que sejam de natureza idêntica à dos contratados com o Adjudicatário.

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 7.1.** O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data da sua assinatura e terá a duração contratual máxima de **84 (oitenta e quatro) meses** a contar daquela data.
- 7.2.** A execução do contrato será distribuída da seguinte forma:
- **FASE DE IMPLEMENTAÇÃO:** com uma duração máxima de **65 (sessenta e cinco) semanas;**
 - **FASE DE TRANSIÇÃO:** com uma duração máxima de **39 (trinta e nove) semanas;**
 - **FASE DE EXPLORAÇÃO:** com uma duração fixa de **260 (duzentos e sessenta) semanas.**
- 7.3.** Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da sua assinatura até ao fornecimento dos bens e prestação integral dos serviços objeto do presente procedimento, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

8. PREÇO BASE

- 8.1.** Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, até uma duração máxima de **84 (oitenta e quatro) meses**, o preço base global é de **€40.700.000,00 (quarenta milhões e setecentos mil euros)**, acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal aplicável.
- 8.2.** O preço base acima indicado resulta da média dos valores obtidos através de consulta preliminar ao mercado, efetuada por correio eletrónico, nos termos referidos no **ANEXO VIII** do programa do procedimento.
- 8.3.** No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os bens e serviços efetivamente fornecidos e prestados, sendo que, no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1.** Pelo fornecimento de bens e pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a SCML obriga-se a pagar ao Adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 9.2.** O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes ao fornecimento de bens e à prestação de serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.
- 9.3.** O Adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os bens e serviços constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os bens e serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).
- 9.4.** No decurso do contrato, a SCML pode solicitar ao Adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local de bens a fornecer e serviços a prestar, comprometendo-se o Adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1.** As faturas devem ser emitidas da seguinte forma:

➤ **COM A ASSINATURA DO
CONTRATO**

15% (quinze por cento) do valor das Fases de Implementação e de Transição (observando a

quantidade inicial estimada de 5.000 equipamentos / Pontos de Venda a que acresce a quantidade de *spares* referente à percentagem proposta pelo Concorrente).

- **APÓS A ACEITAÇÃO PARCIAL** **15% (quinze por cento)** do valor das Fases de Implementação e de Transição, com a concretização do projeto-piloto.
- **APÓS A ACEITAÇÃO FINAL** **50% (cinquenta por cento)** do valor das Fases de Implementação e de Transição.
- **APÓS A ACEITAÇÃO DEFINITIVA** **20% (vinte por cento)** do valor das Fases de Implementação e de Transição.
- **FASE DE EXPLORAÇÃO** A prestação de serviços objeto deste concurso será remunerada **mensalmente**, com base no valor unitário do “Preço mensal de Instalações, Levantamentos e Manutenção Preventiva e Corretiva por Ponto de Venda”, multiplicado pela quantidade máxima de Pontos de Venda ativos no período correspondente.

De igual forma será considerado mensalmente o valor unitário sobre a quantidade de novos terminais/Pontos de Venda que venham a ser requeridos além dos instalados na Fase de Transição, acrescido do valor correspondente à quantidade de *spares* referente à percentagem identificada em proposta, assim como o valor correspondente ao “Preço mensal da 2.ª (segunda) Manutenção Preventiva por Ponto de Venda”, se a SCML o vier a requerer.

A faturação das Auditorias de Segurança será processada no mês seguinte ao das suas concretizações.

Nota: O valor a processar na Aceitação Final deverá observar o acerto necessário face à quantidade estimada inicial na execução do contrato para Pontos de Venda (5.000 + *Spares*), face à quantidade efetiva (para mais ou para menos) de Pontos de Venda Instalados na Fase de Transição.

- 10.2. Após a Aceitação Final o Adjudicatário deverá faturar mensalmente os seus serviços, detalhando as soluções aplicacionais, as deduções por penalidades operacionais (conforme validação da SCML em períodos de controlo anteriores), os serviços prestados, quantidade máxima de equipamentos efetivamente ativos e instalados nos Pontos de Venda no período de faturação em causa ou outros serviços definidos ao abrigo do presente Contrato.
- 10.3. A fatura mensal a apresentar pelo Adjudicatário deverá ser discriminada e segmentada de acordo com o número anterior, a definir em sede de projeto.
- 10.4. A faturação deve ser emitida pelo Adjudicatário mensalmente (no mês N), relativa ao mês transato (mês N-1), em formato eletrónico e deve incluir todos os itens e respetivos preços aplicados ao abrigo do Contrato.
- 10.5. Os serviços prestados alvo de faturação mensal têm de resultar da quantidade máxima de equipamentos instalados em cada Ponto de Venda alvo de manutenção e cuja execução e aceitação pela SCML já tenha sido concluída no mês transato (mês N-1).
- 10.6. Os valores relativos ao processo de entrega e destruição dos equipamentos instalados atualmente nos Pontos de Venda serão pagos atendendo aos preços unitários identificados na proposta adjudicada mediante a entrega de auto de destruição e comprovativo de cumprimento das obrigações ambientais e de sustentabilidade.
- 10.7. As faturas deverão ser enviadas via correio eletrónico, diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, para o endereço fatura@scml.pt, devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.
- 10.8. Apenas na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas ao referido Núcleo, para a morada sita na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.
- 10.9. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30 (trinta) dias** seguidos a contar da data de entrada de cada fatura na SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.
- 10.10. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, que deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

11. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

12. CAUÇÃO

- 12.1.** O Adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato. Esta caução a prestar será de **5% (cinco por cento)** do **preço do primeiro terço da duração do contrato**, e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao programa do procedimento.
- 12.2.** Quando o preço total resultante da proposta adjudicada seja considerado anormalmente baixo, o valor da caução a prestar pelo Adjudicatário é de **10% (dez por cento)** do **preço do primeiro terço da duração do contrato**.
- 12.3.** A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.
- 12.4.** No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta e restituído o depósito ou cancelada a garantia bancária ou o seguro, depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.
- 12.5.** Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do Adjudicatário.
- 12.6.** A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo Adjudicatário.

13. SEGURO

- 13.1.** Sem prejuízo da aplicação das penalidades e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado no presente caderno de encargos, deverá o Adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do Contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador da apólice de seguro de responsabilidade civil.
- 13.2.** O capital mínimo a segurar é de **€ 20.300.000,00 (vinte milhões e trezentos mil euros)**, a rever anualmente pela SCML.
- 13.3.** Os encargos referentes ao seguro imposto por este caderno de encargos são da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário.

- 13.4.** O seguro deverá ser contratado junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.
- 13.5.** A SCML, ou seu Representante, poderão exigir a todo o momento ao Adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios da apólice de seguro.
- 13.6.** Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será de responsabilidade do Adjudicatário.
- 13.7.** A apólice de seguro referida no número **1.** da presente cláusula rege-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas à mesma é o de Lisboa.

14. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

- 14.1.** O fornecimento, instalação, configuração, comissionamento dos equipamentos e componentes da solução proposta será efetuado em condições DDP (*Delivered Duty Paid*).
- 14.2.** O Adjudicatário cumpre a sua obrigação de entrega assim que todos os componentes da solução, terminais, periféricos e cabos tenham sido instalados na morada de entrega, entenda-se, localização exata e detalhada de cada Mediador da rede de jogo, que a SCML identificar como local de instalação, a detalhar e acordar em sede de execução de contrato.
- 14.3.** O Adjudicatário assumirá todos os custos e riscos de entrega, disponibilização e instalação dos bens nos locais a indicar pela SCML, incluindo taxas alfandegárias, impostos e outros encargos oficiais a serem pagos na importação, bem como os custos e riscos da importação e do cumprimento de formalidades aduaneiras (taxas alfandegárias se as houver).
- 14.4.** O processo de entrega e instalação não engloba somente os encargos sobre o transporte, carga/descarga, manuseamento e configuração, devendo o Adjudicatário incluir e considerar um seguro sobre todos os bens, custos estes igualmente a serem suportados pelo Adjudicatário.
- 14.5.** O Adjudicatário deverá:
 - 14.5.1.** Garantir o cumprimento do plano dos testes de aceitação (Validação Preliminar e Aceitação Parcial) e a boa execução dos testes ao *hardware* e aos *softwares* solicitados pela SCML, com resultados satisfatórios e aceites pela SCML, incluído os testes de integração e de usabilidade;
 - 14.5.2.** Concordar com as condições de aceitação progressiva dos equipamentos e respetiva implementação, em conformidade com plano definido pela SCML;
 - 14.5.3.** Implementar processo de autenticação que seja único e inequívoco;
 - 14.5.4.** Garantir que os equipamentos dispõem de controlo de acessos;

- 14.5.5.** Apresentar lista e curricula dos técnicos a afetar à prestação de serviço, evidenciando, designadamente, habilitações, experiência e formação profissional nas atividades de implementação e suporte a prestar;
- 14.5.6.** Informar atempadamente qualquer alteração, quer de movimentação de trabalhadores, quer da informação como acima exigida, que venha a ocorrer durante a vigência do contrato;
- 14.5.7.** Aceitar que, após avaliação dos Curricula, Registo Criminal e Declaração de não existência de conflito de interesses, a SCML se reserva o direito de não aceitação de trabalhadores propostos;
- 14.5.8.** Aceitar que a SCML se reserva o direito de solicitar a substituição dos trabalhadores que revelarem desempenho ou comportamento não satisfatórios, mediante avaliação do respetivo desempenho durante a execução do contrato, ou, para os quais se verifique que o perfil não se adequa às exigências da função;
- 14.5.9.** Garantir que a prestação é assegurada de forma a garantir a segregação de funções e a inexistência de conflito de interesses;
- 14.5.10.** Aceitar que antes do início das funções, os trabalhadores tomam conhecimento das políticas e dos procedimentos de segurança em vigor na Organização e aplicáveis à prestação de serviço e que vão cumprir e fazer cumprir as Políticas e Procedimentos de Segurança em vigor na Organização e aplicáveis ao fornecimento contratado;
- 14.5.11.** Garantir os recursos humanos necessários à execução da prestação de serviços nos termos contratualmente definidos e acordados;
- 14.5.12.** Garantir que a equipa afeta à prestação de serviço reúne os perfis e competências técnicas e comportamentais adequados ao fornecimento e que asseguram a totalidade das tecnologias abrangidas;
- 14.5.13.** Aceitar que a SCML reserva-se o direito de fazer auditorias à prestação de serviços no que respeita à qualidade, segurança e SLA, incluindo ao serviço e equipamentos instalados na rede de mediadores;
- 14.5.14.** Garantir que a informação que vier a ter acesso ou que for produzida por via da prestação de serviços, fica guardada em equipamento protegido contra acesso indevido, e com controlo e registo de acessos e que todos os acessos a essa informação, independentemente dos respetivos objetivos, são rastreáveis, ou seja, que comportem nomeadamente, o registo / informação acerca do momento do acesso, utilizador e propósito (lista não exaustiva: visualização, alteração, eliminação, cópia).

15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

15.1. O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:

15.1.1. Quando as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal e imprevisível, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;

15.1.2. Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes.

15.2. A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

16. PENALIDADES

16.1. No caso de o Adjudicatário não fornecer bens e/ou não prestar serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou nas estabelecidas, a SCML reserva-se o direito de, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:

16.1.1. Resolver o contrato nos termos legais;

16.1.2. Adquirir os bens e/ou serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.

16.2. A SCML poderá, até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar uma penalidade diária até **0,5% (meio por cento)** do preço contratual, por cada dia de atraso, quando:

16.2.1. Forem excedidos os respetivos prazos; ou,

16.2.2. O fornecimento de bens e/ou a prestação de serviços não estiver conforme o exigido no presente caderno de encargos, e o Adjudicatário não tenha corrigido no prazo fixado para o efeito pela SCML.

16.3. A SCML poderá ainda aplicar penalidades quando não forem respeitados os níveis de serviço previstos na cláusula **35.** do capítulo VII da parte II do caderno de encargos.

16.4. As importâncias resultantes das penalidades aplicadas serão descontadas em faturas por liquidar, deduzidas nos depósitos ou por acionamento das garantias.

16.5. As deduções relativas a penalidades operacionais devem ser aplicadas após a reunião de acompanhamento pelos interlocutores da Gestão do Serviço.

16.6. Se qualquer sanção ou o seu conjunto atingir um valor superior a **20% (vinte por cento)** do preço contratual, a SCML reserva-se o direito de optar pela resolução do contrato nos termos estabelecidos neste caderno de encargos e no disposto no artigo 329.º do CCP.

16.7. Para efeitos de aplicação das penalidades define-se o valor unitário da dedução a impor por cada ponto de penalização como sendo:

$$\text{Punit} = 50\text{€ (cinquenta euros)}$$

Sendo que

Punit corresponde ao valor unitário de um ponto de penalização.

- 16.8.** A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 17.1.** O Adjudicatário não poderá por qualquer forma ou meio, realizar qualquer parte dos fornecimentos ou serviços objeto do contrato a celebrar por subcontratação, nem poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, exceto se existir prévia autorização, por escrito, da SCML.
- 17.2.** No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.
- 17.3.** Em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o Adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha a ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.
- 17.4.** A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
- 17.5.** Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.
- 17.6.** A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º-A do CCP.
- 17.7.** A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

18. RESPONSABILIDADE

- 18.1.** Se o Adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa e sem autorização prévia da SCML, derem causa que permita a terceiros exigir uma indemnização à SCML, deverá o Adjudicatário indemnizar a SCML por todos os prejuízos sofridos.

- 18.2.** O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos bens e serviços contratados, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.
- 18.3.** O Adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o Adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela SCML.
- 18.4.** Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos por escrito pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.
- 18.5.** Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar fornecer e executá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
- 18.6.** As ações de supervisão da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

19. RESOLUÇÃO

- 19.1.** Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.
- 19.2.** A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Adjudicatário, designadamente, nos casos seguintes:
 - 19.2.1.** Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes do presente fornecimento de bens e prestação de serviços;
 - 19.2.2.** Se se verificar o previsto em **16.6.**;
 - 19.2.3.** Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução do fornecimento de bens e da prestação de serviços;
 - 19.2.4.** Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução do contrato;
 - 19.2.5.** Quando o cumprimento se torne impossível;
 - 19.2.6.** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.

- 19.3.** O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclui o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário e da resolução.
- 19.4.** Se a resolução for imputável ao Adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos bens e serviços afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.
- 19.5.** Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nos depósitos, nas quantias em dívida, ou por acionamento das garantias, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML, o mesmo deverá ser pago pelo Adjudicatário, no prazo de 30 (trinta) dias seguidos após a sua notificação.
- 19.6.** A SCML, independentemente da conduta do Adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o Adjudicatário, por carta registada com aviso de receção.
- 19.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

20. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

- 20.1.** No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO A** ao presente caderno de encargos e disponível para consulta em <http://www.scml.pt>.
- 20.2.** O Adjudicatário deverá entregar, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante também do **ANEXO B** ao presente caderno de encargos.

21. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nos termos da certificação ISO/IEC 27001 e WLA-SCS do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, antes da outorga do Contrato, o Adjudicatário deve fazer chegar à SCML:

- a)** Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme minuta constante do **ANEXO C** ao presente caderno de encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que forneçam bens ou prestem serviços no

âmbito e/ou nas instalações onde os bens sejam fornecidos ou os serviços sejam prestados;

- b)** Registos Criminais dos Colaboradores do Adjudicatário a afetar ao fornecimento de bens e à prestação de serviços objeto do Contrato a celebrar.

22. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 22.1.** São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, no fornecimento dos bens e na prestação de serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.
- 22.2.** Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo Adjudicatário do disposto no número anterior, o Adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 23.1.** Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.
- 23.2.** Por "tratamento de dados pessoais" ou "tratamento", entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.
- 23.3.** Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o Adjudicatário obriga-se a:
- 23.3.1.** Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;

- 23.3.2.** Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental;
- 23.3.3.** Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;
- 23.3.4.** Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;
- 23.3.5.** Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- 23.3.6.** Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;
- 23.3.7.** Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
- 23.3.8.** Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;
- 23.3.9.** Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do Adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;
- 23.3.10.** Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluído o fornecimento de bens e a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;

- 23.3.11.** Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.
- 23.4.** O Adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial, quando:
- 23.4.1.** Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Adjudicatário no âmbito do presente procedimento;
- 23.4.2.** A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento;
- 23.4.3.** Aceitar e cumprir as medidas técnicas e organizativas que a SCML vier a definir em sede de projeto e exploração, nomeadamente para o acesso, utilização e eliminação da informação respeitante a dados pessoais, para satisfazer os requisitos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e demais legislação relativa à proteção de dados pessoais, as quais serão previamente documentadas.
- 23.5.** A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo Adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o Adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

24. PUBLICIDADE

O Adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade ou divulgação, diretamente relacionada com o objeto do presente procedimento, sem a prévia autorização, por escrito, da SCML.

25. CONFIDENCIALIDADE

- 25.1.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força da prestação dos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma accidental e involuntária.

- 25.2.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, obrigando-se o Adjudicatário a subscrever Acordo Irrevogável de Confidencialidade, no momento da assinatura do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO D**, do presente caderno de encargos.
- 25.3.** A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo, sem limitar, todo e qualquer uso comercial, real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.
- 25.4.** O Adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.
- 25.5.** Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada 5 (cinco) dias úteis após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.
- 25.6.** Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminados o fornecimento de bens e a prestação de serviços objeto do presente procedimento.
- 25.7.** Terminado o contrato, o Adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue, quando solicitado.
- 25.8.** O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.

- 25.9.** O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 (dez) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

26. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos no fornecimento dos bens ou na execução dos serviços para que foi contratado, em virtude de qualquer ato imputável a terceiros, deverá no prazo de **24 (vinte e quatro) horas** a contar da data da ocorrência, informar a SCML de modo a esta ficar habilitada a tomar as providências que estejam ao seu alcance, sem prejuízo do estabelecido quanto a responsabilidade.

27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 27.1.** Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de 10 (dez) dias seguidos, através de carta registada com aviso de receção, para que de colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.
- 27.2.** Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução do contrato objeto do presente procedimento por parte do Adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para tal, pelo tempo correspondente ao impedimento.

28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 28.1.** Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, devendo para os devidos efeitos ser considerada a morada da SCML indicada na **Cláusula 2.ª** do presente caderno de encargos.
- 28.2.** Qualquer alteração das informações de contato constantes no caderno de encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

29. GESTOR DO CONTRATO

- 29.1.** A SCML designará um gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.

29.2. Ao gestor do contrato compete, em caso de deteção de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas

29.3. O Adjudicatário deverá comunicar à SCML, até à data da apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

30.1. Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos ao presente fornecimento de bens e prestação de serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

30.2. Em tudo o omissa no presente caderno de encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual, e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS ESPECIAIS / TÉCNICAS

31. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

A SCML pretende dar mais um passo na modernização da exploração dos Jogos Santa Casa, renovando tecnologicamente a sua solução de Pontos de Venda, promovendo a adoção de equipamentos, plataformas e tecnologias mais modernas, introduzindo novos serviços, reduzindo os custos de operação, ao mesmo tempo que potencia a criação de outras soluções.

Assente na constante evolução dos Jogos Sociais do Estado e dos processos que os suportam, a SCML tem sabido melhorar continuamente a sua oferta, cimentando uma relação duradoura e de confiança com os seus apostadores.

Em particular as novas tecnologias têm vindo a assumir uma crescente importância nesta evolução, com regulares desafios no aumento de portefólio de jogos, funcionalidades e serviços, em especial, na rede de terminais de jogo dos Mediadores, canal que continua a registar o maior volume de apostas.

Deste modo, a SCML concebeu um projeto de modernização tecnológica dos Pontos de Venda de Jogos, incluindo a substituição por novos equipamentos e novo *software*, complementando com novas soluções de articulação com os Mediadores e Apostadores.

Para o efeito, a SCML pretende promover uma aquisição de serviços e bens abrangente que cumpra com o fornecimento adequado à transição tecnológica consequente e à prestação dos serviços de manutenção que lhe sucederão.

32. CARATERIZAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é uma pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, tendo os seus Estatutos sido aprovados pelo Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de dezembro.

A tutela da SCML é exercida pelo membro do Governo que superintende a área da Segurança Social e abrange, além dos poderes especialmente previstos nos Estatutos, a definição das orientações gerais de gestão, a fiscalização da atividade da Misericórdia de Lisboa e a sua coordenação com os organismos do Estado ou dele dependente.

Os Jogos Sociais, cuja exploração está atribuída pelo Estado à Misericórdia de Lisboa, constituem um importante motor financeiro de programas e de projetos na área da Ação

Social – muitos deles conduzidos através da própria Misericórdia de Lisboa – e de geração de emprego e de bem-estar.

A SCML desempenha esta missão de exploração dos Jogos com elevada idoneidade, integridade, seriedade, e responsabilidade, tendo granjeado o reconhecimento e a aceitação dos Jogos Sociais pela opinião pública nacional e internacional ao longo dos anos. Internamente, a exploração dos Jogos compete ao Departamento de Jogos que tem por objetivo fazê-lo de forma eficiente, garantindo o cumprimento da política nacional de jogos definida, nomeadamente, o respeito pelo princípio da proibição e da proteção da ordem pública que visa preservar, contribuindo para a satisfação dos Apostadores e criando o valor a devolver à sociedade através do financiamento público das despesas de natureza social.

O atual portefólio dos Jogos Sociais é constituído pelas Lotarias – Clássica, Popular e Instantânea (Raspadinha) – onde o jogador se habilita a ganhar um prémio pré-estabelecido – pelas apostas desportivas Placard e pelas Apostas Mútuas – Totobola, Totoloto, Placard, M1lhão e Euromilhões – onde o jogador aposta no seu prognóstico e se habilita a ganhar prémios de um montante apurado em função do número total de apostas.

Estes jogos caracterizam-se por um calendário semanal onde se identificam alguns eventos mais significativos com impacto direto no perfil de transações / vendas e que condicionam a criticidade de avarias ou indisponibilidades. Presentemente estão estabelecidos os seguintes eventos mais significativos que se apresentam a título informativo:

	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
EVENTOS MAIS SIGNIFICATIVOS				(11:30) Fecho da Lotaria Popular		(14:00) Fecho do Totobola	
	(19:00) Fecho da Lotaria Clássica	(19:00) Fecho do EuroMilhões	(19:00) Fecho do Totoloto		(19:00) Fecho do EuroMilhões e M1lhão	(19:00) Fecho do Totoloto	
	Placard						
	Apostas Hípicas						

Tabela 1: Eventos mais significativos no calendário semanal dos Jogos Sociais (situação atual).

A SCML realiza toda a gestão dos Jogos Sociais – cuja exploração lhe está cometida pelo Estado – em regime de exclusividade para todo o território nacional – com base em sistemas

de informação, estando a maioria dos processos já totalmente automatizados. Para o efeito, a SCML recorre aos seguintes canais de jogo:

- Rede de Mediadores com Pontos de Venda de Jogos Sociais, que suporta a venda online (registo de apostas, validação, pagamentos para valores limitado, cancelamento de apostas, consultas de chaves e resultados, etc.).
- Portal Jogos Santa Casa (site www.jogossantacasa.pt) – suportando todos os Jogos atualmente ativos na SCML com a exceção do Placard e Apostas Hípicas.
- Mobile – Através das Apps:
 - “App Placard” para consulta de informação;
 - “App JSC” que permite a mesma comodidade e flexibilidade para jogar que a Portal, com a exceção do Placard, das Apostas Hípicas e do Totobola.
- SMS – Através deste canal e de mensagens pré-formatadas permite ao apostador ter uma maior autonomia e comodidade para jogar (com a exceção do Placard, das Apostas Hípicas e do Totobola), sem estar dependente de ter internet ou estar próximo de um mediador.

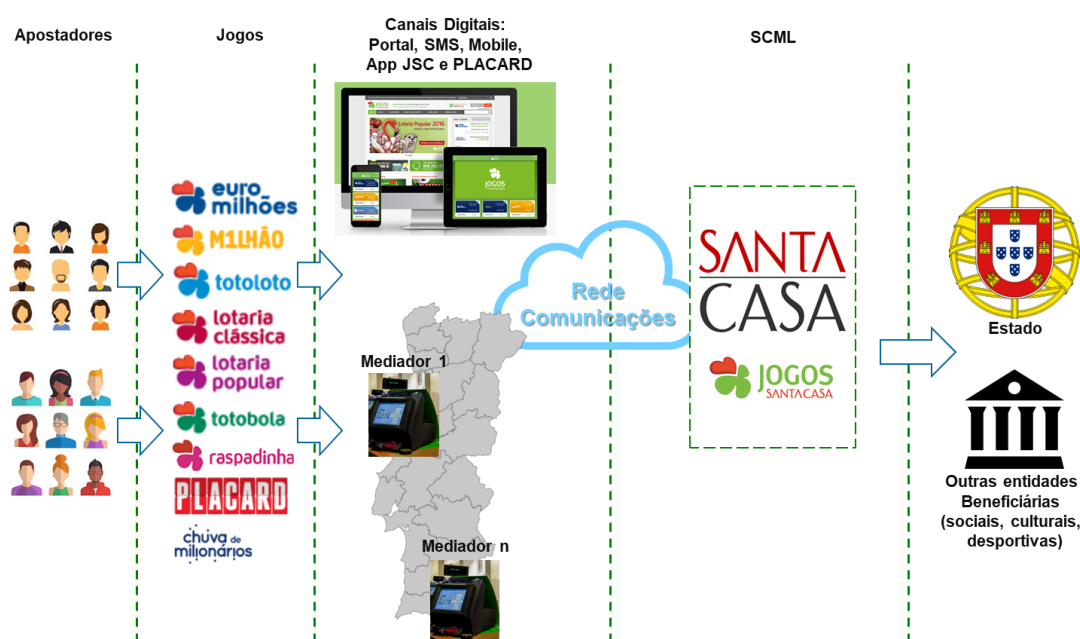


Figura 1: Diagrama indicativo de exploração dos Jogos Sociais

No âmbito da atividade de exploração dos jogos sociais, a SCML é responsável pela exploração e manutenção de todos os sistemas de informação de suporte aos jogos sociais, sendo estes críticos para a atividade e missão da SCML.

Os sistemas de informação de suporte aos jogos sociais, lidam com cerca de 800 milhões de euros de receitas por ano, em funcionamento contínuo 24 horas/dia, 7 dias/semana, respondendo aos seus utilizadores e à sua rede de mediadores.

A arquitetura e respetivo *software* aplicacional que constitui os diversos sistemas de informação de suporte aos jogos sociais são complexos, uma vez que neles se repercute de forma direta a complexidade e variedade das regras de negócios de exploração dos jogos sociais, bem como todos os requisitos de segurança, performance e fiabilidade características exigidas e essenciais para este tipo de sistemas de informação.

De seguida serão apresentadas todas as áreas funcionais, com o modelo de relacionamento pretendido e o detalhe das atividades abrangidas.

33. DESCRIÇÃO DA REDE DE PONTOS DE VENDA

CAPÍTULO 1. SOLUÇÃO DO PONTO DE VENDA ATUAL

33.1. EQUIPAMENTOS E SOFTWARE BASE

A solução técnica existente para os Pontos de Venda é composta por:

- Terminal *Gtech* Altura 1200
- CDU (*Customer Display Unit*)
- Leitor de QRCode (utilizado para o jogo Placard)
- Impressora *Gtech Accutherm 6*, mod. GLP305/SA
- Impressora *Gtech Accutherm 6 Ultra*, mod GLP510/SA
- O *Software* base atual do ponto de venda é composto pelo sistema operativo *Linux* e contempla os *drivers* necessários para o funcionamento do terminal e dos periféricos.

33.2. SOFTWARE DO PONTO DE VENDA

O *Software* de suporte aos jogos está desenvolvido sobre a plataforma operativa dos terminais (*Linux*) sendo a sua instalação feita pela SCML. As funcionalidades atuais disponíveis no *software* dos pontos de venda destinam-se exclusivamente ao suporte aos jogos da SCML, existindo a possibilidade de interação dos Mediadores com a SCML via terminais.

As funcionalidades atuais são:

- Registo de apostas:
 - Leitura do bilhete do Apostador
 - Introdução manual via Terminal
 - Geração aleatória de aposta via Terminal
 - Leitura de QRCode
 - Emissão de recibos de apostas e código de barras
 - Venda de jogo físico

➤ Outras funcionalidades:

- Reimpressão de recibos e transações
- Anulação e *branding* das apostas
- Validação de recibos
- Pagamento de prémios com *branding*
- Identificação de premiados
- Emissão e gestão de talões de identificação fiscal (NIF)
- Pedidos de jogo físico
- Confirmação de receção das encomendas (guias de remessa)
- Consultas com emissão de relatórios (lista não exaustiva):
 - Chaves e resultados
 - Listas de eventos desportivos
 - Relatórios de elenco do totobola
 - Relatórios financeiros
 - Prestação de contas
 - Gestão de *stocks*
 - Gestão de pedidos e encomendas
- Função de Ajuda
- *Browser* de informação institucional
- Função de acesso ao *e-mail*
- Receção de mensagens de alerta não solicitadas

Os jogos suportados por este *software* são (lista não exaustiva):

- Euromilhões
- Totoloto
- Totobola
- Milhão
- Chuva de Milionários
- Lotaria Clássica
- Lotaria Popular
- Lotaria Instantânea - vulgo "Raspadinha"
- Placard
- Apostas Hípicas

33.3. SOFTWARE CENTRAL (COMUNICAÇÕES)

A solução tecnológica dos Pontos de Venda está ligada com os sistemas centrais da SCML, com os quais executa as transações associadas às aplicações (jogos)

existentes, nomeadamente todas as transações associadas a venda de apostas, validação de apostas, pagamento de prémios e restantes operações mencionadas acima.

A ligação a todos os sistemas centrais de Jogos da SCML, é efetuada através das componentes de integração, baseada em comunicações TCP/IP que suportam depois as ligações com os Terminais.

33.4. GESTÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO

A rede de Pontos de Venda possui um conjunto de características, quer técnicas, quer de gestão / operação, que lhe permitem oferecer elevados padrões de disponibilidade e segurança, assim como desempenho adequado às necessidades da SCML. Apresenta-se em seguida de forma sucinta as características dos serviços atuais.

▪ SEGURANÇA

Os Equipamentos de Pontos de Venda asseguram elevados padrões de segurança de acordo com os *standards* do WLA (*World Lottery Association*) assim como com a norma ISO/IEC 27001. Adicionalmente, as componentes de *software* / aplicações que funcionam nos Pontos de Venda possuem níveis de segurança próprios.

A solução atual concentra também nos sistemas de jogo funções de segurança relativas aos Pontos de Venda, nomeadamente:

- Autenticação – a autenticação é efetuada por cada Ponto de Venda, o que envolve um utilizador e uma senha, sujeito a validação no sistema central;
- Controlo de Acessos / Autorizações – o controlo de acessos / autorizações é gerido centralmente, onde o *software* do Ponto de Venda vai obter a informação de autorizações por forma a disponibilizar ou inibir funcionalidades locais;
- Confidencialidade e Integridade – a solução garante a confidencialidade e integridade das transações efetuadas, nomeadamente por encriptação das mensagens.

▪ OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

A operação da rede de jogos é feita pela SCML, em articulação com os Mediadores e com o atual Adjudicatário.

A solução central de suporte aos Jogos, inclui capacidades de Monitorização e Operação dos Pontos de Venda. Tal permite que a equipa de Operação da

SCML possa realizar, de forma remota, diversas ações sobre os Pontos de Venda, nomeadamente:

- Atualização / distribuição de *software* para os Pontos de Venda, com respetiva monitorização do processo de *download* (estado e percentagem / número de segmentos já transferidos);
- Obtenção de informação local aos Equipamentos dos Pontos de Venda tais como a versão de *software* instalada e configurações internas;
- Alteração da versão de *software* que se encontra em execução nos Terminais, por troca entre a versão de *foreground* para *background* (e vice-versa) – o que é aplicado após arranque no terminal.

Uma das características da solução de Pontos de Venda atual consiste num suporte de duas versões de *software*, o que possibilita a troca entre a versão que se encontra ativa e aquela que se encontra em *background*. Trata-se de um aspeto importante, no caso de necessidade de *rollback* de uma nova versão, o que também facilita a transferência gradual de novas versões que depois podem ser ativadas num mesmo momento (por exemplo, numa data pré configurada). A manutenção dos Equipamentos dos Pontos de Venda instalados nos Mediadores, incluindo as unidades terminais e todos os periféricos, é assegurada pelo atual Adjudicatário.

▪ **INSTALAÇÃO DE NOVOS PONTOS DE VENDA OU NOVOS MEDIADORES**

A instalação de novos Equipamentos de Ponto de Venda é efetuada pelo atual Adjudicatário, mediante a solicitação e coordenação pela SCML.

▪ **RESOLUÇÃO DE INCIDENTES / ANOMALIAS**

O atual Adjudicatário é responsável por efetuar a resolução de incidentes / falhas que ocorram nas soluções de *software* dos Pontos de Venda de Jogos. Quando a SCML deteta situações anómalas (por contacto dos Mediadores), efetua a análise e tratamento dos incidentes e em caso de necessidade promove a interação com o Fornecedor / Empresa de manutenção.

▪ **REINSTALAÇÃO DE PONTOS DE VENDA OU MEDIADORES**

O atual Adjudicatário é responsável por efetuar as alterações nos Pontos de Venda, reinstalando os equipamentos e seus periféricos na mesma morada, mudança interna, ou em nova morada, mudança externa, sempre que a necessidade seja identificada pela SCML para qualquer mediação existente.

▪ **CANCELAMENTO DE PONTOS DE VENDA OU MEDIADORES**

O atual Adjudicatário é responsável por efetuar a recolha dos equipamentos e seus periféricos nos Pontos de Venda, sempre que a necessidade seja identificada pela SCML para qualquer mediação existente.

▪ **NÍVEIS DE SERVIÇO**

A solução atual de Pontos de Venda é disponibilizada de acordo com níveis de serviço contratualizados. Os níveis de serviços incidem sobre o número de interrupções mensais de Pontos de Venda e no tempo de resolução de incidentes, tendo sempre em conta os níveis de qualidade e segurança definidos pela SCML. Estes Níveis de Serviço são assegurados pelo atual Adjudicatário e são definidos e controlados pela SCML, observando-se os modelos de qualidade, segurança e de penalidades.

▪ **PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS**

Os Equipamentos dos Pontos de Venda são propriedade da SCML, incluindo as unidades terminais, cablagem e os respetivos periféricos, em quantidade crescente até ao limite máximo definido em contrato, assim como os equipamentos dos sistemas centrais.

34. VISÃO DA SOLUÇÃO FUTURA - REQUISITOS TÉCNICOS

De uma forma geral a SCML pretende modernizar os seus Pontos de Venda com equipamentos que acompanhem a inovação tecnológica e permitam responder de forma capaz, não só às atuais necessidades, mas também à evolução na exploração dos Jogos Sociais do Estado, mantendo ou melhorando os níveis de disponibilidade, segurança e desempenho da solução atual.

A SCML pretende dotar os novos equipamentos dos Pontos de Venda com um novo *software*, a fornecer pelo Adjudicatário, que terá de assegurar no mínimo as mesmas funcionalidades do *software* de Pontos de Venda à data da adjudicação, e outras que se identifiquem no presente caderno de encargos.

O *hardware* a apresentar à SCML terá igualmente de garantir a possibilidade de implementação de novas funcionalidades, assegurando aos Mediadores e apostadores dos Jogos Sociais do Estado usufruir de uma nova experiência de utilização.

Na Gestão de Operação de Jogo será necessário implementar novas soluções ao nível dos Pontos de Venda e sistemas de *Backend*, por forma a rentabilizar o investimento, controlar e otimizar a atividade de acordo com os seus requisitos técnicos e Níveis de Serviço estipulados.

A SCML pretende dotar a sua infraestrutura de uma série de ferramentas e soluções que lhe permita:

- Efetuar a Gestão dos Conteúdos que serão exibidos nos Ecrãs disponibilizados aos Mediadores e Apostadores;
- Dotar os Pontos de Venda de uma ferramenta de Diagnóstico;
- Efetuar a Gestão Remota dos Equipamentos de Ponto de Venda;
- Efetuar a Monitorização de todos os Equipamentos disponibilizados nos Pontos de Venda;
- Efetuar a Gestão dos Pedidos / Incidentes e Bens;
- Implementar uma Solução Centralizada de Distribuição e Gestão de Downloads para o *Software* dos Pontos de Venda;
- Efetuar a Gestão de equipas de Manutenção e Gestão de Bens.

CAPÍTULO 2. REQUISITOS GERAIS

34.1. DOCUMENTAÇÃO E FORMAÇÃO

REQ-1. Requisito Introdutório - O Adjudicatário deverá entregar à SCML a documentação funcional, técnica e das configurações implementadas de todas as soluções.

REQ-2. O Adjudicatário deve fornecer a documentação para a utilização, operação e gestão de cada uma das soluções previstas. A documentação deverá ter uma versão para utilização pelas equipas técnicas da SCML, para todas e cada uma das soluções previstas, com instruções adicionais e concretas face aos manuais base de cada equipamento e produto de *software*.

REQ-3. Toda a documentação deverá ser elaborada em língua portuguesa, respeitando o novo acordo ortográfico, considerando-se admissível a redação em língua inglesa apenas no que respeita a manuais de natureza técnica, relativos a produtos de *software* e *hardware*, adotados na solução proposta.

REQ-4. A documentação deverá ser entregue à SCML de acordo com o plano geral de implementação, conforme requisitos deste caderno de encargos e sempre que solicitado. A SCML adquire o direito de propriedade sobre a documentação entregue. A documentação deverá ser entregue nas suas versões originais e em formato eletrónico editável, sempre que tecnicamente possível.

REQ-5. Como a solução a disponibilizar na sequência do presente procedimento terá um universo bastante heterogéneo de utilizadores, o Adjudicatário deverá apresentar um plano de formação que apresente, no mínimo, os seguintes tipos distintos de formação:

- Formação técnica e de administração;
- Formação técnica de manutenção;
- Formação de utilizadores finais do *software* do Ponto de Venda a uma equipa de formadores da SCML;
- Formação de utilizadores finais das soluções de suporte à gestão e operação - *Backends*.

Como **Formação técnica e de administração** entende-se aquela que se destina a efetuar a passagem de conhecimento de âmbito técnico a elementos da SCML (área de Sistemas de Informação) para efeitos de monitorização, administração e operação de sistemas, integrações, base de dados e soluções de *software*. Para este tipo de formação estima-se um número aproximado de 15 (quinze) formandos.

Como **Formação técnica e de manutenção** entende-se aquela que se destina a efetuar a passagem de conhecimento de âmbito técnico a assistentes técnicos do Adjudicatário e elementos da SCML capacitando-os para todo o trabalho técnico de manutenção e controlo. Para este tipo de formação estima-se um número aproximado de 30 (trinta) formandos da SCML.

Como **Formação de utilizadores finais do *software* do Ponto de Venda** entende-se aquela que se destina a efetuar a passagem de conhecimento funcional a uma equipa de formadores da SCML com atribuições ao nível do utilizador da solução. O número de sessões de formação a realizar, tal como o número de horas por sessão, por tipo e o número máximo de formandos por sessão, será definido em sede de projeto. A realização das sessões de formação deve ser concretizada em sala (presencial) e deverão ter lugar dentro do período preconizado para a disponibilização dos sistemas. A SCML será responsável por ceder as instalações e instrumentos de suporte à mesma. Para este tipo de formação estima-se um número aproximado de 30 (trinta) formandos.

Como **Formação de utilizadores finais das soluções de Suporte à Gestão e Operação - *Backends***, entende-se aquela que se destina a efetuar a passagem de conhecimento funcional a utilizadores finais da SCML. O número de sessões de formação a realizar, tal como o número de horas por sessão, por tipo e o número máximo de formandos por sessão, será definido em sede de projeto. A realização das sessões de formação deve ser

concretizada em sala (presencial) e deverão ter lugar dentro do período preconizado para a disponibilização dos sistemas. A SCML será responsável por ceder as instalações e instrumentos de suporte à mesma. Para este tipo de formação estima-se um número aproximado de 25 (vinte e cinco) formandos.

REQ-6. O Adjudicatário desenvolverá as ações necessárias e adequadas à formação dos diferentes utilizadores através de pessoal técnico qualificado e segundo um esquema devidamente articulado, quer das várias ações de formação entre si, quer destas com as disponibilidades do serviço da SCML.

REQ-7. A formação deverá ser realizada por formadores que dominem a língua portuguesa (PT-PT), suportada em manuais e material de apoio, igualmente, em português.

REQ-8. A formação aos Mediadores será da responsabilidade da SCML.

REQ-9. O Adjudicatário deverá produzir e entregar toda a documentação necessária para que a SCML possa de forma autónoma garantir as seguintes vertentes:

- Acompanhamento do projeto;
- Utilização e administração das soluções;
- Operação e monitorização das soluções;
- Manutenção preventiva, corretiva e evolutiva das soluções.

REQ-10. A documentação a entregar deverá incluir, pelo menos, os seguintes documentos:

- Análise funcional;
- Desenho detalhado das soluções;
- Desenho técnico das soluções;
- Documentação técnica de todos os produtos *hardware* e *software* constituintes das soluções;
- Modelo de dados;
- Manual de interfaces e respetivos *layouts*;
- Caderno de testes funcionais e técnicos;
- Manuais de utilização;
- Manuais de administração;
- Manuais de instalação;
- Manuais de operação;
- Manuais de recuperação dos sistemas, nos casos de falhas;

- Manuais dos procedimentos de contingência face à indisponibilidade dos sistemas;
- Plano de *disaster recovery*;
- Manuais de formação funcional;
- Manuais de formação técnica;
- Manual de utilização dos equipamentos dos Pontos de Venda;
- Manual de cuidados regulares dos equipamentos a executar pelos Mediadores;
- Manual operacional que inclua *check-list* de todas as validações e parâmetros técnicos e funcionais a observar por elementos técnicos da SCML;
- Manual de manutenção preventiva que inclua *check-list* de todas as tarefas técnicas a executar.

REQ-11. O plano de entrega da documentação indica quando serão disponibilizados os vários documentos com referência ao Plano Geral de Projeto.

REQ-12. As versões finais de todos os documentos devem ser entregues antes da Aceitação Final da solução.

REQ-13. Adjudicatário manterá atualizada a documentação entregue sempre que as alterações efetuadas à solução sejam da sua responsabilidade.

34.2. PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARE DA SOLUÇÃO

REQ-14. Os bens fornecidos ao abrigo do presente procedimento, incluindo o *software* serão propriedade da SCML, salvo as exceções expressamente previstas no caderno de encargos. O licenciamento e respetivas condições constantes da proposta adjudicada deverão cobrir adequadamente o prazo previsto de contrato, assim como condições de utilização futura, nos casos em que não haja previamente licenciamento da SCML. Deverão ser entregues os respetivos códigos fonte pelo Adjudicatário sem encargos adicionais.

REQ-15. Para todos os equipamentos previstos, o tratamento de situações de reparação, substituição por anomalia ou substituição por alcance do fim de vida do equipamento, são da responsabilidade do Adjudicatário, sem encargos adicionais para a SCML.

REQ-16. Todos os equipamentos e materiais fornecidos devem ser novos, não podendo ter sido produzidos há mais de 6 (seis) meses a contar da data da sua entrega à SCML e não poderão apresentar na mesma data qualquer declaração EoS (*End-Of-Sale*) ou EoL (*End-Of-Life*) sobre qualquer componente da solução.

REQ-17. O Adjudicatário terá de manter equipamentos de substituição (*spare*) em quantidades adequadas ao cumprimento dos Níveis de Serviço. Estes equipamentos serão da propriedade da SCML, cuja responsabilidade de gestão será do Adjudicatário, conforme adiante detalhado.

34.3. REQUISITOS DE QUALIDADE E SEGURANÇA

REQ-18. O Adjudicatário deverá obedecer a critérios de rigor nas várias vertentes de atuação que visam sobretudo a disponibilidade funcional e operacional dos equipamentos que compõem a solução apresentada, assegurando:

QUALIDADE

- Total disponibilidade para colaborar com a SCML, prestando um serviço rápido cumprindo com os SLA's definidos;
- Conhecimentos e cortesia dos técnicos e sua capacidade de transmitir confiança e segurança;
 - Boa aparência das instalações / manutenções físicas efetuadas, equipamentos, pessoal e materiais envolvidos e utilizados (lista não exaustiva: colocação de cabos elétricos, posicionamento da impressora e terminal respeitando o espaço e composição exigida pela SCML);
 - Cuidado e atenção individualizada que os técnicos oferecem à SCML e junto dos Pontos de Venda;
 - Capacidade de executar o serviço contratualizado de forma competente, confiável e com precisão.

SEGURANÇA

- Existência de um plano físico de execução dos serviços garantido o total conhecimento prévio dos objetivos;
- Definição do plano operacional que garanta a realização das tarefas e obrigações dentro dos parâmetros definidos, suportadas em formações e conhecimentos adequados a cada situação, nomeadamente com recurso a manuais, *checklists* e informação própria para técnicos e utilizadores na operacionalização e funcionamento de todos os componentes da solução,

mantendo, corrigindo e eliminando todas as desconformidades, riscos ou vulnerabilidades;

- Identificação de plano de contingência que assegura as alternativas apropriadas em cada situação de serviço, não colocando a solução ou os intervenientes em causa;
- Cumprimento da regulamentação e normas técnicas para proteção do património físico e pessoal envolvido na solução, sustentado nas boas práticas;
- Utilização exclusiva de equipamentos totalmente operacionais e de materiais adequados a cada tarefa e serviço para cumprimento dos objetivos contratualizados.

CAPÍTULO 3. REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE PONTOS DE VENDA

34.4. CARATERÍSTICAS TÉCNICAS GLOBAIS

REQ-19. Requisito introdutório – O Adjudicatário tem de conceber e disponibilizar uma solução que permita à SCML modernizar a rede de Pontos de Venda, substituindo a atual solução. A nova solução de *software* dos Pontos de Venda tem de manter ou, preferencialmente, melhorar o nível de disponibilidade, de segurança e de desempenho da solução atual.

REQ-20. É responsabilidade do Adjudicatário implementar e substituir integralmente os equipamentos e *software* de todos os Mediadores da rede de jogo da SCML, até um limite máximo de 7.200 Equipamentos de Pontos de Venda e respetivos periféricos (cablagem incluída).

REQ-21. A entrega de equipamentos, após conclusão da Etapa do Projeto-Piloto, considerará uma quantidade aproximada inicial de 5.000 unidades para a Fase de Transição, valor a confirmar durante a Fase de Implementação.

REQ-22. Após a conclusão da Fase de Transição a SCML efetuará, sempre que necessário e até ao limite previsto de terminais, novas encomendas de equipamentos, conforme tabela seguinte:

TIPOLOGIA DE PEDIDO	NÚMERO DE TERMINAIS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA (EM DIAS SEGUIDOS)
1	≤ 10	15
2	11 a 50	60
3	51 a 100	70
4	> 100	90

- A SCML só efetuará, no limite, uma encomenda por mês para cada tipologia de pedido.
- Os tempos de entrega são considerados desde a data de pedido da SCML até à receção dos equipamentos em armazém do Adjudicatário.
- Após receção em armazém dos novos equipamentos, o Adjudicatário terá de definir, em sede de projeto, o tempo que necessita para garantir, em laboratório, as condições de utilização dos mesmos.

REQ-23. Os novos equipamentos requeridos pela SCML terão de ser configurados e testados em laboratório pelo Adjudicatário, antes de serem instalados nos Estabelecimentos, com a devida validação dos técnicos da SCML.

REQ-24. O Adjudicatário terá de manter equipamentos funcionais no cumprimento dos Níveis de Serviço (SLA) previstos no caderno de encargos, assegurando as assistências técnicas necessárias, incluindo a substituição de qualquer componente da solução, mantendo sempre os níveis de qualidade e segurança definidos.

REQ-25. A quantidade correspondente à percentagem de bens de substituição (*spares*), por equipamento (Terminal, CDU, Impressora) identificada na proposta adjudicada deverá assegurar à SCML a permanente disponibilidade da solução no cumprimento dos REQ-24 e REQ-26 do caderno de encargos.

REQ-26. A percentagem / quantidade de *Spares* indicada na proposta adjudicada respeitará a quantidade efetiva de terminais e respetivos periféricos instalados nos Estabelecimentos, observando-se a variabilidade e dinamismo naturais na gestão corrente do negócio, mas mantendo sempre o valor máximo de *Spares* atingidos durante a execução de contrato.

REQ-27. No decorrer da execução do contrato qualquer alteração da percentagem de *Spares* por equipamento (Terminal, CDU, Impressora) identificada na proposta decorrerá por responsabilidade e expensas do Adjudicatário, após a aceitação e aprovação pela SCML.

REQ-28. A solução a propor terá de ser ligada à atual rede de comunicações TCP/IP da SCML com os seus Mediadores, garantindo a compatibilidade com os respetivos protocolos de comunicações e garantindo a sua segurança, independentemente dos níveis de segurança disponibilizados pela rede de comunicações da SCML. Para o efeito, a solução a propor terá de apresentar uma arquitetura orientada a serviços *REST (JSON)*, assente em comunicações TCP/IP com os Pontos de Venda, com recurso à componente central de integração da SCML, para comunicação com os sistemas de jogo.

REQ-29. O Equipamento de Ponto de Venda terá de permitir a coexistência de duas versões das aplicações, sendo que uma versão esteja em execução em *foreground* e a outra versão se encontre armazenada em *background*. Esta característica é particularmente importante no caso das atualizações de *software* que são aplicadas na versão em *background*, possibilitando que os Pontos de Venda sejam configurados para arrancar com a nova versão numa data / hora configuráveis (fazendo a respetiva troca entre versão em *background* para *foreground* e vice-versa).

REQ-30. O Adjudicatário terá de utilizar obrigatoriamente a ferramenta de gestão de versões de *software* GIT (fornecido pela SCML), respeitando as metodologias, processos e nomenclaturas utilizadas pela SCML.

REQ-31. Juntamente com cada uma das soluções de *software*, o Adjudicatário terá de fornecer também o IDE, com o SDK e respetiva *framework* de desenvolvimento do *software*.

O código fonte de toda a solução do Ponto de Venda e das soluções de *Backend*, desenvolvidas, customizadas e configuradas pelo Adjudicatário deverão ser entregues continuamente durante a fase de Implementação no repositório de código da SCML, e garantir que tem a totalidade do código de todas as soluções de *software*, antes do início da Etapa de Projeto Piloto do Projeto.

REQ-32. O Adjudicatário deverá utilizar preferencialmente as seguintes soluções de integração contínua, gestão de tarefas e documentação, *bug reporting* e gestão de binários, utilizadas pela SCML (lista não exaustiva):

- *Jenkins* - integração contínua e entrega contínua;
- *Redmine* - gestão de tarefas, documentação e *bug reporting*;
- *Artifactory* - gestão de binários.

As soluções anteriormente apresentadas encontram-se licenciadas pela SCML. O Adjudicatário poderá apresentar soluções alternativas, sujeitas à aprovação da SCML. O licenciamento de soluções alternativas, será da responsabilidade do Adjudicatário durante o período de vigência do contrato.

REQ-33. As soluções de *software* deverão ser desenvolvidas com recurso a tecnologias *web-based*, tais como *HTML5*, *CSS* e *Javascript*, para as componentes de *Frontend*, assim como em tecnologia *Java EE* para as componentes de *Backend*.

REQ-34. As estruturas de dados de suporte às soluções de *software* deverão ser desenvolvidas para sistemas de gestão de base de dados preferencialmente *Oracle*. O licenciamento de soluções alternativas, será da responsabilidade do Adjudicatário.

REQ-35. O *software* a desenvolver no âmbito das soluções propostas deve seguir metodologias e técnicas de desenho e programação de acordo com as melhores práticas internacionais, nomeadamente modelos orientados a objetos, *UML (Unified Modeling Language)* e normas e recomendações *W3C (World Wide Web Consortium)*.

REQ-36. O Ponto de Venda terá de suportar um acesso com perfil de manutenção, devendo para tal recorrer a um ou mais mecanismos de autenticação forte (a ser identificado em sede de projeto). Quando este acesso é efetuado e verificado como válido, as unidades terminais terão de apresentar um perfil de manutenção, diferente do perfil do Mediador, e que permita a execução das ações de manutenção e testes.

REQ-37. O licenciamento do *software* base do Ponto de Venda (sistema operativo) terá de ser garantido pelo Adjudicatário, durante o período de vigência do contrato.

REQ-38. Nos equipamentos fornecidos, todas as portas / interfaces não utilizadas terão de estar desabilitadas, impedindo assim o seu uso indevido.

REQ-39. Nos equipamentos fornecidos, todos os serviços de *software* existentes, que não sejam utilizados no âmbito da solução fornecida, têm de ser desabilitados, não podendo em caso algum pôr em causa o desempenho ou capacidade dos sistemas fornecidos ou existentes.

- REQ-40.** A solução do Ponto de Venda deverá permitir a alteração de configurações base. Estas configurações deverão ser guardadas localmente no equipamento (exemplo de lista não exaustiva de configurações: *endpoints* de *Backend*, credenciais de autenticação de API's, configurações de *standalone*, certificados).
- REQ-41.** A solução do Ponto de Venda deverá obrigatoriamente conter uma configuração local ou outra solução proposta pelo Adjudicatário, que garanta que um equipamento faça *login* de forma unívoca, através de um ID de terminal único. Em sede de implementação a solução poderá ser revista entre a SCML e o Adjudicatário.
- REQ-42.** As definições regionais (separador numérico, moeda, data, entre outros) da informação proveniente do sistema de Jogo e de CRM/PRM da SCML, bem como das soluções deverão ser disponibilizadas em formato português (de padrão europeu) em todos os suportes onde estiverem disponíveis (lista não exaustiva: *software* de Pontos de Venda, *website* de *backoffice* e de *frontend*, tal como aplicações *mobile* desde que sejam utilizadas nestas soluções deste concurso). Este ponto refere-se à solução de *software* de Pontos de Venda e todas as outras soluções de Suporte à Gestão e Operação do Serviço.
- REQ-43.** Todas as soluções de *software* apresentadas deverão integrar com o Sistema Provedor de Identidade da SCML (*Active Directory*), para efeito de autenticação dos utilizadores.
- REQ-44.** Cada solução de *software* deverá prever uma área de gestão de perfis, que permita configurar a relação entre perfis e funcionalidades da aplicação, para efeito de controlo de acesso dos utilizadores. Para o efeito, cada solução de *software* deverá garantir a catalogação de todas as funcionalidades de modo a poderem ser geridas na área de gestão de perfis. O processo de gestão de perfis será definido em sede de projeto.
- REQ-45.** O mecanismo de gestão de perfis deverá ser preferencialmente unificado, de modo a permitir uma gestão centralizada, assegurando a integração entre as diferentes soluções de *software*.
- REQ-46.** A relação entre as entidades do mecanismo de gestão de perfis proposto pelo Adjudicatário e as entidades do Sistema Provedor de Identidade da SCML (*Active Directory*) será definida em sede de projeto.

34.5. PONTO DE VENDA

REQ-47. O Adjudicatário terá de fornecer, instalar e configurar todos os equipamentos da solução proposta, respondendo sempre aos requisitos técnicos e níveis de serviço estipulados.

REQ-48. Os equipamentos de Ponto de Venda terão de respeitar as seguintes características técnicas:

UNIDADE TERMINAL

- Processador *multicore* $\geq 1,5$ GHz;
- *Multicore* ≥ 4 core;
- Memória RAM ≥ 4 GB, do tipo DDR3 ou superior;
- Suporte de memória SSD/*flash* ≥ 128 GB;
- Ecrã tátil capacitivo de alta definição *multi touch*, com tamanho de referência entre 15" e 17,5", cumprindo as medidas *standard* do mercado;
- Ecrã resistente à água e sujidade de acordo com as normas $\geq$ IP54;
- Sistema ótico, para leitura, interpretação e processamento da imagem (bilhetes / documentos) por camara(s), sem manipulação mecânica, e não por digitalização (*scanner*), com capacidade para:
 - Leitura de formatos de dimensões máximas equivalentes a A4;
 - Leitura de códigos de barras 1D e 2D, para reconhecimento de códigos *standard*, incluindo *i2o5*, *pdf417*, QRCode e interpretação de dados via OCR (*optical character recognition*);
- Portas USB externas adicionais ≥ 2 , para além das necessárias para ligação de todos os periféricos da solução apresentada (USB 2.0 ou superior);
- Sistema de arrefecimento passivo ou ativo;
- Portas de rede RJ45 ≥ 2 , com suporte a endereçamento IPv4 e IPv6;
- Porta(s) adicional(ais) HDMI 1.3 ou superior para ligação suplementar;
- Componente de processamento gráfico (GPU) com capacidade de reprodução de conteúdos de alta definição;
- Suporte para capacidade de comunicação Wi-Fi (IEEE 802.11n ou superior);
- Autenticação Wi-Fi, WPA ou WPA2;
- Descodificador de áudio *stereo* (áudio codec);
- Coluna(s) de som integrada(s);

- Leitor de impressão digital (*fingerprint*) - Resistente à água e sujidade de acordo com as normas $\geq$ IP54;
- Leitor de *smart card*.

IMPRESSORA TÉRMICA

- Impressão de recibos de apostas, talões de caixa, relatórios com caracteres de texto alfanuméricos, códigos de barras 1D / 2D para reconhecimento de códigos *standard*, incluindo *i2o5* e *pdf417* e *Bit image graphics*;
- Utilização de rolos de papel térmico, exclusivos da SCML, com largura mínima de 82,1mm e máxima de 82,5mm e diâmetro do rolo de 6" (polegadas);
- Resolução mínima de 200 dpi;
- Velocidade mínima de impressão 150 mm/s em modo normal;
- Sensor de marca de fim de rolo;
- Recetor de recibos impressos (mínimo 50);
- Corte automático de papel.

BRANDING

- Impressora dedicada para *branding* terá de estar integrada fisicamente na impressora térmica (nunca na unidade Terminal). Pretende-se que estes dois módulos independentes formem um corpo único possíveis de serem facilmente destacados no caso de manutenção preventiva / intervenção corretiva, mas sendo o seu encaixe suficientemente seguro para a utilização diária;
- *Scanner* integrado para leitura de recibos de apostas;
- Velocidade mínima de leitura 200 mm/s;
- Leitura de códigos de barras 1D / 2D para reconhecimento de códigos *standard*, incluindo *i2o5* e *pdf417*;
- Velocidade mínima do *branding* 150 mm/s em modo normal;
- Resolução mínima de *branding* 200 dpi;
- Utilização de papel térmico, exclusivo da SCML, com largura mínima de 82,1mm e máxima de 82,5mm.

CDU

- Ecrã tátil capacitivo de alta definição *multi touch*, com tamanho de referência entre 12,4" e 15,6", cumprindo as medidas *standard* do mercado;
- Resistente à água e sujidade de acordo com as normas IP54;

- Instalado em suporte vertical, destacado do terminal, ajustável em altura com dimensão mínima que permita que o ecrã tátil seja totalmente visível acima do terminal, com montagem Vesa ou equiparado, rotativo e basculante, com base estável, que garanta a segurança do equipamento;
- Proteção e isolamento de todas as funcionalidades (botões) e ligações do equipamento (será aceite o cumprimento por *software*).

EQUIPAMENTOS INTEGRADOS NO CDU (não podem estar na base de apoio ou no suporte vertical, fazendo parte integrante do monobloco do CDU e posicionados de forma acessível à utilização pelos Apostadores):

- Leitor por *contactless* (NFC);
 - Leitor de dispositivos com recurso à tecnologia NFC assente nas normas ISO/IEC 14443a, ISO/IEC 14443b;
- Leitor de *smart card*;
- Leitor de QRCode e código de barras 1D e 2D (orientação de leitura para a base e obliquamente). Interpretação de códigos de barras 1D e 2D, para reconhecimento de códigos *standard*, incluindo *i2o5*, *pdf417* e QRCode.

CABOS E LIGAÇÕES

- Cabos elétricos adequados aos equipamentos para ligação a tomada *schuko* (até 10 metros) com um tamanho mínimo de 1,8 metros;
- A alimentação elétrica de todos os equipamentos / componentes da solução estará suportada no máximo em 2 fichas / tomadas;
- Cabos de dados UTP $\geq$ Cat.6 (3, 5, 10 e 15 metros em quantidades a definir em sede de projeto). O Adjudicatário deve considerar a existência de alguns Pontos de Venda que irão necessitar cabos UTP de tamanhos superiores aos anteriormente definidos;
- Calha técnica e organizadores de cabos para corretas instalações dos equipamentos, cumprindo com os critérios de qualidade e segurança.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

- Todos os equipamentos e componentes terão que estar em conformidade com:
 - Diretiva 2014/30/UE relativa a compatibilidade eletromagnética;
 - Diretiva 2014/35/UE equipamentos de baixa voltagem;
 - Diretiva 2011/65/UE na sua versão atualizada (RoHS).
- Todos os equipamentos deverão apresentar elevada disponibilidade para uma utilização / operacionalização constante, 24h / 365 dias do ano, ao

longo de todo o contrato, contemplando as condições climatéricas típicas de Portugal Continental, Madeira e Açores.

- Todos os equipamentos terão que apresentar algum grau de customização, permitindo que por “cor” e “logotipo” seja identificada / associada a solução aos “Jogos Santa Casa”.

REQ-49. O Adjudicatário deverá capacitar os equipamentos do Ponto de Venda de uma funcionalidade que permita entrar em *Modo Sleep*, desligando os ecrãs e colocando o *hardware* em *standby*. Por conseguinte o utilizador após fazer o *logout* do Ponto de Venda, este deverá ficar em *stand-by* após um certo período de tempo com todos os ecrãs desligados, mas mantendo a ligação ao Sistema Informático Central da SCML. Outra opção a garantir nos Equipamentos de Ponto de Venda é a funcionalidade de ter um *screen-saver* que obrigue à colocação da uma senha após um período de inatividade. Este requisito será detalhado em sede de projeto.

REQ-50. O Adjudicatário deverá dimensionar o *hardware* de forma a garantir que no máximo sejam utilizados até 50% dos recursos (RAM e SSD) na sua instalação inicial (incluindo as versões *foreground* e *background*). A capacidade de processamento deverá garantir a fluidez necessária e desejável para a utilização das funcionalidades do Sistema de Jogo.

34.6. SOFTWARE DO PONTO DE VENDA

REQ-51. Requisito introdutório - O Adjudicatário terá de fornecer, instalar e configurar o *software* de Ponto de Venda respondendo sempre aos requisitos técnicos e níveis de serviço estipulados.

REQ-52. O *software* do Ponto de Venda a apresentar pelo Adjudicatário terá de executar no mínimo as mesmas funcionalidades que o *software* do Ponto de Venda existente, aquando da implementação, para todos os jogos da SCML, ou seja, as funcionalidades a seguir descritas, adicionadas das funcionalidades entretanto implementadas pela SCML no período em que decorrer o presente procedimento.

REQ-53. O *software* do Ponto de Venda a ser usado pelo Mediador deverá ter a interface / ecrãs com o utilizador em português (PT-PT), sendo a nomenclatura definida pela SCML.

- REQ-54.** O *software* do Ponto de Venda a apresentar pelo Adjudicatário funcionará de forma ligada em tempo real com os Sistemas Centrais de Jogos, nos quais as transações serão sempre validadas e registadas.
- REQ-55.** O *software* terá de ter uma área principal, que será ativa após o arranque do terminal e depois de efetuado o respetivo *login*, e que permitirá o acesso às funcionalidades do *software* de acordo com os privilégios estabelecidos.
- REQ-56.** Os *layouts* do *software* do Ponto de Venda serão definidos em sede de projeto, devendo atender a requisitos e boas práticas de “usabilidade” e “responsividade”.
- REQ-57.** A solução de *software* do Ponto de Venda deverá possuir um mecanismo dinâmico de acesso rápido às funcionalidades mais frequentes.
- REQ-58.** O *software* deve suportar os conceitos / informação relativa ao Mediador ao qual o Ponto de Venda esteja atribuído, bem como informação relativa ao Estabelecimento em que esteja instalado, podendo um mediador ter um ou mais Estabelecimentos e cada um destes pode ter um ou mais Pontos de Venda (terminais e periféricos) instalados.
- REQ-59.** O *software* terá de suportar o conceito e funcionalidades de cartão de jogador, reconhecendo o cartão através da leitura do seu código de barras ou outro a definir em sede de projeto. As funcionalidades atuais são para efeito de pagamento de prémios, em sede de projeto poderão ser alargadas a outras funcionalidades já implementadas.
- REQ-60.** O *software* terá de permitir o envio para o CDU toda a informação relevante para o apostador, nomeadamente, os preços das apostas efetuadas e nos casos de validação das apostas (lista não exaustiva: informação de aposta premiada (ou não), informação sobre sorteio ainda não realizado), deverá ainda disponibilizar dinâmismos customizados por tipo de jogo para apostas premiadas a definir em sede de projeto (lista não exaustiva: “festa” de “Parabéns GANHOU”, “festa” para a quantidade de prémios ganhos).
- REQ-61.** O *software*, terá de permitir também, interações diretas com o apostador através do ecrã *touch* do CDU, tais como: confirmação de dados, aceitação de condições e outras a definir em sede de projeto.

- REQ-62.** O *software* do terminal deverá apresentar, de forma permanente e em todos os ecrãs das várias funcionalidades: uma linha de comunicação para reprodução de mensagens, com opção em *scroll* (cujo processo e mensagens serão definidas pela SCML), bem como a informação de *status*, data e hora do sistema. A localização desta informação será definida em sede de projeto.
- REQ-63.** Deve utilizar-se sempre o símbolo do €, com duas casas decimais, em todos os relatórios, mensagens que surgem no *software* do terminal e nos talões emitidos pelas impressoras.
- REQ-64.** O Adjudicatário deve apresentar em sede de projeto, para cada mensagem de erro a mostrar no Ponto de Venda, o diagnóstico que deve ser realizado pelo *Contact Center* da SCML bem como a ação técnica para resolver a situação. Todas as mensagens de erro do *software* do Ponto de Venda devem estar em português (PT-PT).
- REQ-65.** Deverá ser através do terminal, que o Mediador controla a ativação e desativação dos leitores de código de barras destinada aos Apostadores (CDU). Considerar um parâmetro de *time out* (exemplo: 15 segundos) para a desativação automática no caso de não utilização e evidência ao mediador sempre que o leitor esteja ativo (por exemplo: mudar de cor), a definir em sede de projeto.
- REQ-66.** Deverá ser considerada uma versão de *software* própria para os Pontos de Venda destinados a formação, a ser ministrada pelos serviços da SCML. Esta versão deverá garantir a simulação de vários cenários para suporte da formação aos Mediadores e seus colaboradores. Não poderá exigir ligação a rede, nem de preparação de ambientes. Esta versão de *software* de formação terá todas as funcionalidades de um Ponto de Venda normal, mas com simulação das respostas dos sistemas centrais e dos jogos de modo a suportar exemplos práticos aos formandos. Os cenários serão fornecidos em sede de projeto. Ex: fazer uma aposta por via de leitura de bilhete, gerar a aposta, imprimir o respetivo recibo e estar capacitado para simular de imediato pagamentos de prémios ou anulação com o recibo gerado de forma independente. Adianta-se desde já que cada jogo terá um cenário associado a um pagamento de prémios de patamar diferente.

REQ-67. Além da versão a instalar no equipamento de formação, deverá ser entregue uma versão similar a correr num computador normal dos utilizadores da SCML para efeitos de preparação de manuais, procedimentos e consultas de atuação.

• **SUPOORTE DE PERFIS E PRIVILÉGIOS / ACESSOS**

REQ-68. O *software* tem de suportar a existência de perfis e respetivos privilégios / acessos, aplicados aos terminais.

REQ-69. Um perfil inclui um conjunto de privilégios / acessos que podem ser definidos a dois níveis:

- Ativação / desativação de acesso a um dado jogo;
- Ativação / desativação de determinadas funcionalidades.

Toda esta informação será recebida pelo terminal, nas primeiras mensagens de *login* e o *software* de Ponto de Venda, deverá respeitar as permissões de determinada lista de ações que poderá executar.

REQ-70. Os privilégios definem, por exemplo, quais os Pontos de Venda que podem fazer pagamentos de prémios para determinados montantes e modo de pagamento (sendo estes Pontos de Venda utilizados pela própria SCML no pagamento de prémios). Os privilégios podem ainda definir acesso a funcionalidades para o tratamento de Lotaria Nacional (nomeadamente no tratamento de devoluções em nome de um Mediador / Ponto de Venda). Pontos de Venda com estes privilégios são denominados "Terminais Privilegiados". Os requisitos dos perfis / privilégios / acessos serão definidos em sede de projeto.

REQ-71. Os acessos podem ainda ser distintos dentro do mesmo Ponto de Venda, isto é, determinadas funcionalidades só serão acessíveis aos gerentes do Ponto de Venda (a título de exemplo: informação financeira e e-mail dos gerentes). A lista destas funcionalidades será fornecida em sede de projeto.

REQ-72. Os acessos e privilégios devem considerar ainda a necessidade de utilização por funcionários do Adjudicatário e da SCML, como por exemplo Técnicos de Manutenção ou Gestores de Zona, com detalhe a definir em sede de projeto.

- **DEFINIÇÃO MACRO DOS JOGOS**

REQ-73. O *software* deve suportar todo o portefólio de jogos da SCML, implementados no atual Ponto de Venda, ou em fase de implementação à data da assinatura do contrato relativo a este caderno de encargos, tendo em conta os requisitos adiante apresentados e os regulamentos dos jogos:

- a) Euromilhões
- b) M1lhão
- c) Chuva de Milionários
- d) Totoloto
- e) Totobola
- f) Lotaria Popular
- g) Lotaria Clássica
- h) Lotaria Instantânea - vulgo "Raspadinha"
- i) Placard
- j) Apostas Hípicas

REQ-74. O Euromilhões consiste num jogo de Apostas Mútuas do tipo "Loto", com prognósticos sobre números: os apostadores prognosticam o resultado sobre o acerto de 5 números em 50 possíveis, na grelha de "Números", e o acerto de 2 números/estrelas em 12 possíveis, na grelha das "Estrelas". Os sorteios do Euromilhões realizam-se às terças-feiras e sextas-feiras.

REQ-75. O M1lhão é um jogo adicional associado ao Euromilhões que garante, semanalmente, a atribuição de pelo menos um prémio no valor de 1 milhão de euros em Portugal. Por cada aposta simples registada no Euromilhões (5 Números + 2 Estrelas), o sistema central de apostas gera, automaticamente, um código alfanumérico único, composto por 3 letras e 5 números. O sorteio do M1lhão realiza-se, semanalmente, às sextas-feiras.

REQ-76. Chuva de Milionários: A mecânica de jogo que está associada a eventos promocionais em que são sorteados códigos alfanuméricos gerados para cada aposta (5 números + 2 estrelas) realizada no EuroMilhões (EM). Estes códigos serão gerados apenas nos sorteios do EuroMilhões definidos pela comunidade no seu plano promocional anual e aplicam-se ao conjunto das apostas recolhidas por todas as Lotarias participantes da comunidade EuroMilhões. Os sorteios da Chuva de Milionários poderão acontecer em duplas semanais (à Terça-Feira e à Sexta-

Feira) bem como apenas num destes dias da semana. Sempre que os sorteios aconteçam em duplas, são gerados códigos diferentes para cada sorteio.

REQ-77. O Totoloto é um jogo de Apostas Mútuas do tipo "Loto", consiste no acerto de 5 números em 49 possíveis na grelha de números, combinados com o acerto de 1 número em 13 possíveis, na grelha do "Número da Sorte". Os sorteios do Totoloto realizam-se às quartas-feiras e aos sábados.

REQ-78. O Totobola é um jogo de Apostas Mútuas Desportivas, que consiste no acerto em apostas do tipo 1X2, em 14 jogos desportivos. Em concursos normais (semanais), a chave de resultados completa é conhecida no domingo à noite, e no caso dos concursos extraordinários, no domingo à noite (extra domingo), terça, quarta ou quinta-feira à noite (extra quinta). Se, por qualquer motivo, após se terem iniciado, um ou mais jogos forem suspensos e não sejam até à data do concurso, o resultado válido para efeitos de chave será o que se registar no momento da paragem, salvo mediante cancelamento do jogo ("C") que consagra o acerto de resultado para qualquer dos três prognósticos possíveis.

REQ-79. Lotaria Nacional: As Lotarias Clássica e Popular inserem-se na categoria das lotarias onde cada extração corresponde à emissão de bilhetes numerados, para participação em extrações de números, denominadas extrações. O plano de prémios, previamente definido, determina as categorias, quantidades e valores dos prémios a atribuir face à emissão total de bilhetes. Os bilhetes da Lotaria Clássica, são compostos por 5 frações em pelo menos 2 séries (pode ir até 10 séries); já os bilhetes da Lotaria Popular, são compostos por 6 frações. Os títulos das lotarias (unidade mínima que é a fração), podem ser físicos ou virtuais/desmaterializados. Todos os títulos das lotarias, constituem a emissão e estão associadas a determinada extração. A distinção do tipo de extração: Ordinárias, Especiais e Extraordinárias depende o preço da fração e da quantidade de números e séries emitidos. A extração da lotaria Clássica é na 2ª feira e a da Popular na 5ª feira podem, no entanto, ser em dias distintos desde que previamente comunicados.

REQ-80. Lotaria Instantânea (vulgo Raspadinha): inserida na categoria das lotarias, a Raspadinha distingue-se das demais lotarias nacionais na medida em que os seus prémios são atribuídos de forma imediata, não sendo necessário esperar por um sorteio ou escrutínio. Caracteriza-se ainda pela exploração da emissão de jogos independentes (autónomos), em que cada jogo obedece a um plano de prémios

previamente estruturado que define as categorias, quantidades e valores de prémios a atribuir, face à emissão total de bilhetes de cada jogo. Os jogos distinguem-se entre si não só pelos diferentes temas, cores e *design*, como também pelas próprias mecânicas de jogo.

REQ-81. O PLACARD é um jogo de Apostas Desportivas à cota, que oferece atualmente apostas em várias modalidades desportivas (futebol, ténis, basquetebol, andebol, voleibol, hóquei no gelo, râguebi, futsal, futebol de praia, hóquei Patins; ente outros) e os seguintes tipos de apostas diferentes: Aposta '1X2 Tempo Regulamentar'; Aposta '1X2 Intervalo'; Aposta '1X2 Desvantagem'; Aposta 'Mais/Menos'; Intervalo/Tempo regulamentar"; "Dupla possibilidade"; "Quem marca 1º golo?"; "Ambas as equipas marcam?"; "Resultado exato". Neste jogo, o apostador pode ainda fazer apostas simples, combinadas e múltiplas, com diferentes prognósticos para cada evento desportivo. A cada prognóstico está associada uma cota que, multiplicada pelo valor da aposta, determina os ganhos possíveis (prémio). No caso das apostas simples, a cota é o valor associado ao prognóstico escolhido. Nas apostas combinadas (e também nas múltiplas), a cota corresponde ao produto de todas as cotas associadas aos diversos resultados selecionados.

REQ-82. O jogo de Apostas Hípicas está baseado em corridas de cavalos de diferentes modalidades onde o apostador pode escolher tipos diferentes de aposta. Trata-se de um jogo de apostas mútuas, ou seja, os prémios provêm do total de montantes apostado para cada tipo de aposta, constituindo assim a *pool* para prémios. Como valores de referência identifica-se uma corrida (com diferentes tipos de aposta disponíveis) de 18 em 18 minutos compreendidas entre as 12:00h e as 22:00h (GMT+0). Cada corrida conta com um número variável de participantes (cavalos), entre 6 e 20, onde alguns poderão declarar-se "Não Participantes" até segundos antes do início de uma corrida.

- **REQUISITOS DE VENDA DE TODOS OS JOGOS E RESERVAS DE LOTARIA NACIONAL VIRTUAL**

REQ-83. O *software* terá de permitir registar apostas de todos os jogos do portfólio do Departamento de Jogos, nos termos previstos nos regulamentos de jogo disponíveis em www.jogossantacasa.pt.

- REQ-84.** O *software* terá acesso a uma área de cada jogo, exceto para o M1lhão e Chuva de Milionários, onde o Mediador poderá fazer o registo das apostas dos seus clientes (Apostadores), ou acesso a outras funcionalidades relacionadas com os Jogos.
- REQ-85.** Os botões da área de jogo deverão respeitar as cores e a fonte oficiais de cada produto / jogo.
- REQ-86.** O *software* terá de permitir registar apostas no Milhão e Chuva de Milionários apenas em conjunto com o Euromilhões, estas apostas são automáticas, ao realizar a aposta de EM o recibo da aposta M1lhão e/ou Chuva de Milionários é impresso automaticamente e de forma separada na sequência do recibo de EM.
- REQ-87.** O registo de apostas de Apostas Mútuas, Placard e Apostas Hípicas no Ponto de Venda é feito por várias mecânicas:
- a) Através da leitura do bilhete de apostas;
 - b) Através da área do jogo de forma manual;
 - c) Através da área do jogo por pedido de emissão automática e aleatória de prognósticos (não aplicável ao Totobola e Placard);
 - d) Através da leitura de QRCode.
- REQ-88.** Independentemente da mecânica de aposta para o Placard e para as Apostas Hípicas, é obrigatória a introdução do NIF do apostador para a aceitação, com sucesso, da aposta no sistema de jogo. A introdução do NIF para associação à aposta será por:
- a) Via da captação dos dados do NIF no cartão de cidadão;
 - e/ou
 - b) Leitura e validação da versão do talão NIF.
- REQ-89.** O registo de venda de títulos de lotarias no Ponto de Venda poderá ser feito por várias mecânicas:
- a) Através da leitura do código de barras do título físico de todas as lotarias;
 - b) De forma manual, na área respetivo da lotaria clássica e popular;
 - c) Através da reserva feita pelo apostador, por leitura da informação do NIF.
- REQ-90.** O processo manual de venda de apostas deverá obedecer à especificidade de cada jogo, devendo a solução direcionar para a oferta disponível permitindo, dentro desta, a escolha do prognóstico pelo apostador. A título de exemplo: no

Euromilhões poderá optar pelo sorteio de terça-feira, de sexta-feira ou para ambos, escolher ainda os números e as estrelas, por apostas simples ou múltiplas; nas apostas hípicas, optar pelo hipódromo e corrida, modalidade de aposta e quantidade de cavalos, entre outros.

REQ-91. Uma aposta manual de lotaria nacional é feita na respetiva área da Lotaria Clássica ou Popular, através da introdução do número ou terminação, bem como da quantidade de frações pretendidas para o sorteio em causa:

- a)** Mediante a disponibilidade em sistema, o terminal tem de permitir a seleção das frações disponíveis para venda ao apostador;
- b)** Caso o apostador pretenda reservar o número que está a comprar, é obrigatória a introdução do NIF e o contacto do apostador para associar à reserva. Neste caso será sempre emitido um talão de reserva onde se identifica os sorteios para os quais o título foi reservado ao NIF em causa;
- c)** Caso o número não se encontre disponível para o sorteio escolhido, o terminal deverá disponibilizar a respetiva mensagem e permitir a procura de novo número.

REQ-92. A lista de números reservados de lotaria clássica e popular, deverá direcionar a opção de venda para o próximo sorteio e identificar a quantidade de sorteios aos quais é aplicável. Deverá também permitir a venda do título para outro sorteio à escolha do apostador, desde que previamente reservado.

REQ-93. Sempre que é feita uma venda de lotaria por via de reserva, o terminal tem de dar a opção para estender a mesma, desde que o título em causa se mantenha disponível para o efeito. Este processo promoverá novo talão com os dados da extensão de reserva.

REQ-94. A solução de *software* do terminal deverá considerar algoritmo(s) de aleatoriedade a aplicar nas apostas automáticas, quando aplicável, bem como o *software* que permita à SCML a verificação e validação da aleatoriedade do(s) algoritmo(s) de RNG utilizados. O Adjudicatário deverá detalhar e garantir a solução de aleatoriedade em sede de projeto para validação da SCML.

- **RECIBO DE APOSTA**

REQ-95. No final de cada registo de aposta é emitido um recibo de aposta para o(s) sorteio(s), evento(s) desportivos ou corrida de cavalos. Para o caso de Lotaria Nacional, é apenas aplicável ao jogo virtual (emissão de título desmaterializado).

REQ-96. O Ponto de Venda só pode emitir o recibo após o registo da aposta, com êxito, no sistema central. O Adjudicatário deverá propor uma solução que permita alertar o Agente/Mediador que está a proceder ao registo de apostas de montantes elevados. As regras desta solução serão definidas em sede de projeto.

REQ-97. A impressão do recibo de aposta é imediata e obrigatória.

REQ-98. Os elementos a constar nos recibos, divide-se pela sua tipologia:

- a) Elementos específicos para cada jogo e/ou tipo de aposta (lista não exaustiva: prognósticos, sorteios, logotipo do jogo, nome do sorteio, entre outros);
- b) Elementos comuns a todos os jogos (lista não exaustiva: data e hora, preço, total a pagar, nº de série da aposta (ID), nº do terminal);
- c) Elementos gráficos: designadamente o código de barras

REQ-99. A descrição exaustiva dos recibos de aposta, está definida nos regulamentos de cada jogo, o formato final será definido em sede de projeto.

- **ANULAÇÃO DE APOSTAS E VENDAS DE LOTARIAS**

REQ-100. O *software* terá de permitir a anulação de apostas ou de venda de jogo físico de lotarias através da leitura do código de barras (do recibo da aposta ou dos títulos de lotaria física) ou por introdução do número de série dos títulos, após validação no sistema central.

REQ-101. No contexto do requisito anterior e juntamente com a anulação dos recibos de aposta ou frações de lotaria clássica e popular virtual (desmaterializada), os recibos têm de ser marcados (*branding*) nomeadamente sobre os códigos de barras, por forma a ficarem inutilizados. A descrição exaustiva dos tipos de marcação (*branding*) será efetuada em sede de implementação.

- **DEVOLUÇÕES DA LOTARIA POPULAR E LOTARIA CLÁSSICA**

REQ-102. O *software* terá de permitir o registo da devolução de frações de lotarias não vendidas pelos Mediadores.

REQ-103. O registo da devolução de frações das lotarias é feito através da leitura do código de barras da fração, dando informação ao mediador da quantidade de jogo disponível, na mediação, para o sorteio em causa.

REQ-104. A solução terá de considerar ainda a emissão de um talão resumo dos títulos devolvidos, a emitir cada vez que sai do ecrã desta funcionalidade.

REQ-105. Em "Terminal Privilegiado" deverá ser possível efetuar operações de devolução de Lotaria Clássica/Popular em nome do Mediador/Ponto de Venda o ao qual está associado o jogo.

REQ-106. A devolução de títulos de Lotaria Clássica/Popular em "Terminal Privilegiado" poderá ser efetuada por via de leitura do código de barras ou por digitação do Número de Série.

REQ-107. A solução deverá registar e gerar um novo talão comprovativo de entrega de jogo para posterior devolução física à SCML. O processo será definido em sede de projeto.

• **CONSULTAS E CANCELAMENTO DE RESERVAS DE LOTARIA NACIONAL**

REQ-108. O *software* tem de permitir a consulta de todas as reservas de Lotaria Clássica e Popular, através do reconhecimento do NIF do apostador, por leitura do talão ou captura do NIF no cartão de cidadão. Os dados a disponibilizar e formato na consulta serão fornecidos em sede de projeto.

REQ-109. No contexto do requisito anterior é possível o cancelamento da reserva de lotaria clássica e popular. A confirmação do cancelamento será dada pelo apostador através do CDU. Este processo poderá ser levado acabo pelo mediador, como processo de contingência.

• **VERIFICAÇÃO E PAGAMENTO DE PRÉMIOS DE TODOS OS JOGOS**

- REQ-110.** O *software* terá de permitir a validação das apostas para verificação dos prémios, através da leitura do código de barras do recibo da aposta, tendo que validar no sistema central os códigos de registo e segurança, apresentar mensagem indicando o valor do prémio e, só após a confirmação do Mediador, emitir recibo do pagamento do prémio pelo Mediador ou dar informação de que o prémio é pago no Departamento de Jogos da SCML.
- REQ-111.** O *software* terá de permitir igualmente que os apostadores, através da interação com o leitor de código de barras instalado no CDU, consigam validar se o seu recibo se encontra premiado. Para tal, deverá ser possível ao apostador solicitar ao Mediador a ativação do leitor através do botão disponível no ecrã do terminal, e de seguida proceder à leitura do código de barras existente no recibo. O resultado da leitura deverá ser visível nos dois ecrãs (Terminal e CDU). O processo de confirmação do pagamento efetivo dos prémios será sempre efetuado pelo Mediador no ecrã do terminal. Os detalhes deste processo serão definidos em sede de projeto.
- REQ-112.** Após a verificação dos prémios e caso de se tratar de uma aposta vencedora, a solução terá de emitir um conteúdo multimédia específico no CDU com sinal sonoro (alusivo à mensagem "parabéns ganhou", quantidade de prémios ganhos, ou outra a definir), o comportamento do Ponto de Venda será distinto conforme o patamar do prémio. O Adjudicatário deverá propor uma solução, a detalhar em sede de projeto, que permita um novo registo de aposta após verificação de prémio em recibos premiados e não premiados (aplicável ao Euromilhões, Totoloto e Lotaria Nacional).
- REQ-113.** Pagamento de prémios do 1º Patamar, ou seja, prémios de valor inferior ou igual a 150€ (cento e cinquenta euros): O *software* terá que possibilitar a opção, ao Mediador, de efetuar o registo de pagamento em numerário ou outro meio de pagamento a definir em sede de projeto. O valor do prémio será disponibilizado na lista de compras do terminal e no CDU.
- REQ-114.** Pagamento de prémios do 2º Patamar, ou seja, prémios de valor superior a 150€ (cento e cinquenta euros) e inferior a 2.000€ (dois mil euros): O *software* tem de permitir o pagamento do prémio, por transferência bancária pela SCML para a conta do apostador, mediante a introdução e validação do IBAN, bem como o

contato telefónico ou cartão do jogador. Para este patamar poderá também ser definido em sede de projeto outra forma de pagamento.

- a) Será disponibilizada a mensagem de prémio na lista de compras do terminal e no CDU, sem referência ao valor;
- b) A introdução da informação do IBAN do apostador deverá ser possível através:
 - i. Da leitura do talão IBAN existente;
 - ii. Digitação manual no terminal com impressão do Talão IBAN;
- c) Outros dados serão introduzidos neste processo (como é o exemplo do contacto telefónico e/ou cartão de jogador).

REQ-115. Pagamento de prémios do 3º patamar, ou seja, prémios de valor igual ou superior a 2.000€ (dois mil euros) e inferior a 5.000€ (cinco mil euros): O *software* só pode proceder ao pagamento por transferência bancária, nos termos descritos no requisito anterior, após a introdução e validação dos dados pessoais do premiado exigidos na Lei nº 83/2017 de 18 de agosto, relativo às Medidas de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo:

- a) Será disponibilizada a mensagem de prémio na lista de compras do CDU, sem referência ao valor;
- b) A introdução dos dados do premiado poderá ser executada por duas vias:
 - I. Através da captura de dados do documento de identificação (captura de dados de documentos de identificação); ou
 - II. Pela digitação dos dados do premiado;
- c) Deverá ser garantida a possibilidade de alargamento de mais informação ao abrigo de legislação ou processos da SCML quando aplicável;
- d) O *software* deverá garantir uma série de validações aos dados pessoais como: validade do documento; maioridade do premiado; *check digit* do documento (lista não exaustiva);
- e) Após a validação dos dados do premiado o terminal terá de permitir a introdução da informação do IBAN e outros dados necessários neste processo, nos termos descritos para o 2º patamar.

REQ-116. Pagamento de prémios do 4º Patamar, ou seja, prémios de valor igual ou superior a 5.000€ (cinco mil euros): Este processo será distinto de acordo com os privilégios do Ponto de Venda. No terminal da rede de mediação, apresenta uma mensagem a informar que o pagamento terá de ser feito diretamente no Departamento de Jogos da SCML. A mensagem de prémio, é disponibilizada na lista de compras do terminal e no CDU, sem referência ao valor.

REQ-117. Ao confirmar o pagamento de qualquer prémio dos patamares de prémios descritos nos pontos anteriores, o *software* terá que registar nos sistemas centrais o pagamento do prémio, efetuar o respetivo *branding* no recibo da aposta e emitir um recibo de confirmação do pagamento de prémios destinado ao apostador.

REQ-118. Após a verificação de prémio e no caso de não se tratar de uma aposta vencedora, o *software* terá de disponibilizar a informação "Sem Prémio" na lista de compras do terminal e no CDU e efetuar o respetivo *branding* no recibo da aposta.

REQ-119. Após a verificação de prémio e caso de se tratar de um prémio caducado, o *software* terá de disponibilizar a informação "Caducado" na lista de compras do terminal e do CDU e efetuar o respetivo *branding* no recibo da aposta.

REQ-120. Deverão ser acauteladas mensagens específicas sempre que existam verificações de prémio de recibos já validado/pago, distinguido se foi validado/pago no próprio terminal ou outro. A definir em sede de projeto.

- **PAGAMENTOS EM "TERMINAL PRIVILEGIADO"**

REQ-121. Em "Terminal Privilegiado" deverá ser possível efetuar o pagamento de um prémio pertencente a qualquer patamar.

REQ-122. A validação e pagamento de prémios em "Terminal Privilegiado" poderá ser efetuado por via de leitura do código de barras ou por digitação do Número de Série.

REQ-123. No "Terminal Privilegiado" todos os prémios pertencentes ao 1º, 2º e 3º Patamares podem ser pagos mediante qualquer modo de pagamento (numerário ou transferência bancária).

REQ-124. Para o 4º Patamar, o prémio será marcado (*branding*) como "Pago" e o processamento do mesmo será definido em sede de projeto.

REQ-125. O processo de identificação de premiados descrito para o pagamento de prémios do 3º patamar é também aplicável ao “terminal privilegiado” e será aplicável ao 4º patamar.

• **SOLUÇÃO DE CAPTURA DE DADOS DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO**

REQ-126. A solução deverá reconhecer, extrair e validar, os dados de diferentes documentos de identificação.

REQ-127. A solução deverá também validar informação a partir do documento de identificação sem recurso a transações de informação, nem consulta a dados externos ao terminal e simultaneamente, ter a possibilidade de ligar ao sistema central para processamento.

REQ-128. A solução terá de permitir a recolha e validação da informação dos apostadores, aplicáveis nos seguintes processos:

- a) Emissão do talão NIF;
- b) Apostas Placard e Apostas Hípicas;
- c) Pagamento de prémios do 3º Patamar nos Pontos de Venda da rede e/ou no “Terminal privilegiado”;
- d) Pagamento de prémios do 4º patamar no “Terminal privilegiado”.

REQ-129. Documentos oficiais a considerar:

- a) Cartão de cidadão;
- b) Bilhete de Identidade (antigo);
- c) Passaporte;
- d) Autorização de Residência em Portugal;
- e) Cartão de contribuinte;
- f) Outros documentos de identificação legalmente reconhecidos a ser definidos em sede de projeto.

REQ-130. A solução deverá permitir a criação e atualização de todos os documentos de identificação que ocorram durante a vigência do contrato;

REQ-131. Deverá ser garantida a possibilidade de alargamento da captura de mais informação ao abrigo de legislação ou processos da SCML quando aplicável.

REQ-132. A título de exemplo, podemos considerar a validação da seguinte informação:

Informação do documento	Permitir a verificação
Data da Validade do Documento	Validade do documento
Data de Nascimento	Maioridade do Apostador
Número de Identificação Civil, Número de Passaporte ou Número de Identificação Fiscal	Validação de <i>check digit</i> ou outras que se entendam necessárias

- TALÃO DE CAIXA**

REQ-133. Todas as transações financeiras correspondentes à lista de compras do apostador, como apostas registadas, anuladas, pagamento de prémios, ou outras deverá constar na lista de compras de cada apostador e dará origem ao talão de caixa.

REQ-134. Esta lista será disponibilizada tanto no ecrã do mediador como no CDU, visível ao apostador.

REQ-135. A impressão do talão de caixa é obrigatória. O momento da impressão é definido pelo mediador mediante o fecho da "conta" do apostador.

REQ-136. Antes da impressão, o *software* terá de permitir a digitação do valor pago pelo apostador para cálculo do troco.

REQ-137. O formato final deste talão de caixa será fornecido em fase de implementação.

REQ-138. A informação constante na lista é limpa no CDU e no terminal, a cada impressão do talão de caixa.

- REIMPRESSÕES**

REQ-139. O *Software* terá de permitir a disponibilização de informação e/ou reimpressão dos recibos relativos à última aposta, última transação, último pagamento de

prémio e último pedido ou outros que se identifiquem como necessários em sede de projeto. Os *layouts* destes recibos serão definidos em sede de projeto.

REQ-140. Sempre que a última transação, não tenha dado origem a recibo deverá ser disponibilizado no ecrã do mediador a informação correspondente (lista não exaustiva: anulação de apostas ou venda de título físico).

- **LISTAS DE APOSTAS DESPORTIVAS E APOSTAS HÍPICAS**

REQ-141. O menu principal, deverá permitir aceder a uma área dedicada à geração de relatórios com as listas específicas para 3 (três) jogos: Totobola; Placard; Apostas Hípicas.

REQ-142. A informação e o *layout* a constar em cada lista será definida em sede de projeto, acautela-se desde já que no formato das listas poderá conter tamanhos de letras diferentes, possibilidade negritos, notas de rodapé fixas ou dinâmicas e logotipos de cada um dos jogos.

REQ-143. Cada lista será previamente visualizada no ecrã do terminal, com possibilidade de consulta e de impressão.

REQ-144. O Totobola tem 3 opções: Listas dos jogos para Totobola Normal; Totobola Extraordinário e o Totobola de Domingo. Só estará disponível a lista quando o sorteio correspondente estiver configurado para o efeito. A frequência da disponibilização de novas listas para o totobola normal é semanal, para o totobola extraordinário e o de domingo são pontuais.

REQ-145. Para o Placard, existem várias listas de eventos agrupados de acordo com a competição ou modalidade desportiva, a sua definição e organização é dinâmica e variável por via do sistema deste jogo. A frequência da disponibilização de novas listas é diária, sendo possível a atualização de conteúdo em tempo real.

REQ-146. Para as apostas hípicas, será necessário disponibilizar dois tipos de listas diferentes em conteúdo e formato: As Próximas corridas e a Próxima Corrida especial (o nome será identificado em sede de projeto). A frequência da disponibilização de novas listas é diária, sendo possível a atualização de conteúdo em tempo real.

REQ-147. Criar a possibilidade de gerar lista por procura de determinado evento desportivo ou hipódromo, identificado pelo utilizador (mediador ou apostador).

• **REQUISITOS DE PEDIDOS E ENCOMENDAS**

REQ-148. Na área de funcionalidades do menu principal, tem acesso a uma área destinado a Pedidos e Encomendas de Lotarias, onde o Mediador, poderá efetuar pedidos de jogo; confirmar a entrega de encomendas e confirmar a sua receção.

REQ-149. Na área de Pedidos, é disponibilizada a opção para três tipos de pedidos: Pedidos de jogo de Lotaria Instantânea (vulgo raspadinha); Pedidos de folhas-extra de Lotaria Clássica e Popular; Pedidos de numeração específica de Lotaria Clássica e Popular.

REQ-150. Pedidos de Lotaria Instantânea / raspadinha: O *software* tem de permitir ao mediador efetuar pedidos de jogos, devendo para isso mostrar os jogos em vigor disponíveis com opção de criar filtros e/ou ordenação dos jogos por nome ou valor, bem como o crédito à disposição do mediador. A aceitação do pedido dependerá da seleção, pelo mediador, dos jogos disponíveis e da introdução da quantidade de maços pretendida, bem como do valor de crédito disponível. Cada pedido poderá ter um ou mais jogos. Com o registo do pedido com sucesso, é impresso o talão com informação do pedido de Jogo LI/ raspadinhas efetuado. O conteúdo e formato deste talão será definido em sede de projeto.

REQ-151. Pedidos de Folhas extra de Lotaria Clássica e Popular: O *software* tem de permitir, ao mediador, efetuar pedidos de folhas extra para os sorteios das lotarias clássica e popular, devendo para isso mostrar os sorteios/extrações disponíveis com opção de criar filtros e/ou ordenação dos sorteios por número de extração, nome ou valor da folha. A aceitação do pedido dependerá da seleção dos sorteios disponíveis e da introdução, pelo mediador, da quantidade e tipo de folhas pretendida. Cada pedido comportará um ou mais sorteios, bem como os tipos de folha. O valor total do pedido é informativo. Com o registo do pedido com sucesso, é impresso o talão com informação do pedido de folhas extra efetuado. O conteúdo e formato deste talão serão definidos em sede de projeto. Caso seja ultrapassado o limite de folhas permitido (99 folhas), o pedido será rejeitado.

REQ-152. Pedidos de Numeração Específica de Lotaria Clássica e Popular: Esta funcionalidade permite ao mediador requerer junto da SCML a inclusão no seu contingente, de determinado número ou terminação de Lotaria Clássica ou Popular. Este pedido é submetido sem que exista compromisso da inclusão, uma vez que carece de análise de disponibilidade do número no próximo sorteio a imprimir. O mediador poderá encontrar a resposta a este pedido no ecrã de consultas de pedidos e encomendas.

REQ-153. Confirmação da entrega: O *software* tem de reconhecer o código de barras do tipo QRCode, constante na Guia de transporte da encomenda, por forma a registar em sistema, a confirmação da entrega pelo transportador no Ponto de Venda do mediador. Para este efeito, o mediador terá uma funcionalidade de ativar / desativar o leitor para que o transportador efetue a leitura do QRCode para esta confirmação ou ainda por digitação do nº de série da Guia de transporte pelo mediador, como processo de contingência. Sempre que haja lugar ao registo da confirmação da entrega, é emitido o talão de confirmação de entrega destinado ao transportador. Caso a encomenda não pertença ao Ponto de Venda em causa, ou por motivos de impedimento na entrega será emitida mensagem correspondente para que o transportador não deixe a encomenda no Ponto de Venda. Esta confirmação é sempre feita, independentemente do conteúdo da encomenda ser Jogo de Raspadinha; Lotaria Clássica e Popular ou consumíveis.

REQ-154. Receção da encomenda: O *software* terá de permitir confirmar a receção de encomendas, através da leitura do código de barras da guia de remessa ou através da introdução, pelo Mediador, do número da guia de remessa. O *software* terá de comparar o número da guia de remessa com a constante no sistema central e, no caso de comparação correta, apresentar a mensagem de receção confirmada, possibilitando a impressão da informação de confirmação.

REQ-155. No caso da receção da raspadinha, o *software* terá simultaneamente de ativar o jogo pertencente à encomenda. Neste caso o *software* terá de comparar o número da guia de remessa com a constante no sistema central e, no caso de comparação correta, apresentar a mensagem de encomenda ativada, possibilitando a impressão da informação de ativação.

REQ-156. O *software* terá de permitir a ativação de caixas de jogo (quando a quantidade de maços pedida for equivalente a uma caixa completa), através da leitura do código de barras da caixa de jogo ou através da introdução pelo Mediador dos números que identificam a caixa de jogo. O *software* terá que comparar estes números com as constantes no sistema central e, no caso de comparação correta, apresentar a mensagem de caixa de jogo ativada, possibilitando a impressão da informação de ativação.

REQ-157. O *software* terá de permitir a ativação de maços de raspadinha, através da leitura do código de barras do maço ou através da introdução pelo Mediador dos números do jogo e do maço. O *software* terá de comparar estes números com as constantes no sistema central e, no caso de comparação correta, apresentar a mensagem de maço ativado, possibilitando a impressão da informação de ativação.

• **CONSULTAS E RELATÓRIOS PARA OS MEDIADORES**

REQ-158. O *software* deve permitir gerar relatórios com as chaves e resultados para cada um dos sorteios dos jogos ou corridas de cavalos das apostas hípias. Estes relatórios, pela sua importância, têm uma área própria e acesso direto no menu principal.

REQ-159. O *software* deverá ter uma área de acesso a consultas e relatórios, onde é disponibilizada informação para consulta ou gerados relatórios para impressão. O conteúdo e formato será disponibilizado em sede de projeto.

REQ-160. O *software* tem de permitir a pré-visualização, com a opção de impressão, de todos os relatórios disponíveis no Ponto de Venda.

REQ-161. Os critérios de escolha variam de acordo com o tipo de relatório e serão definidos em sede de projeto. (Lista não exaustiva: N.º do sorteio, por data, opções de "hoje", por cada dia da semana, para toda a semana ou entre datas).

REQ-162. Será também definido o critério a considerar por defeito, isto é quando não é inserido o valor para o critério.

- REQ-163.** O *software* permite gerar o relatório de resumo de caixa, com a informação agregada de todos os montantes transacionados.
- REQ-164.** O *software* terá de permitir a visualização da informação das reservas de Lotaria Clássica e Popular, mediante a leitura do NIF do apostador. É neste ecrã que é possível o cancelamento da reserva.
- REQ-165.** O *Software* deverá permitir consultar o estado dos pedidos e encomendas de Lotaria instantânea / raspadinha; Pedidos de Folhas Extra; Pedidos de Numeração Específica e ainda pedidos de expedição dos contingentes da Lotaria Nacional. Poderá ainda aceder ao detalhe do pedido e promover o cancelamento ou alteração do pedido caso ainda se encontre no período permitido (tempo a definir e configurável).
- REQ-166.** O *software* terá de permitir consulta e emissão, com opção de impressão, de relatórios relacionados com a Lotaria Instantânea / raspadinha, nomeadamente relatório de situação de maços (onde será apresentado por jogo os maços que estão encomendados, em trânsito, na posse do Mediador e os que estão ativados), relatório de inventário (onde serão apresentados os maços que estão no Ponto de Venda do Mediador por jogo, sendo possível a seleção do número do jogo ou a escolha de todos os jogos).
- REQ-167.** Dentro da área Consultas e Relatórios, existe ainda uma subárea de acesso aos seguintes relatórios Financeiros; Relatórios Financeiros relativos a Vendas, Pagamento de prémios, e Remunerações, Prestação de contas, Gestão de stock Lotaria Nacional e Atividade por Extração.
- REQ-168.** O acesso a relatórios financeiros depende do privilégio específico para os gerentes.
- REQ-169.** Os Relatórios Financeiros relativos a vendas, pagamento de prémios, e remunerações, discriminam os valores e quantidades em cada um dos jogos de acordo com o critério de escolha.
- REQ-170.** O Relatório Financeiro referente a prestação de contas para todos os jogos, onde são identificadas as quantidades das apostas anuladas; quantidades e valores das vendas líquidas, prémios pagos, remunerações e ainda valores em ajustes. A informação é agregada por tipo de jogo: Apostas Mútuas e Euromilhões; Lotaria

Nacional; Lotaria Instantânea / Raspadinha; Placard e Apostas Hípicas, apresentando sempre subtotais. O total deste relatório identifica o valor a pagar/receber pelo mediador no período em causa.

REQ-171. O *Software* deverá permitir consultar a informação de *stock* no Ponto de Venda, dos títulos físicos dos Sorteios / Extrações de Lotaria Clássica e Popular, bem como a informação da quantidade de jogo que foi rececionado, vendido, devolvido ou que ainda se encontre disponível.

REQ-172. O relatório "Atividade por Extração" é específico para os jogos de Lotaria Nacional, que inclui a Lotaria Popular e Clássica. No relatório é discriminada a quantidade de frações e valor agregado das frações vendidas (físicas; virtuais e auto-venda), bem como a quantidade de frações devolvidas e rececionadas para determinado Sorteio / Extração no momento da geração do relatório.

REQ-173. O Adjudicatário terá de contemplar a implementação de relatórios adicionais com grau de complexidade semelhante aos atrás apresentados que possam vir a ser pedidos pela SCML, aquando da implementação.

• **FUNÇÕES ESPECIAIS**

REQ-174. Na área respetiva às funções especiais, é possível ao mediador consultar a versão de *software* do Ponto de Venda.

REQ-175. Aceder à área com todas as mensagens disponíveis, enviadas pela SCML, permitindo ler, apagar ou imprimir as mesmas.

REQ-176. Deverá ser considerado o acesso ao *e-mail* específico do gerente (com privilégios próprios) encontrando-se disponível na área de funções especiais.

REQ-177. Aceder à área específica dos gestores de zona, para devolução de Lotaria Instantânea / raspadinha e comprovativo de visita.

REQ-178. Gerar o talão NIF, mediante a leitura da informação do Cartão de Cidadão, captação da informação do antigo cartão NIF ou por digitação. A cada

impressão deste talão, deverá ser atribuída uma versão que perderá a validade sempre que é impresso nova versão do talão.

- **FUNÇÃO AJUDA**

REQ-179. O *software* de Ponto de Venda terá de compreender a função de Ajuda de forma a apoiar o Mediador na utilização do *software* e do *hardware*, descrevendo as funcionalidades e produtos, a definir em sede de projeto.

REQ-180. O mediador poderá pesquisar o conteúdo da ajuda através de palavra-chave.

REQ-181. A função Ajuda terá de permitir a visualização de vídeos tutoriais com conteúdo formativo, nomeadamente na troca de papel da impressora, na resolução de problema de encravamento de papel, na limpeza periféricos e dispositivos de leitura. Estes vídeos tutoriais deverão ser fornecidos pelo Adjudicatário.

- **FUNCIONALIDADE DE FECHO DE PEDIDOS / INCIDENTES NA ÁREA DE TÉCNICOS DE MANUTENÇÃO**

REQ-182. O *software* do Ponto de Venda deverá possuir uma funcionalidade que permita o fecho dos Pedidos / Incidentes associados a intervenções no Ponto de Venda.

REQ-183. O fecho dos Pedidos / Incidentes associados a intervenções no Ponto de Venda deve ser realizado na própria solução de *software* do Ponto de Venda onde está a realizar a intervenção, pedido, correção ou prevenção. Para concluir o Pedido / Incidente o técnico do Adjudicatário deve realizar o início de sessão no Ponto de Venda, por meio de autenticação forte e fechar o pedido. O processo em detalhe será definido em sede de projeto.

REQ-184. O Ponto de Venda deverá ter a capacidade de verificar na solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens quais os pedidos atribuídos ao técnico em questão, e disponibilizar a funcionalidade de fecho. O processo em detalhe será definido em sede de projeto.

34.6.1. SOLUÇÃO DE CORREIO COM OS MEDIADORES

- REQ-185.** A solução deverá permitir a interação entre cada um dos Mediadores e a SCML através da troca de mensagens de correio eletrónico (doravante designado por *e-mail*). A solução terá de permitir a comunicação entre o Ponto de Venda do Mediador e o sistema de *e-mail* a fornecer pela SCML através da comunicação por *e-mail*.
- REQ-186.** As mensagens de correio eletrónico (*e-mails*) enviadas pelos Mediadores terão como destino único a SCML, não sendo possível a comunicação entre Mediadores.
- REQ-187.** A solução terá de garantir que o mediador ao responder a um *e-mail* da SCML, a resposta só pode ser enviada para o sistema central da SCML e não para outro destinatário ou outro Mediador.
- REQ-188.** A definição do destinatário dos *e-mails* não pode ser editável na interface disponível no Ponto de Venda, sendo essa configuração definida centralmente.
- REQ-189.** A solução terá de suportar mecanismos rápidos para o Mediador compor uma mensagem, nomeadamente pela captura de imagem de uma folha para anexação a uma mensagem a enviar à SCML.
- REQ-190.** Contas de *e-mail* – Cada Ponto de Venda terá duas contas de *e-mail*, uma do Ponto de Venda de âmbito geral e outra para utilização exclusiva do gerente da mediação.
- REQ-191.** Designação das contas de *e-mail* – a definir em sede de projeto.
- REQ-192.** Sincronização de *e-mails* dos gerentes - Nos casos dos estabelecimentos que tenham mais do que um Ponto de Venda, uma vez lido o *e-mail* o mesmo deverá ser reconhecido como lido em todos os Pontos de Venda.
- REQ-193.** Com esta solução pretende-se que o “cliente de *e-mail*” do Mediador possa efetuar as seguintes ações:
- Criar *e-mail*;
 - Responder a um *e-mail* com um ou mais anexos ou então sem anexo;

- Digitalização de documentos através do leitor ótico e capacidade de anexar ao *e-mail*;
- Capacidade de Pré-visualizar anexo antes de enviar por *e-mail*;
- A solução deverá comprimir os anexos antes de enviar o *e-mail*, de modo a minimizar o tráfego da rede;
- Os anexos estão limitados em número e dimensão total de todos os anexos do *e-mail*;
- Os anexos não deverão estar alojados localmente no Ponto de Venda;
- Possibilidade de criar subpastas;
- *Drag-and-drop* para mover *e-mail* para uma subpasta;
- Apagar *e-mail* (em qualquer pasta ou subpasta);
- Teclado virtual em Português;
- Verificação ortográfica em todos os campos do *e-mail*;
- Alarmística de *e-mails* recebidos.

REQ-194. Pré-visualização - O interface da solução deve permitir ao mediador ver o anexo antes de enviar o *e-mail*. De modo a não criar entropias na rede a solução deve limitar o número de anexos em cada *e-mail*. A definição do limite será definida em sede de projeto.

REQ-195. Navegação - O interface da solução para o mediador deve tirar partido da função táctil do ecrã do mediador.

REQ-196. Teclado virtual - A solução de *e-mail* necessita de um teclado virtual para o mediador editar as suas mensagens. O teclado deverá ser dotado de caracteres especiais utilizados na língua portuguesa. Este teclado não pode sobrepor ao campo que está a ser editado.

REQ-197. Contador de novo *e-mail*. No *layout* do ecrã do Mediador, junto do ícone de *e-mail* tem de existir um contador com a indicação da quantidade de *e-mails* não lidos.

REQ-198. Aviso de receção de *e-mail*. Sempre que surgir um novo *e-mail*, o contador de novo *e-mail* deverá piscar durante um determinado período. O parâmetro de tempo será definido em sede de projeto.

REQ-199. Percentagem de utilização do *e-mail* - Deverá existir a indicação da percentagem de espaço livre / ocupado da caixa de *e-mail* no Ponto de Venda.

- REQ-200.** A solução terá de incluir mecanismos que minimizem o tráfego na rede.
- REQ-201.** A solução terá de permitir a configuração de parâmetros de limitação das mensagens de correio, nomeadamente ao nível do tamanho.
- REQ-202.** A solução deverá fazer parte integrante da solução de *software* do Ponto de Venda, sendo implementada com recurso às mesmas tecnologias referidas neste caderno de encargos.
- REQ-203.** Mensagem para o mediador – desenvolver um alerta para apresentação no ecrã do terminal quando o mediador tiver mais do que um determinado número de *e-mails* por ler (a definir em sede de projeto). Esta mensagem deve ter como opção “cancelar” ou “ir para o *e-mail*”, sendo que ao clicar nesta opção deve abrir a solução de *e-mail*. O *layout* da mensagem será definido em sede de projeto.

34.7. SOLUÇÕES DE SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO

- REQ-204.** Requisito introdutório – O Adjudicatário terá de fornecer, instalar e configurar cada uma das soluções de suporte à gestão e operação identificadas neste caderno de encargos, quer ao nível da solução de *software* dos Pontos de Venda, quer ao nível dos sistemas de *Backend*, respondendo sempre aos requisitos técnicos e Níveis de Serviço estipulados.
- REQ-205.** As soluções deverão ser articuladas entre si, sempre que possível, quer ao nível do *software* dos Pontos de Venda, quer ao nível das soluções de *Backend*.
- REQ-206.** Todas as soluções de suporte à gestão e operação terão de responder individualmente aos níveis de qualidade e segurança adequados de acordo com os *standards* do WLA (*World Lottery Association*) assim como com a norma ISO/IEC 27001, nomeadamente ao nível de autenticação, controlo de acessos, confidencialidade, integridade, manutenção, proteção e deteção face a intrusões. Tal é aplicável de forma independente do nível de segurança disponibilizado pela rede de comunicações.

REQ-207. Todas as soluções de suporte à gestão e operação descritas nesta seção terão de ser ligadas à atual rede de comunicações TCP/IP da SCML com os seus Mediadores, garantindo a compatibilidade com os respetivos protocolos de comunicações e garantindo a sua segurança, independentemente dos níveis de segurança disponibilizados pela rede de comunicações da SCML.

Para o efeito, as soluções a propor terão de apresentar uma arquitetura orientada a serviços *REST (JSON)*, assente em comunicações TCP/IP.

REQ-208. Todos os desenvolvimentos necessários para a implementação destas soluções serão da responsabilidade do Adjudicatário, incluindo serviços de integração entre sistemas, que devem obrigatoriamente utilizar a camada central de integração da SCML descrita no caderno de encargos.

REQ-209. Em todas as soluções de Suporte à Gestão e Operação, com a funcionalidade de *reporting* deverá ser possível extrair a informação selecionada, nos formatos: *Excel* e *pdf*. O seu conteúdo e formato interno será definido em sede de projeto, para cada uma das soluções e relatórios.

REQ-210. O Adjudicatário deverá propor o agrupamento de funcionalidades num ou mais *frontends* ou *backoffices*, relativo à junção de diferentes soluções de Suporte à Operação e Manutenção. Esta proposta de solução e junção deverá ser discutida e aprovada com a SCML em sede de projeto.

REQ-211. Todas as soluções de suporte à gestão e operação que serão utilizadas pela SCML deverão ter a interface / ecrãs do utilizador em português (PT-PT), sendo a nomenclatura definida pela SCML.

34.7.1. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CONTEÚDOS PARA MEDIADORES / APOSTADORES

REQ-212. O Adjudicatário deverá implementar uma solução de gestão e distribuição de conteúdos específicos para serem disponibilizados aos mediadores e apostadores, através da rede de comunicação dos Pontos de Venda.

REQ-213. Os conteúdos digitais serão transferidos para os Pontos de Venda, onde deverão ser passíveis de visualização no terminal e/ou no CDU e/ou outro equipamento que o permita tecnicamente (exemplo: apresentar conteúdos numa TV).

REQ-214. A solução terá de incluir um *backoffice* capacitado para:

1. Gestão de conteúdos, com suporte a customização dos mesmos, para exibição no ecrã do CDU e no ecrã do terminal, com *interface* de edição preferencialmente usando os princípios de WYSIWYG (“*what you see is what you get*”);
2. Gestão de *Workflows* de aprovação de conteúdos, com múltiplos estados de aprovação sendo atribuídos por perfis de aprovação específicos. O ciclo de estados e respetivos perfis de acesso serão definidos em sede de projeto;
3. Gestão de repositório central de conteúdos com classificação e catalogação, armazenamento, controlo de versões (lista não exaustiva: responsável, alterações realizadas, data e hora de alterações);
4. Gestão e calendarização dos *uploads* e da exibição dos conteúdos;
5. Possibilidade de exibir diferentes conteúdos nos ecrãs do terminal e do CDU em simultâneo;
6. Configuração da segmentação de conteúdos, com criação de listas de distribuição, onde diferentes grupos de Pontos de Venda podem exibir diferentes conteúdos. A título exemplificativo segmentação por: zona geográfica, nível de vendas ou por tipo de jogo disponibilizado. O mesmo Ponto de Venda pode estar em mais do que um grupo em simultâneo;
7. Obter informação referente aos Pontos de Venda para efeito de gestão de conteúdos diretamente do sistema de CRM/PRM da SCML;
8. Suportar múltiplos formatos de conteúdos em simultâneo em múltiplas zonas de exibição no mesmo ecrã (lista não exaustiva: exibir em simultâneo Vídeo, Imagem, Texto, páginas *HTML*).

REQ-215. O processo de *upload* dos conteúdos não deve interferir com a performance e funcionalidades diretamente relacionadas com o ciclo de vida dos jogos.

REQ-216. A solução terá de ter uma área de *Backoffice* que permite fazer a composição dos conteúdos e com possibilidade de *preview*.

REQ-217. A área de *Backoffice* deve ser de fácil utilização ao utilizador da SCML, de modo que, não seja necessário a utilização / conhecimento de código / linguagem computacional para editar, calendarizar e enviar os conteúdos para os Pontos de venda da SCML.

REQ-218. Todos os conteúdos deverão ser previamente carregados pela solução de gestão de Conteúdos para o Ponto de Venda, sendo estes executados

localmente, não devendo assim recorrer-se ao uso da rede de comunicação para a exibição de conteúdos em tempo real.

REQ-219. A solução de *Backoffice* deverá contemplar a integração com a *Active Directory*, para efeito de autenticação e controlo de acessos, baseado em perfis de utilização.

REQ-220. O sistema terá de alertar sempre que houver uma falha de comunicação com algum Ponto de Venda e deverá retomar a transferência de conteúdos assim que a comunicação esteja ativa.

REQ-221. A solução de gestão de conteúdos terá de conseguir gerir autonomamente a capacidade de armazenamento de cada terminal, para evitar que não sejam transferidos conteúdos por falta de espaço no disco.

34.7.2. SOLUÇÃO DE DIAGNÓSTICO DOS EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA

REQ-222. A solução de diagnóstico deverá incluir mecanismos que permitam validar o correto funcionamento das principais componentes de *hardware* e *software* dos terminais e respetivos periféricos, nomeadamente:

- Permitir visualizar no ecrã a leitura que está a ser efetuada pelo dispositivo de captação dos registos (leitor ótico);
- Permitir validar que os recibos estão a ser corretamente interpretados pelo terminal;
- Permitir validar que os bilhetes estão a ser corretamente interpretados pelo terminal;
- Validar o correto funcionamento da funcionalidade de *Branding*;
- Comprovar a correta impressão dos recibos pelo periférico de impressão;
- Validar a correta impressão e leitura do código de barras, pelo menos nos formatos *12o5* e *pdf417*, ou outros que a SCML entenda por convenientes;
- Testes de impressão contínuo da impressora, por forma a validar a qualidade dos consumíveis e igualmente simular a utilização massiva das impressoras;
- Validar a correta interpretação do leitor de código de barras/QRCode;
- Validar a correta leitura do leitor de cartões;
- Validar a correta leitura do leitor NFC (*contactless*);
- Validar a correta interpretação do leitor de impressões digitais.

REQ-223. A solução de diagnóstico deverá permitir o seu funcionamento em modo *offline* (diretamente no terminal) ou seja, não deverá depender de existência de ligação e conectividade a nenhum sistema externo. Será igualmente considerada a necessidade de disponibilizar esta funcionalidade remotamente.

34.7.3. SOLUÇÃO DE GESTÃO REMOTA DOS EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA

REQ-224. A solução descrita na proposta adjudicada deve permitir o acesso remoto ao Ponto de Venda. Neste acesso, após autorização do mediador, o utilizador da SCML apenas terá acesso ao modo diagnóstico dos Equipamentos, sendo que todas as operações estarão visíveis no ecrã tátil do Ponto de Venda.

REQ-225. O acesso remoto aos Equipamentos de Pontos de Venda, para efeitos de suporte ou manutenção, só poderá ser disponibilizado mediante mecanismos de autenticação e controlo de acessos de acordo com as melhores práticas.

REQ-226. A Solução de Gestão Remota deve registar todas as tentativas de acesso remoto, o Utilizador, o número do terminal, a data de início e fim, um dos resultados possíveis (Aceite, Rejeitado ou Não respondido) e outros dados pertinentes. A definir em sede de projeto.

REQ-227. Número de Utilizadores da solução de Acesso Remoto – considerar no mínimo 10 (dez) utilizadores da parte da SCML.

34.7.4. SOLUÇÃO DE MONITORIZAÇÃO DO *HARDWARE* E *SOFTWARE* DOS PONTOS DE VENDA

REQ-228. A solução deverá incluir ferramentas que suportem a monitorização e gestão remota da solução dos Pontos de Venda, para efeitos de alarmística, suporte e manutenção.

REQ-229. A solução terá de permitir monitorizar os principais componentes e funções do Ponto de Venda, nomeadamente o *hardware* e *software* do terminal assim como os periféricos, de modo a identificar possíveis anomalias.

- REQ-230.** A solução de monitorização deverá considerar a execução de um teste de comunicação com o terminal (*ping*) para despistagem de problemas e melhor interação com o fornecedor de comunicações (rede IP).
- REQ-231.** A solução de monitorização remota do *hardware* e *software* dos Pontos de Venda a implementar deverá integrar com o CRM/PRM da SCML, com a ferramenta de gestão de Pedidos / Incidentes e Bens.
- REQ-232.** A solução terá de permitir a recolha remota de um conjunto de indicadores (valor nunca inferior a 25), nomeadamente a temperatura, carga, percentagem de utilização da RAM, percentagem de utilização do SSD, número de eventos com anomalia, mensagens de erro do Ponto de Venda, entre outros, que serão utilizados para o diagnóstico dos componentes. A SCML decidirá em sede de projeto quais serão os indicadores a considerar na solução, atendendo à lista apresentada na proposta adjudicada.
- REQ-233.** Para certos indicadores (temperatura, percentagem de utilização da RAM, percentagem de utilização do SSD, entre outros) a alarmística só pode considerar como alarme assim que se verifique um valor acima do estipulado por um determinado período de tempo. O Adjudicatário deverá implementar a solução em sede de projeto, mediante definições a acordar com a SCML.
- REQ-234.** A solução de monitorização terá de ser capaz de despoletar alertas de forma automática, quando determinados valores dos indicadores ultrapassam os níveis definidos e configuráveis pelo utilizador.
- REQ-235.** *Dashboards* – A SCML pretende ter os seguintes ecrãs de monitorização em tempo real:
- a)** Análise do Parque dos Pontos de Venda ativos com *login*;
 - b)** Estado das aplicações que interagem com o Ponto de Venda (Lista não exaustiva: Serviço de *e-mail*, Gestão de Conteúdos, Gestão de *Downloads*);
 - c)** Acompanhamento das avarias com a indicação dos alertas da solução de monitorização, com o respetivo histórico de avarias relacionadas com os equipamentos do Ponto de Venda e comunicações;
 - d)** Equipamentos com *login* e indicadores de gestão das aplicações que interagem com o Ponto de Venda;
 - e)** Alarmística de *e-mails* não lidos. Pretende-se que seja criado um mecanismo que permita à SCML controlar a quantidade de *e-mails* não lidos em cada

Ponto de Venda (o número a partir do qual é atuada esta alarmística deverá ser parametrizável).

Pretende-se a informação ao nível do Distrito, Concelho e Freguesia dos *Dashboards* (sempre que aplicável). Estes *Dashboards* serão definidos em sede de projeto.

REQ-236. O Adjudicatário deverá considerar a configuração de *Dashboards* em sede de projeto, fazendo corresponder as funcionalidades e *layout* às necessidades da SCML, designadamente, os tempos ou períodos de apresentação de indicadores.

REQ-237. O Adjudicatário deve apresentar cinco *Dashboards* adicionais com esforço semelhante aos anteriormente descritos, para a SCML avaliar e decidir em sede de projeto.

REQ-238. Relatórios – Com base nos indicadores a SCML pretende que a solução de monitorização apresente os seguintes relatórios:

- a) *Login* e *Logout* fora do estabelecido segundo os horários do Ponto de Venda definidos nas plataformas / soluções com a SCML;
- b) Ponto de venda sem login em dias consecutivos estando ativos;
- c) Relatórios sobre os alertas da aplicação de solução gestão remota e monitorização relacionada com os dados do Parque dos Pontos de Venda e o histórico de incidentes;
- d) Relatório sobre a quantidade de *log's* (*login* e *logout*) efetuados num determinado período por Ponto de venda;
- e) Relatório de Inatividade dos Pontos de Venda;
- f) Relatório sobre a utilização do acesso remoto;
- g) Relatório dos Pontos de Venda que se destacam na solução de gestão remota e monitorização;
- h) Relatório Disponibilidade Global dos Equipamentos dos Pontos de Venda de modo a acompanhar as disponibilidades operacional, horária, real, de modo contrário, a indisponibilidade operacional, com a adição da informação das intervenções corretivas e das avarias de comunicação;
- i) Relatório Disponibilidade Individual dos Equipamentos dos Pontos de Venda semelhante ao descrito no anterior, mas ao nível do número de terminal;
- j) Relatório do consumo de rolos de papel da impressora.

Os detalhes de cada relatório acima descrito serão definidos em sede de projeto.

REQ-239. O Adjudicatário deverá apresentar cinco relatórios adicionais com esforço semelhante aos anteriormente descritos, para a SCML avaliar e decidir em sede de projeto.

REQ-240. O Adjudicatário tem de disponibilizar nesta solução a capacidade de verificar quais os terminais ligados à rede, independentemente do estado do *Login*.

REQ-241. A solução de monitorização terá de produzir relatórios que permitam a validação de Níveis de Serviço relativos a ações de intervenção corretiva, manutenção preventiva, disponibilidade e performance das soluções de *software* dos Pontos de Venda de Jogos, assim como das soluções aplicacionais previstas.

REQ-242. Número de Utilizadores da solução de monitorização – considerar 15 utilizadores da parte da SCML.

REQ-243. A solução proposta deverá permitir a configuração e parametrização pelos utilizadores, de novos indicadores e alarmes associados aos mesmos.

REQ-244. Em qualquer *Dashboard* deve ser possível a criação de automatismos de modo a definir a informação que se pretende ver e a que deve ser expurgada por antiguidade. Estas configurações serão revistas e definidas em sede de projeto.

34.7.5. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE PEDIDOS / INCIDENTES E BENS

REQ-245. A solução deverá possibilitar o registo, classificação, encaminhamento e *follow-up* de ocorrências e Pedidos / Incidentes. A solução deverá ser alojada nos sistemas da SCML.

REQ-246. A solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens deve considerar as seguintes tipologias:

- Manutenção Preventiva – Início e fecho pelo Adjudicatário com o acompanhamento da SCML. Considerar a existência de pendências que terão de ser resolvidas pela SCML;
- Intervenção Corretiva – Inicia-se na SCML, com o fecho a ser realizado pelo Adjudicatário;

- Instalação – Pedido a enviar pela SCML a solicitar um Equipamento num novo Ponto de Venda da SCML;
- Desinstalação – Pedido a enviar pela SCML a solicitar uma desinstalação de um Equipamento no Ponto de Venda da SCML (cancelamento da Mediação);
- Mudança Externa – Alteração de morada de uma solução do Ponto de Venda da SCML;
- Mudança Interna - Alteração no mesmo espaço físico de uma solução do Ponto de Venda da SCML;
- Atualização de Dados – Alteração do número identificador da solução do Ponto de Venda. Neste tipo de Pedido tem de ficar salvaguardado a alteração dos números de série dos bens assim como assegurar o plano da Manutenção Preventiva;
- Questões Técnicas – Pedido iniciado pela SCML acerca de assuntos do âmbito do Adjudicatário, por exemplo uma reclamação do serviço prestado por um Técnico num Ponto de Venda;
- Relatório Seguro – Solicitação pela SCML de um relatório de danos dos Equipamentos do Ponto de Venda para ser encaminhado para a Seguradora da SCML;
- Outro – Para questões operacionais que sejam precisas no âmbito deste caderno de encargos, dessa forma deve ser considerado que este tipo de pedido deve ter dupla direccionalidade, isto é, pode ser criado pelo Adjudicatário e pela SCML.

Em sede de projeto será detalhado cada fluxo destes Pedidos / Incidentes assim como criação de outros que sejam necessários.

REQ-247. A solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens tem de permitir a troca de ficheiros e comentários entre a SCML e as equipas do Adjudicatário nos Pedidos / Incidentes.

REQ-248. O acesso à informação da solução será efetuado de acordo com diferentes níveis de privilégios e/ou perfis, cumprindo com a segregação de dados por funcionalidades, a acordar entre o Adjudicatário e a SCML em sede de projeto.

REQ-249. O Adjudicatário deverá garantir o desenvolvimento e implementação de todas as funcionalidades necessárias à gestão das equipas de manutenção e responder aos requisitos identificados neste caderno de encargos, de modo a cumprir com os níveis de serviço estabelecidos.

REQ-250. Adicionalmente à disponibilização da referida solução, o Adjudicatário deve contemplar a integração técnica com o CRM/PRM da SCML enquanto solução aplicacional que suporta internamente a gestão de ocorrências e Pedidos / Incidentes. O CRM/PRM da SCML atua como sistema *master* da informação utilizada por esta solução.

REQ-251. O Adjudicatário terá de tomar as medidas necessárias para que solução técnica esteja integrada com a solução de CRM/PRM da SCML, atualizando a informação sobre um Incidente / Pedido da SCML, sempre que este sofra alteração ou seja concluído.

REQ-252. O Adjudicatário terá de prever esforço para o desenho detalhado, implementação e testes visando a concretização desta integração.

REQ-253. A solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens terá de possibilitar a produção de relatórios com base nos indicadores recolhidos relativos ao acompanhamento / controlo de Pedidos e/ou Incidentes. A SCML pretende obter os dados dos Pontos de Venda, datas de cada evento, equipamentos instalados, dados do técnico, assinatura do mediador, indicadores do pedido, dados relativos aos bens, entre outros dos seguintes relatórios a apresentar:

- i. N.º de Pontos de Venda da Fase de "Transição" (aferir a evolução dos Pontos de Venda com a nova solução);
- ii. Manutenção Preventiva;
- iii. Instalação, Desinstalação, Atualização de Dados;
- iv. Mudança Interna e Externa;
- v. Intervenção Corretiva;
- vi. Questões Técnicas;
- vii. Seguro;
- viii. Atualização de Dados;
- ix. Lista dos técnicos de manutenção do Adjudicatário.

Deve ser configurada a possibilidade de pesquisa (lista não exaustiva): por data, por número de terminal, por número de pedido. A definir a lista final de relatórios em sede de projeto.

REQ-254. A solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens terá de possibilitar a produção de relatórios de bens, por sua tipologia e módulos (Lista não exaustiva:

Impressora, CDU) de modo a que pelo número de série do equipamento se possa listar o seguinte: Propriedade, Data Aquisição, Data dos Selos, Data Alteração Propriedade, Data Introdução na rede, Data Abate, Motivo Abate, Localização, Data Entrada no Ponto de Venda, Data Saída Ponto de Venda, Tempo Utilização (em horas), Tempo sem Utilização (em horas), Tempo Utilização Acumulado, Tempo Sem Utilização Acumulado, Quantidade de Avarias, entre outros indicadores pertinentes. A lista dos relatórios de bens, a definir em sede de projeto, estará relacionada com o acompanhamento devido para todos os componentes da solução, tais como, terminais impressoras e CDU's.

REQ-255. Os Pedidos / Incidentes devem considerar os seguintes indicadores (Lista não exaustiva: o nome do técnico, data e hora da intervenção, identificação do problema, identificação da solução, componentes substituídos ou reparados, nº de série dos equipamentos / componentes substituídos, reparados e/ou instalados, descrição resumida da intervenção, fotografia da solução no ponto de venda após intervenção, hora de fecho do pedido e assinatura do mediador.

REQ-256. A solução a disponibilizar deverá assegurar a capacidade de gestão de diferentes tipos de recursos, sejam eles, recursos individuais, equipas ou fornecedores de serviço externo.

REQ-257. Deverá igualmente disponibilizar a capacidade de gerir recursos subcontratados definindo, entre outros, a capacidade disponível do prestador e conhecimento do mesmo.

REQ-258. O processo de gestão de técnicos de manutenção na solução Pedidos / Incidentes e Bens, deverá incluir todo o ciclo associado ao técnico (Lista não exaustiva: Novo, Solicitado Autenticação, De Baixa, Férias, Em trabalho, Serviço SCML, Dispensado). O processo de validação de criação do técnico de manutenção será aprovado pela SCML em sede de projeto.

REQ-259. Esta solução deverá permitir a gestão de manutenção de Pontos de Venda que suporte o planeamento e controlo das intervenções, a gestão das equipas de intervenção no terreno e a gestão da informação de equipamentos, quer instalados, quer em armazém (equipamentos levantados).

REQ-260. A solução terá de permitir a definição de planos de manutenção preventiva aplicáveis a grupos de equipamentos (Lista não exaustiva: terminais, impressoras

e respetiva cablagem nos Pontos de Venda). Estes planos terão depois de despoletar planos de ação para as equipas de terreno e terão que permitir o registo das ações de manutenção realizadas, sendo estes planos da responsabilidade do Adjudicatário.

REQ-261. A solução deverá ter a capacidade de agendar tarefas com dependências, agrupar tarefas, (Lista não exaustiva: por mediador, por localização, por tipologia) podendo ser atribuídas a um ou mais técnicos no terreno.

REQ-262. No âmbito da gestão das equipas de manutenção, a solução deverá ter a capacidade de adicionar ou remover tarefas ao trabalho em curso, de forma a otimizar as deslocações a efetuar e mitigar o esforço em execução.

REQ-263. Nos casos em que por algum motivo a manutenção / intervenção a efetuar não for possível realizar, a solução deverá ter a capacidade de reagendar automaticamente uma nova manutenção / intervenção, disponibilizando a funcionalidade de identificar o motivo do adiamento.

REQ-264. A solução terá de permitir a gestão das várias equipas de manutenção, incluindo a alocação de tarefas, registo de tarefas e acompanhamento das equipas no terreno.

REQ-265. A solução deverá ter a capacidade de implementação de políticas de agendamento em função (lista não exaustiva) do tipo de trabalho, tipo de mediador, prioridade, SLA's.

REQ-266. A solução deverá possuir a funcionalidade de gestão de alertas em *Backoffice* de modo a permitir a parametrização administrativa de vários tipos de alertas e o acionamento de notificações que poderão ser por *e-mail* ou *SMS* para os técnicos no terreno, assim como na aplicação (*Push Notification*).

REQ-267. A solução deverá espoletar alertas em caso de serem ultrapassados os SLA's definidos, deficiente alocação de recursos, tarefas não atribuídas.

REQ-268. A solução deverá igualmente assegurar a capacidade de identificação e planeamento automático das melhores rotas (trajetos) possíveis de modo a assegurar e agilizar as necessidades de deslocação consagradas no âmbito do presente contrato, permitindo a sua monitorização em tempo real

disponibilizando a visibilidade completa sobre o itinerário efetuado e as tarefas atribuídas e realizadas.

REQ-269. A solução terá de integrar com o sistema CRM/PRM da SCML, para extração da informação necessária para cumprimento dos requisitos da solução.

REQ-270. A solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens terá de possibilitar a produção de relatórios com base nos indicadores recolhidos referentes a ações de manutenção, nos equipamentos instalados, equipamentos em armazém (lista não exaustiva).

REQ-271. A solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens deverá disponibilizar uma camada de serviços *REST (JSON)* de modo a ser utilizados pela Solução Cliente apresentada pelo Adjudicatário, mas que possa também ser utilizada por outras aplicações clientes desenvolvidas à medida para integrar com a solução proposta de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens.

REQ-272. A solução deverá considerar uma base de dados de suporte à gestão dos equipamentos da SCML, *spares* incluídos, quer estejam instalados nos Pontos de Venda, em trânsito, em laboratório ou em armazém, depois de levantados dos Estabelecimentos (mantendo a informação dos vários armazéns que deverão existir). A informação sobre equipamentos tem de incluir nomeadamente a localização, descrição, nº de série por módulo de cada equipamento, versões, datas de manutenção e restante informação relevante para a correta e adequada gestão dos bens.

- **SOLUÇÃO CLIENTE**

REQ-273. As equipas no terreno terão de utilizar uma solução cliente (exemplo: *site web* ou *app*) disponível num equipamento de modo a comunicar com o sistema de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens, sincronizado com este, permitindo a atualização e reporte das ordens de serviço em tempo real. A propriedade e gestão destes equipamentos e da solução Cliente (dos técnicos) é da responsabilidade do Adjudicatário.

REQ-274. Os equipamentos a disponibilizar às equipas no terreno para comunicação com o sistema de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens deverão ser de gama

profissional, garantindo características de robustez e performance de estabilidade operacional e funcional (grau de proteção $\geq$ IP54 e resistência a queda $\geq$ a 1 metro).

REQ-275. Os equipamentos deverão ter capacidade de leitura ótica dos códigos de barras, para registo na solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens, camara fotográfica para registo de evidências, bem como capacidade de comunicação integrada (cartão de operador de comunicações – SIM).

REQ-276. No seguimento do requisito anterior o Adjudicatário deverá etiquetar todo o equipamento que a SCML considerar pertinente acompanhar. A definir em sede de Projeto.

REQ-277. O Adjudicatário deve prever uma contingência caso existam problemas nas etiquetas do equipamento (sem etiqueta, valor duplicado, etiqueta rasurada, etiqueta ilegível, entre outros).

REQ-278. A solução deverá disponibilizar e permitir a atualização da informação dos dados existentes na Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens.

REQ-279. A solução deverá ter a capacidade de consultar e atualizar o estado dos pedidos.

REQ-280. A solução deverá apresentar algum grau de customização, permitindo que por “cor” e “logotipo” seja identificada / associada a solução aos “Jogos Santa Casa”.

34.7.6. SOLUÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO E GESTÃO DE DOWNLOADS DE SOFTWARE NOS PONTOS DE VENDA

REQ-281. O Adjudicatário terá de fornecer uma solução de Distribuição e Gestão de Downloads, que deverá estar completamente integrado com o Ponto de Venda, de modo a garantir (Lista não exaustiva: a atualização remota do *software*, do sistema operativo, *firmware* dos Pontos de Venda e Periféricos).

REQ-282. A solução terá de permitir a atualização remota do *software* dos Pontos de Venda, suportando nomeadamente a segmentação e agendamento da distribuição, a respetiva monitorização e controlo de processo de transferência.

- REQ-283.** Configuração da segmentação de *downloads*, com criação de listas de distribuição, onde diferentes grupos de terminais podem receber diferentes versões de *software*. A título exemplificativo segmentação por: zona geográfica.
- REQ-284.** A solução deverá poder atualizar o *software* e *firmware* através da infraestrutura de rede / comunicação da SCML. Estes processos e procedimentos devem estar detalhadamente descritos pelo Adjudicatário, em documentação própria a ser aprovada pela SCML em sede de projeto.
- REQ-285.** Deverá ser possível, realizar a instalação de *software* através de uma drive USB, exclusivamente no terminal através da solução de diagnóstico.
- REQ-286.** Respeitando a arquitetura da solução de Pontos de Venda, a solução de Distribuição e Gestão de *Downloads* de *Software* deverá permitir efetuar atualizações de uma ou mais subcomponentes do *software* do Ponto de Venda, sem colocar em causa as restantes componentes.
- REQ-287.** A solução de Distribuição e Gestão de *Downloads*, não deverá ter impacto no desempenho do *software* do Ponto de Venda, assim como nas funcionalidades relacionadas com o ciclo de vida do jogo.
- REQ-288.** O Adjudicatário deverá garantir que a solução de *software* dos Pontos de Venda, valide a integridade do *software* e a versão (exemplo: *checksum* e n.º da versão mais atual) que está a ser executado no terminal e que garanta um mecanismo de atualização do *software* dos Pontos de Venda.

34.8. COMPONENTE CENTRAL DE INTEGRAÇÃO

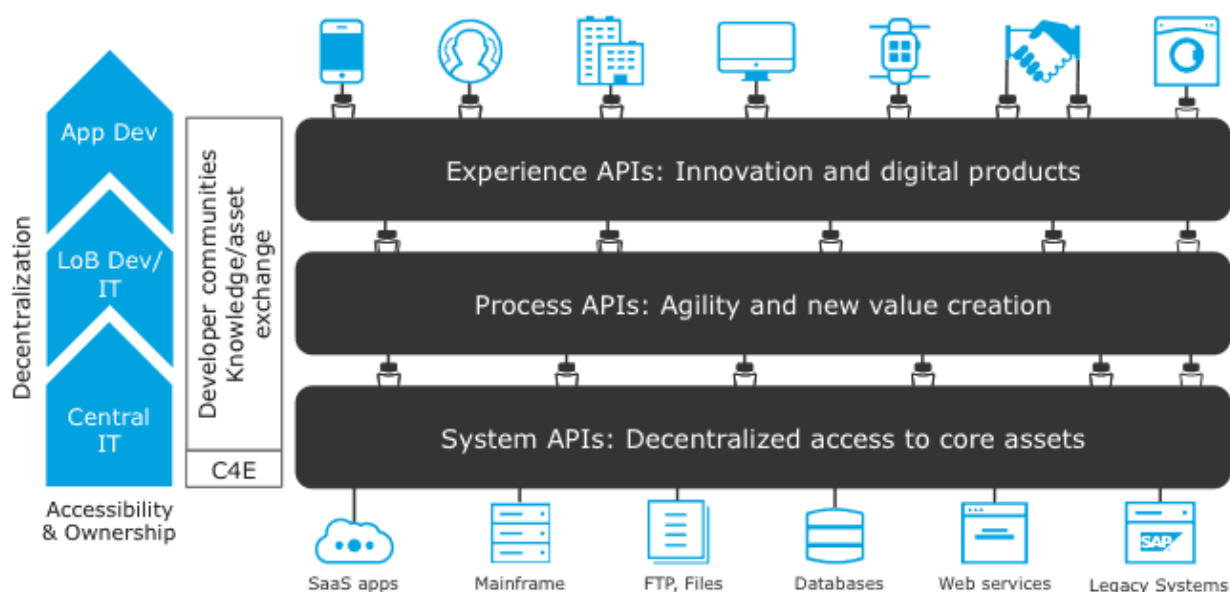
A plataforma de integração central da SCML (denominada *Mulesoft*), tem como objetivo primordial disponibilizar à instituição, uma solução única e centralizada de comunicação entre os diversos sistemas de informação, de modo a suportar eficientemente toda a organização.

A camada de integração (*MuleSoft*) foi pensada para permitir uma maior facilidade e rapidez de desenvolvimento seguindo o princípio de comunicação, promovendo a comunicação via micro-serviços entre os diferentes sistemas empresariais (*Api-led connectivity*), em vez da tradicional ligação ponto a ponto. Para dar resposta a este princípio, os desenvolvimentos da plataforma foram orientados para uma implementação segundo uma metodologia de 3 camadas:

Camada System – Onde existem as API's que invocam os *target system* e onde se cria uma abstração da forma como “comunicam” esses *target system*.

Camada Process – Onde existem as API's responsáveis por agregar e organizar múltiplas chamadas a diferentes “*system API's*”

Camada Experience – Estas API's são responsáveis por dar resposta ao cliente invocador e que permitem, também, criar um desenho específico para as necessidades de cada cliente, evitando a ligação específica desde cada cliente ao(s) *target system(s)*.



A plataforma, além da ferramenta de desenvolvimento de API's, é constituída por um conjunto de ferramentas que permitem agilizar todas as necessidades de integração para:

- Desenho de API's e *webservices*
- Publicação e gestão de API's disponíveis para consumo
- Configuração e monitorização do “parque” de API's

REQ-289. Requisito Introdutório - O Adjudicatário deverá considerar o integrador central *Mulesoft* como sistema principal de integração da SCML, para os devidos efeitos no contexto deste caderno de encargos.

REQ-290. A componente de integração passará por usar o integrador principal da SCML (*Mulesoft*) pelo que o Adjudicatário não irá sugerir nenhuma solução de integração com os sistemas centrais.

REQ-291. A componente de integração da SCML é baseada em serviços API *REST (JSON)* pelo que o Adjudicatário deverá garantir que as soluções de *software* apresentadas são implementadas de acordo com este paradigma.

REQ-292. Os desenvolvimentos necessários a efetuar na componente central de integração (*Mulesoft*) serão da responsabilidade da SCML. O Adjudicatário será responsável por todos os desenvolvimentos de invocação e adaptação dos seus processos no contexto do desenvolvimento das soluções por si fornecidas. Estes desenvolvimentos do Adjudicatário deverão respeitar as normas e padrões de desenvolvimento da SCML, a serem comunicadas em sede de projeto, tal como a lista de serviços e operações.

REQ-293. Os desenvolvimentos de adaptação à camada de integração da SCML, a serem realizados pelo Adjudicatário no contexto do requisito anterior, serão sujeitos a aprovação pela SCML.

REQ-294. O Adjudicatário será responsável pelo suporte e manutenção corretiva das implementações / integrações de cada uma das soluções apresentadas, durante toda a vigência do contrato, ou até que a(s) mesma(s) seja(m) alterada(s) por outra equipa no âmbito de outras necessidades futuras.

REQ-295. Durante toda a fase de Implementação, caso a SCML necessite de realizar atualizações da versão do produto *Mulesoft*, e que provoquem impacto nos desenvolvimentos efetuados nas soluções entregues, a adaptação das soluções entregues pelo Adjudicatário serão da responsabilidade do mesmo, sem qualquer encargo adicional para a SCML.

34.9. COMPONENTE DE CRM/PRM

A plataforma de CRM/PRM tem como objetivo principal disponibilizar ao Departamento de Jogos da SCML uma visão única e integrada do Apostador e do Mediador, de modo a suportar eficientemente toda a organização.

A visão única e integrada é alavancada pela disponibilização de uma Camada de Apresentação Única e Autónoma (CAUA) que permite obter uma total transparência e abstração dos diversos sistemas de suporte.

A plataforma de CRM/PRM assenta numa arquitetura aplicacional uniforme e convergente orientada a serviços e é baseada em normas / *standards* que torna possível gerir de forma padronizada e eficiente a operação, manutenção e evolução dos processos do Departamento de Jogos da SCML.

As principais tecnologias nas quais assenta a plataforma CRM/PRM são as seguintes:

- Componente "Core": *Oracle Siebel IP17*;
- Componente CAUA: *Java (Spring), HTML5, Bootstrap, CSS3*;
- Componente "Batch": *Java*;
- Base de Dados: *Oracle Database Server 12g, Microsoft SQL Server 2016*.

REQ-296. Requisito Introdutório - O Adjudicatário deverá considerar a plataforma de CRM/PRM como sistema "*master*" da informação dos apostadores e mediadores, para os devidos efeitos no contexto deste procedimento.

REQ-297. Os desenvolvimentos necessários a efetuar na plataforma de CRM/PRM, no contexto da integração com as soluções fornecidas pelo Adjudicatário, serão da responsabilidade da SCML, que deverá fornecer os respetivos serviços por forma a serem invocados e/ou utilizados pelas soluções fornecidas pelo Adjudicatário. É da responsabilidade do Adjudicatário toda a adaptação ao chamamento dos serviços da SCML, bem como as alterações decorrentes nas soluções apresentadas pelo mesmo durante toda a fase de Implementação, respeitando as tecnologias enunciadas, as normas e padrões de desenvolvimento da SCML. A lista de serviços e operações, tal como as normas a cumprir nos desenvolvimentos da responsabilidade do Adjudicatário serão comunicadas em sede de projeto.

REQ-298. No contexto do requisito anterior os desenvolvimentos a serem efetuados pelo Adjudicatário serão sujeitos a aprovação pela SCML.

REQ-299. O Adjudicatário será responsável pelo suporte e manutenção corretiva das implementações / integrações de cada uma das soluções apresentadas, durante toda a vigência do contrato, ou até que a(s) mesma(s) seja(m) alterada(s) por outra equipa no âmbito de outras necessidades futuras.

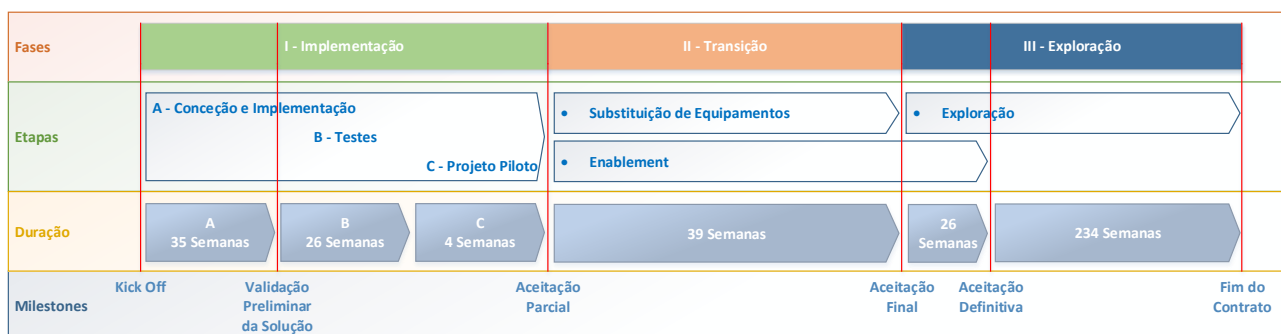
REQ-300. Durante toda a fase de Implementação, caso a SCML necessite de realizar atualizações da versão dos produtos CRM/PRM, e que provoquem impacto nos desenvolvimentos efetuados, as adaptações das soluções entregues pelo Adjudicatário serão da responsabilidade do mesmo, sem qualquer encargo adicional para a SCML.

CAPÍTULO 4. REQUISITOS DO PROJETO

34.10. VISÃO GERAL

REQ-301. Tendo em conta o objetivo de garantir a permanente operacionalidade de toda a solução de Pontos de Venda, a respetiva substituição e consequente transição para novas componentes de *software* do Ponto de Venda (componentes centrais e componentes locais nos Pontos de Venda), assim como a transição para novas soluções de *software* de suporte à atividade, deverão correr de acordo com uma abordagem faseada.

REQ-302. A implementação das soluções previstas, assim como toda a substituição / transição terão de ser feitas de acordo com as seguintes fases: (I) “Implementação”, (II) “Transição” e (III) “Exploração”. Cada uma destas fases por sua vez divide-se em várias etapas. A figura abaixo ilustra o faseamento de referência para o projeto.



REQ-303. Fase I: Implementação – Esta fase tem como objetivo criar as condições que permitam ao Adjudicatário iniciar a migração dos Mediadores para a nova solução tecnológica (*hardware* e *software*) dos Pontos de Venda. Para tal, é nesta fase que se realizará a conceção e desenvolvimento da solução, no que refere particularmente às várias soluções de *software* e mais especificamente relativamente aquelas que prevejam desenvolvimento à medida para a SCML,

bem como a sua validação por testes a validar pela SCML e posteriormente através da realização de um piloto. No decurso desta fase, o Adjudicatário poderá iniciar a eventual preparação dos equipamentos, necessários à execução do plano de migrações da Fase II. No início desta fase, o Adjudicatário deverá disponibilizar Pontos de Venda físicos (mínimo dez Pontos de Venda), para realização de testes unitários e de integração (número poderá ser aumentado conforme necessidade de projeto).

REQ-304. Fase II: Transição – Nesta fase terá de ser efetuada a migração de cada um dos Mediadores para a nova solução de Pontos de Venda. Tendo em conta o elevado número de Mediadores, esta migração deverá ser feita de forma progressiva.

REQ-305. Fase III: Exploração – Nesta fase o Adjudicatário deverá assegurar a monitorização e manutenção da nova solução de Pontos de Venda, bem como o licenciamento não garantido pela SCML.

REQ-306. Numa situação excecional a SCML pode aceitar, que uma das Fases do projeto (Transição e/ou Exploração) possa ser iniciada sem que estejam concluídas todas as obrigações do Adjudicatário da fase anterior.
O Adjudicatário após concluir os trabalhos / milestones da fase anterior é ressarcido do valor associado (se aplicável), deduzido, automaticamente, as penalidades associadas.

REQ-307. O Adjudicatário será responsável pela manutenção preventiva, corretiva e evolutiva da Solução de *software* dos Pontos de Venda, até à data definida e referida no caderno de encargos como "Aceitação Definitiva" da SCML. A partir dessa data de "Aceitação Definitiva", a SCML poderá colocar em Produção novas versões da Solução de *software* dos Pontos de Venda, desenvolvida por equipas internas da SCML.

34.11. GESTÃO DE PROJETO

REQ-308. Requisito introdutório – O Adjudicatário terá de assegurar que a conceção, implementação, instalação e migração para a nova solução de Pontos de Venda segue uma metodologia de gestão do projeto suportada nas melhores

práticas do mercado e com condições para se adaptar às práticas e realidade da SCML.

REQ-309. O Adjudicatário deverá apresentar o Plano Geral do Projeto contendo:

- a)** Os objetivos a alcançar e as atividades a executar em cada etapa, bem como a abordagem proposta para a sua realização;
- b)** Um cronograma relativo às atividades a executar em cada etapa detalhado por semanas;
- c)** Os produtos finais e intermédios de cada etapa;
- d)** Os riscos e fatores críticos inerentes a cada etapa;
- e)** A equipa de projeto do Adjudicatário (perfis, dimensionamento e afetação) afeta aos trabalhos a desenvolver em cada etapa.

O Adjudicatário deverá rever conjuntamente com a SCML o Plano Geral do Projeto proposto, para identificação de especificidades, nomeadamente para integração detalhada de necessidades com a Entidade Adjudicante e Mediadores.

REQ-310. O Adjudicatário terá de nomear um gestor de projeto que domine a língua portuguesa (PT-PT), de modo a assegurar a gestão do projeto, garantir a coordenação das respetivas atividades, bem como a articulação com os responsáveis da SCML.

REQ-311. O Adjudicatário deverá registar junto da SCML todas as ações relativas à solução, desde a expedição inicial dos equipamentos, para que a SCML acompanhe e controle todos os tempos de execução.

REQ-312. O Adjudicatário terá de assegurar uma equipa com a dimensão, organização e competências necessárias para que possa planear e realizar as atividades previstas e efetuar a necessária articulação com a SCML. A lista e os currículos dos técnicos que venham a constituir a equipa de implementação do projeto, incluindo o gestor do projeto, terão de ser previamente disponibilizados e sempre que se verifiquem alterações, para aprovação pela SCML.

REQ-313. A SCML pretende integrar recursos adicionais nas equipas de desenvolvimento do Adjudicatário, de modo a obter conhecimento e autonomia em todas as vertentes da solução de *software* dos Pontos de Venda e soluções de *Backend*. O Adjudicatário não deverá ter em conta para efeitos de dimensionamento das suas equipas, a inclusão de recursos da SCML.

- REQ-314.** Aos recursos da SCML integrados na equipa de desenvolvimento do Adjudicatário, deverão ser atribuídas tarefas relativas a funcionalidades que contemplem todas as soluções de *software* e fluxos relativos ao ciclo de vida de um jogo (a definir em sede de implementação) que incluam (de uma forma não exaustiva) operações de registo e anulação de apostas, validação e pagamento de prémios, assim como relatórios.
- REQ-315.** O Adjudicatário deverá garantir a presença permanente de um Gestor de Equipa Técnico, nas instalações da SCML, de modo a garantir o acompanhamento e gestão diária dos desenvolvimentos a efetuar pela equipa da SCML (local), integrada na equipa de desenvolvimento do Adjudicatário. Esta presença deverá ser garantida nas Fases do projeto de "Implementação" e "Transição", e etapa de "*Enablement*".
- REQ-316.** O Adjudicatário deverá garantir, sempre que solicitado pela SCML, com a devida antecedência (a acordar em sede de projeto) a presença de um Especialista Técnico, nas instalações da SCML, de modo a garantir esclarecimentos e apoio técnico, à equipa da SCML (local), integrada na equipa de desenvolvimento do Adjudicatário. Esta presença deverá ser garantida nas fases do projeto de "Implementação" e "Transição", e etapa de "*Enablement*".
- REQ-317.** Quaisquer custos, deslocações e estadias dos recursos do Adjudicatário, decorrentes da execução do projeto (em todas as suas fases), deverão ser comportados pelo Adjudicatário.
- REQ-318.** Será responsabilidade do Adjudicatário garantir a qualidade e os prazos de entrega dos desenvolvimentos efetuados pelos recursos que constituam as equipas de desenvolvimento, incluindo os recursos da SCML que acompanhem cada processo.
- REQ-319.** Em sede de implementação o Adjudicatário deverá considerar uma reunião conjunta com a SCML, de 15 em 15 dias, nas instalações desta, para o devido e necessário acompanhamento do projeto.

34.12. FASEAMENTO DO PROJETO**34.12.1. FASE DE “IMPLEMENTAÇÃO”**

REQ-320. Esta fase é composta por três etapas principais: “Conceção e Implementação” com duração de 35 (trinta e cinco) semanas; “Testes” com a duração de 26 (vinte e seis) semanas; “Projeto-Piloto” com a duração de 4 (quatro) semanas. Estas três Etapas podem totalizar no máximo 65 (sessenta e cinco) semanas para a fase de “Implementação”.

REQ-321. Esta fase inicia-se cumulativamente com a assinatura do contrato e após a Reunião de Apresentação do Projeto.

REQ-322. É responsabilidade do Adjudicatário solicitar à SCML o agendamento da Reunião de Apresentação do Projeto.

REQ-323. Para efeitos de determinação da duração, esta fase só se considera concluída, após aprovação dos seguintes produtos / *milestones* previstos nas presentes Cláusulas Técnicas:

Produtos:

- a)** Plano Geral do Projeto;
- b)** Desenho e Especificação Funcional de cada Solução Aplicacional Desenvolvida à Medida para a SCML;
- c)** Especificação detalhada das mensagens trocadas com a componente de integração da SCML, tendo em conta a documentação existente sobre o atual sistema;
- d)** Desenho Técnico de cada Solução Aplicacional;
- e)** Desenho de plataformas tecnológicas;
- f)** Soluções de *hardware* e *software* dos Pontos de Venda;
- g)** Soluções de Suporte à Gestão e Operação;
- h)** Plano Detalhado do Piloto;
- i)** Plano de Testes de Aceitação;
- j)** Scripts de testes;
- k)** Manuais dos equipamentos a instalar;
- l)** Manuais das soluções aplicacionais;
- m)** Manuais de formação;

- n) Elaboração de conteúdos multimédia, referentes a funcionalidade Ajuda;
- o) *Checklist* de manutenção Preventiva;
- p) *Checklist* de validação técnica e funcional dos equipamentos (depois de assistidos no Laboratório).

Milestones

- q) Desenvolvimento, instalação e testes das soluções;
- r) Instalação do *software* nas infraestruturas da SCML;
- s) Instalação de equipamentos de formação;
- t) Conclusão do Projeto-piloto;
- u) Conclusão da operacionalização da solução de Ponto de Venda, com integração de *software*, *hardware* e respetivas componentes de *Backend*, para suporte ao funcionamento dos Jogos SCML.

• **ETAPA “CONCEÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO” (PARTE INTEGRANTE DA FASE I)**

REQ-324. Requisito introdutório – A etapa de “Conceção e Implementação” tem os seguintes objetivos: (1) desenho e respetiva descrição funcional e técnica de cada uma das soluções aplicacionais a adotar; caracterização detalhada dos equipamentos para os novos Pontos de Venda, e (2) implementação de cada uma das soluções aplicacionais, quer na componente local aos Pontos de Venda, quer nas componentes de *Backend* a instalar na infraestrutura da SCML.

REQ-325. Durante esta etapa, o Adjudicatário terá de atualizar o Plano Geral do Projeto após reunião com a SCML, baseado desde logo na versão do plano incluído na sua Proposta, bem como na documentação técnica especificada na lista de produtos e *milestones*.

REQ-326. Os trabalhos de implementação das novas soluções aplicacionais não poderão ter quaisquer impactos na operação do atual sistema de produção.

REQ-327. Uma vez revisto e aprovado o Plano Geral do Projeto, o Adjudicatário terá de proceder à preparação de ambientes de: desenvolvimento, testes de integração, testes de qualidade, testes de aceitação, pré-produção, produção (*site principal e disaster recovery*); e ao desenvolvimento / instalação e configuração das soluções aplicacionais previstas de forma articulada/integrada com os novos equipamentos do Ponto de Venda.

- REQ-328.** O Adjudicatário terá que desenvolver *software* que interprete corretamente os bilhetes de apostas da entidade adjudicante, para cada um dos jogos do portefólio em exploração à data da assinatura do contrato, garantindo-se assim a utilização dos bens na Fase de Transição.
- REQ-329.** Sem prejuízo do requisito anterior, tendo em conta que os bilhetes utilizados pela entidade adjudicante na Fase de Transição, resultam de um compromisso entre requisitos técnicos dos atuais terminais e requisitos técnicos dos novos equipamentos fornecidos ao abrigo do presente contrato, é da responsabilidade do Adjudicatário desenvolver *software* dedicado à interpretação de novos bilhetes de apostas, para cada um dos jogos do portefólio, durante a Fase de Transição, para posterior utilização exclusiva na Fase de Exploração.
- REQ-330.** A responsabilidade do Adjudicatário inclui a entrega de um documento de requisitos técnicos contendo as regras e obrigações técnicas para elaboração de bilhetes de apostas, permitindo à entidade adjudicante a apresentação de propostas para novos bilhetes, para cada um dos jogos do seu portefólio, propostas estas que terão que ser analisadas e validadas pelo Adjudicatário, assegurando-se assim o cumprimento das obrigações contratuais expressas no requisito anterior.
- REQ-331.** O Adjudicatário terá de testar cada componente aplicacional de forma exaustiva, disponibilizando as respetivas evidências dessa execução a serem validadas pela SCML antes do arranque do Projeto-Piloto, no qual a solução será adotada por um conjunto de Mediadores Piloto selecionados pela SCML e preparados para o efeito.
- REQ-332.** Em virtude da complexidade das várias soluções deste Concurso o Adjudicatário deve considerar que as etapas "Conceção e Implementação" e "Testes" podem coexistir, por exemplo, pode-se estar a testar uma solução enquanto outra está em fase de conceção.
- REQ-333.** Antes do arranque do Projeto-Piloto, o Adjudicatário terá de garantir o ambiente de produção (*site principal e disaster recovery*), no qual serão instaladas as novas soluções aplicacionais que serão validadas pela SCML.
- REQ-334.** Na sequência dos requisitos anteriores, o Adjudicatário irá proceder a validações e testes detalhados de toda a solução final e que suportará o projeto-piloto, na sequência dos quais a SCML realizará também testes de aceitação (relativos à

validação preliminar da solução). A realização dos testes, assim como a validação preliminar da solução seguem conforme descrito na seção - Testes e *Milestones* de Aceitação.

- **ETAPA “TESTES” (PARTE INTEGRANTE DA FASE I)**

REQ-335. O Adjudicatário terá de elaborar um Plano de Testes para cada momento formal de início de fase de testes integrados de cada solução do presente Caderno de Encargos, contendo os aspetos metodológicos dos testes, o respetivo planeamento detalhado e terão de identificar os tipos de casos de teste a realizar. Estes documentos terão de ser sujeitos a aprovação prévia por parte da SCML antes do início de qualquer etapa de testes. O Adjudicatário terá de elaborar e fornecer à SCML esta documentação com uma antecedência mínima de duas semanas antes do início dos respetivos testes. Esta fase de Testes, será executada por uma equipa da SCML pelo que nessa fase a versão das soluções para testes deverá ser a final.

REQ-336. O Adjudicatário terá também de, adicionalmente aos Planos de Testes, elaborar e fornecer à SCML documentos de Procedimentos de Testes com uma antecedência mínima de duas semanas antes do início dos respetivos testes.

REQ-337. Os documentos relativos aos Procedimentos de Testes terão de conter os guiões dos casos de teste, os resultados esperados, as condições humanas e técnicas necessárias para a sua realização e a grelha de verificação para validação dos resultados, tendo de ser aprovados pela SCML antes da realização dos testes que especificam.

REQ-338. Após a aprovação dos documentos referidos no requisito anterior, o Adjudicatário procederá à realização dos respetivos testes, com participação acordada da SCML, cabendo ao Adjudicatário zelar pela criação das condições para o cumprimento do plano acordado.

REQ-339. Será obrigatória a realização de testes de carga. O planeamento e as condições de teste deverão ser propostos pelo Adjudicatário e carecem de aprovação pela SCML. Os testes de carga têm por objetivo aferir a fiabilidade, integridade e performance da solução global (*software* de Ponto de Venda e de todas as soluções de Gestão e Operação do Serviço) garantindo que o aumento de número de Pontos de Venda não degrada a performance da solução global, e

especialmente não afeta o ciclo de vida dos jogos. A realização destes testes de carga será uma das demonstrações obrigatórias para a SCML proceder à “Aceitação Parcial” da solução global do presente concurso.

REQ-340. Durante a realização dos testes, caso sejam detetadas falhas ou anomalias consideradas essenciais (ou seja, falhas que a SCML considere que põem em causa a entrada em produção da solução – Projeto-Piloto), o Adjudicatário terá de proceder à sua correção no prazo para este fim estabelecido nos Planos de Testes.

REQ-341. Durante a realização dos testes, o Adjudicatário terá de manter um registo do progresso dos mesmos, nomeadamente das não conformidades verificadas, a respetiva análise e a data da sua previsível resolução.

REQ-342. Após a realização dos testes, o Adjudicatário terá de colaborar com o gestor de projeto na elaboração dos Relatórios de Resultados dos Testes onde se registará a data de aceitação dos mesmos, bem como a ocorrência de eventuais falhas ou anomalias não essenciais, sem prejuízo da obrigatoriedade de ter de as suprimir, devendo incluir a data da sua previsível resolução.

REQ-343. No decurso da Etapa de Testes é obrigação do Adjudicatário assegurar a formação dos utilizadores finais da SCML e concretizar a Instalação dos Equipamentos de formação, de acordo com as necessidades e orientações da SCML, a definir em sede de projeto, garantindo atempadamente as condições para o início da Fase de Transição.

• **ETAPA FACULTATIVA “PREPARAÇÃO DE SOLUÇÃO DE PONTOS DE VENDA” (PARTE A INICIAR NA FASE I)**

REQ-344. Requisito introdutório - Esta etapa corresponde à possibilidade de, conforme metodologia de transição proposta, o Adjudicatário colocar fisicamente nas instalações de cada Mediador os equipamentos dos Pontos de Venda de Jogos, se assim o pretender. Trata-se de uma atividade da total responsabilidade do Adjudicatário, e cujo resultado não será validado de forma direta pela SCML.

REQ-345. Esta etapa não tem uma duração máxima fixada à partida. No entanto, a ocorrer, a sua conclusão é uma pré-condição à conclusão da etapa “Substituição de Equipamentos”, estando a sua duração naturalmente limitada.

REQ-346. O Adjudicatário terá de assegurar que, na Etapa de “Substituição de Equipamentos”, os equipamentos se encontram devidamente preparados de acordo com as configurações definidas, para que possam ser ativados para utilização pelos Mediadores.

• **ETAPA “PROJETO-PILOTO” (PARTE INTEGRANTE DA FASE I)**

REQ-347. Requisito introdutório – A SCML privilegia a operacionalidade dos seus Pontos de Venda de acordo com os requisitos definidos. Por esse motivo, todas as soluções tecnológicas terão de ser devidamente comprovadas pelo Adjudicatário antes da sua colocação em prática. Para o efeito, terá de ser levado a cabo um Projeto-Piloto, incluindo um conjunto restrito de Mediadores, de forma a validar as soluções técnicas propostas.

REQ-348. O Projeto-Piloto terá de ser executado num universo de Mediadores a definir pela SCML.

REQ-349. O Adjudicatário terá de produzir o Plano Detalhado do Piloto. Este terá de ser aprovado pela SCML e terá de descrever:

- a)** Data de intervenção em cada Mediador;
- b)** Elementos da equipa do Adjudicatário, nomeadamente o responsável por cada intervenção no Mediador;
- c)** O detalhe da solução funcional e técnica a instalar localmente;
- d)** Principais *milestones*, nomeadamente as datas de início e de fim do Projeto-Piloto;
- e)** Responsabilidades e momentos de intervenção da SCML;
- f)** Funcionalidades a demonstrar e respetivos procedimentos de verificação;
- g)** Auditoria de segurança à solução proposta neste caderno de encargos.

REQ-350. O Projeto-Piloto terá de prever a utilização em real de todas as componentes aplicacionais e funcionalidades previstas.

REQ-351. Uma vez aprovado o Plano Detalhado do Piloto, e embora a SCML seja responsável pela respetiva notificação formal e articulação com os Mediadores, o Adjudicatário será inteiramente responsável pela concretização do plano de intervenções.

- REQ-352.** As intervenções nos Mediadores terão de ser calendarizadas respeitando as condições de migração a definir em sede de projeto.
- REQ-353.** A intervenção do Adjudicatário num Ponto de Venda poderá tornar o sistema desse Mediador inoperacional por um período máximo de 30 (trinta) minutos, sendo que todavia, os antigos equipamentos de Ponto de Venda só deverão ser desativados quando garantida a operacionalidade do novo Ponto de Venda.
- REQ-354.** As intervenções nos Pontos de Venda e a execução do Projeto-Piloto terão de ser executados conforme o Plano Detalhado do Piloto.
- REQ-355.** Se no final da intervenção, o equipamento do Ponto de Venda não funcionar com sucesso, o Adjudicatário terá de:
- a) Repor o funcionamento dos equipamentos do Ponto de Venda antigo;
 - b) Reportar o facto à SCML;
 - c) Se aplicável, agendar uma nova intervenção.
- REQ-356.** A execução do Projeto-Piloto terá uma duração de 4 (quatro) semanas. Não se incluem nestas 4 (quatro) semanas o tempo de preparação utilizado por exemplo na instalação dos equipamentos nos Mediadores que participarão no Projeto-Piloto. Durante este período, o sistema (soluções aplicacionais e conjunto dos Pontos de Venda dos Mediadores participantes) terá de funcionar sem interrupções e garantindo todas as funcionalidades previstas.
- REQ-357.** O Projeto-Piloto inclui, paralelamente à disponibilização de Pontos de Venda ao conjunto de Mediadores que integrem o Piloto, um conjunto exaustivo de testes de carga e testes de *disaster-recovery*. Estes testes têm de ser planeados de forma a não perturbarem as atividades dos Mediadores e devem ser centrados em todas as soluções constantes e previstas neste caderno de encargos.
- REQ-358.** O Adjudicatário deverá garantir uma equipa de suporte nas instalações da SCML, de âmbito informático, durante o Projeto-Piloto de modo a uma mais rápida resolução de possíveis problemas.
- REQ-359.** A verificação das funcionalidades do Projeto-Piloto terá de ser feita durante o seu período de demonstração e segundo os procedimentos de verificação estipulados no Plano Detalhado do Piloto.

- REQ-360.** O Projeto-Piloto será considerado aceite caso a realização dos procedimentos de verificação não revele falhas ou anomalias consideradas essenciais (ou seja, falhas que a SCML considere que possam pôr em causa a entrada em produção da solução concebida).
- REQ-361.** Na sequência dos requisitos anteriores, a SCML realizará também testes de aceitação na "Etapa do Projeto-Piloto".
- REQ-362.** Caso o Projeto-Piloto não seja concluído com sucesso, o Adjudicatário terá de empreender todas as diligências necessárias e repetir a sua realização de acordo com os mesmos procedimentos.
- REQ-363.** Caso sejam detetados problemas com as novas soluções de Pontos de Venda de Jogos, o Adjudicatário terá de, a pedido da SCML, repor os antigos equipamentos de Pontos de Venda de Jogos.

34.12.2. FASE DE "TRANSIÇÃO"

- REQ-364.** Esta fase tem uma duração mínima 30 (trinta) semanas e máxima de 39 (trinta e nove) semanas.
- REQ-365.** Esta fase inicia-se no momento da conclusão da Fase de Implementação.
- REQ-366.** Todo o *hardware* dos Pontos de Venda entregue ao Adjudicatário tem de ter um fim adequado, passando pela sua destruição, devendo ser respeitadas os direitos proprietários da solução atual, bem como as normas e regulamentos legais aplicáveis à proteção ambiental, finalizando-se o processo com apresentação de documentação de comprovação da destruição, sem quaisquer encargos para a Entidade Adjudicante. A SCML reserva-se o direito de excluir do processo de destruição determinado número de equipamentos do Ponto de Venda (a definir em sede de projeto) de modo a ficar na sua posse.
- REQ-367.** Na recolha dos equipamentos referida no requisito anterior, a SCML pretende receber todos os leitores de QRCode atualmente em utilização, processo esse a definir em sede de projeto.

REQ-368. Esta fase só se considera concluída após aprovação dos seguintes produtos / *milestones* descritos nas presentes Cláusulas Técnicas:

- Plano Detalhado de Migrações;
- Solução de Gestão de Conteúdos operacionalizada;
- Solução de Gestão de Incidentes / Pedidos e Bens operacionalizada;
- Conclusão da transição de todos os Mediadores planeados;
- Formação dos utilizadores finais da SCML;
- Documentos de testes e de aceitação conforme descrito abaixo em "Testes e *Milestones* de Aceitação".

• **ETAPA "SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS"**

REQ-369. Requisito introdutório – Como forma de facilitar a coordenação e execução do projeto, a transição / migração e novas instalações de todos os equipamentos adquiridos, terão de ser realizadas de forma faseada.

REQ-370. O Adjudicatário terá de produzir um Plano Detalhado de Migrações. Este terá de ser aprovado pela SCML antes do início da migração e terá de especificar:

- a) Data de intervenção em cada Mediador;
- b) Identificação do responsável pela intervenção por parte do Adjudicatário;
- c) O detalhe da solução técnica a instalar localmente.

REQ-371. O Plano Detalhado de Migrações poderá sofrer ajustes na Fase de Transição, devido ao dinamismo da rede de mediadores (lista não exaustiva: cancelamento de mediações, instalação de novas mediações, mudanças internas), sendo estes comunicados regularmente pelo DJ.

REQ-372. Num dia poderão ser migrados até um máximo de 150 (cento e cinquenta) soluções de Ponto de Venda.

REQ-373. O Adjudicatário deverá considerar a possibilidade de não concretização da instalação dos equipamentos, por motivos alheios à SCML, mantendo-se contudo a obrigação de concretização da instalação, sem custos adicionais para a SCML.

REQ-374. Os constrangimentos aplicáveis às intervenções nos Mediadores durante a etapa de Preparação e Execução do Projeto-Piloto definidos neste caderno de

encargos são igualmente aplicáveis às intervenções nos Mediadores durante esta etapa do projeto.

REQ-375. O Adjudicatário terá de reportar diariamente à SCML o resultado das intervenções realizadas, mediante dados expressos na Solução de Pedidos / Incidentes e Bens.

REQ-376. Durante esta etapa, caso sejam detetados problemas no funcionamento dos novos Equipamentos de Pontos de Venda, o Adjudicatário terá de, a pedido da SCML, repor o antigo Equipamento de Ponto de Venda.

REQ-377. Se durante a Fase de Transição, se verificar o registo de problemas ou constrangimentos em, pelo menos, 4% (quatro por cento) das migrações, haverá lugar à análise e possível suspensão do *rollout* pela SCML, até que sejam encontradas e implementadas as soluções adequadas.

- **ETAPA DE “ENABLEMENT”**

REQ-378. Após o final da etapa “Projeto-Piloto” com a “Aceitação Parcial”, o Adjudicatário deverá contemplar um processo gradual de *phase-out* das suas equipas de implementação, e *phase-in* das equipas da SCML, garantindo assim a transição do processo de implementação e autonomia das mesmas que abrange a Fase de Transição e parte da Fase de Exploração.

REQ-379. O processo de *Enablement* a garantir pelo Adjudicatário será exclusivamente para o *software* do Ponto de Venda.

REQ-380. Após o processo de *Enablement* o Adjudicatário deverá garantir que o *phase-out* não ultrapassou os limites mínimos da sua equipa para a fase de “Exploração”.

REQ-381. O planeamento referente ao processo de *Enablement* deverá garantir que a capacidade de recursos do Adjudicatário, no final deste processo, não seja inferior aquela definida para a Fase de “Exploração”.

REQ-382. O planeamento do processo de *Enablement* deverá contemplar todas as alterações às equipas do ponto de vista temporal, capacidade e competências.

34.12.3. FASE DE “EXPLORAÇÃO”

REQ-383. A Fase de “Exploração” inicia-se no momento da conclusão da fase de Transição, ou seja, com a Aceitação Final.

REQ-384. Para esta fase, deve ser tomada em consideração uma equipa de desenvolvimento do Adjudicatário nunca inferior a 25% da capacidade definida para a Fase de Implementação no Plano Geral do Projeto.

REQ-385. A composição exata da equipa, referida no requisito anterior, do ponto de vista de capacidade por área de competência será definida em sede de projeto. Não obstante esse facto, o Adjudicatário deverá garantir a adaptabilidade da equipa por área de competência, em função das necessidades.

REQ-386. Esta fase tem uma duração fixa de 260 (duzentos e sessenta) semanas, diferenciada entre as soluções de Software do Ponto de Venda e às de Suporte à Gestão e Operação.

REQ-387. Para a solução de *software* do Ponto de Venda, existirá um período de garantia de 260 (duzentos e sessenta) após a Aceitação Final. Durante este período de garantia, a SCML não poderá promover quaisquer alterações à solução de *software* objeto do contrato, sob pena de perder o período de garantia da mesma.

REQ-388. Para as soluções de Suporte à Gestão e Operação, o Adjudicatário deverá contemplar uma equipa de manutenção corretiva e evolutiva, durante toda a Fase de Exploração. Durante esta fase a garantia do *software* será da plena responsabilidade do Adjudicatário.

34.13. TESTES E MILESTONES DE ACEITAÇÃO

REQ-389. Requisito introdutório – Os testes de aceitação visam aferir o cumprimento dos requisitos e especificações exigidas no presente caderno de encargos. A Aceitação do sistema será feita a quatro níveis:

a) Validação Preliminar da Solução: após a conclusão da “Etapa – Conceção e Implementação”;

- b) Aceitação Parcial:** após a conclusão da “Etapa – Projeto-Piloto”;
- c) Aceitação Final:** após a conclusão de todos trabalhos de transição / migração será feita a Aceitação Final de toda a solução;
- d) Aceitação Definitiva:** decorridas vinte e seis semanas após a Aceitação Final, estando a solução a funcionar sem limitações ou problemas e não contabilizando períodos de eventuais correções, será efetuada a Aceitação Definitiva.

REQ-390. O Adjudicatário terá de elaborar um Plano de Testes de Aceitação para concretização da Validação Preliminar da Solução e da Aceitação Parcial, contendo os aspetos metodológicos dos testes, o respetivo planeamento detalhado e terão de identificar os tipos de casos de teste a realizar. Esta documentação tem de ser sujeita a aprovação prévia por parte da SCML antes do início de qualquer etapa de testes. O Adjudicatário terá de elaborar e fornecer à SCML estes documentos com uma antecedência mínima de duas semanas antes do início da “Etapa de Testes”.

REQ-391. O Adjudicatário terá também de, adicionalmente aos Planos de Testes de Aceitação, elaborar e fornecer à SCML documentos relativos aos Procedimentos de Testes de Aceitação Parcial com uma antecedência mínima de duas semanas antes do início da “Etapa Projeto-Piloto”.

REQ-392. Cada um dos documentos referentes aos Procedimentos de Testes de Aceitação (Etapa de Testes e Etapa Projeto-Piloto) terão de conter os guiões dos “casos de teste”, os resultados esperados, as condições humanas e técnicas necessárias para a sua realização e a grelha de verificação para validação dos resultados. Esta documentação tem de ser aprovada pela SCML antes da realização dos respetivos testes.

REQ-393. Após a aprovação dos documentos referidos no requisito anterior, o Adjudicatário procederá à realização dos respetivos testes, com participação acordada da SCML, cabendo ao Adjudicatário zelar pela criação das condições para o cumprimento do plano acordado.

REQ-394. Durante a realização dos testes, caso sejam detetadas falhas ou anomalias consideradas essenciais (ou seja, falhas que a SCML considere que põem em causa a entrada em produção da solução), o Adjudicatário terá de proceder à

sua correção no prazo para este fim estabelecido nos Planos de Testes de Aceitação.

REQ-395. Durante a realização dos testes, o Adjudicatário terá de manter um registo do progresso dos mesmos, nomeadamente das não conformidades verificadas, a respetiva análise e a data da sua previsível resolução.

REQ-396. Após a realização dos testes, o Adjudicatário terá de colaborar com o gestor de projeto na elaboração dos Relatórios de Resultados dos Testes onde se registará a data de aceitação dos mesmos, bem como a ocorrência de eventuais falhas ou anomalias não essenciais, sem prejuízo da obrigatoriedade de ter de as suprimir, devendo incluir a data da sua previsível resolução.

REQ-397. Os requisitos e documentos anteriores, no que refere à “Aceitação Parcial”, aplicam-se também aos testes de carga e aos testes de *disaster recovery* a que o Adjudicatário está também obrigado.

CAPÍTULO 5. REQUISITOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO

34.14. COMUNICAÇÃO E TRATAMENTO DE INCIDENTES / PEDIDOS

REQ-398. Requisito introdutório – O Adjudicatário terá de operacionalizar e disponibilizar um serviço (ou mais) que vise tratar as solicitações da SCML relativamente às soluções dos Pontos de Venda de Jogos e soluções aplicacionais previstas. Esse serviço terá de incluir canais a que a SCML recorre para comunicar Incidentes / Pedidos ou submetê-los.

REQ-399. As anomalias alvo de reporte podem referir-se a:

- I. Funcionamento de soluções de Pontos de Venda (equipamentos ou componentes base, cablagem incluída),
- II. Funcionamento de *software* nos Pontos de Venda ou
- III. Funcionamento das restantes componentes aplicacionais. Podem ainda ser de diferentes naturezas, desde funcionalidade, disponibilidade, desempenho ou segurança.

O Adjudicatário terá de criar as condições para resolver as anomalias de acordo com os Níveis de Serviço estipulados.

- REQ-400.** Para a quantidade máxima de equipamentos previstos em contrato, independentemente do número existente a cada momento nos Pontos de Venda durante a execução do mesmo, os pedidos / incidentes consagrados neste caderno de encargos têm que estar previstos e considerados em contrato, sem encargos adicionais para a Entidade Adjudicante independentemente do número de vezes que venham a ser requeridos.
- REQ-401.** A SCML mantém um canal de atendimento aos Mediadores que não têm autonomia para contactar diretamente o Adjudicatário (exceção para as manutenções preventivas). Cabe depois à SCML o contacto com o Adjudicatário e, posterior comunicação dos resultados aos Mediadores.
- REQ-402.** O Adjudicatário terá de disponibilizar, como canal primário de contacto e acompanhamento e controlo, para Incidentes / Pedidos, a solução aplicacional já prevista neste caderno de encargos. Adicionalmente, e para situações de falha da própria solução aplicacional, terá de ser disponibilizado um canal telefónico permanente assim como um endereço *e-mail*.
- REQ-403.** No contexto do tratamento de Pedidos ou Incidentes, o Adjudicatário poderá ter necessidade de articular com outras entidades a indicar pela SCML, nomeadamente as entidades que fazem a manutenção da rede de comunicações e das soluções centrais de suporte aos Jogos Sociais.
- REQ-404.** Suspensão de Pedidos / Incidente – O Adjudicatário deve considerar a suspensão de Incidentes / Pedido (classificação de estado do pedido). A suspensão obriga à identificação do motivo. Se a suspensão for da responsabilidade do Adjudicatário (Falta Material, entre outras) a SCML não pode ser prejudicada, e nesse caso o cálculo do tempo de resolução continua a contar. No caso de o mediador não estar no Ponto de Venda o Adjudicatário deve suspender o Pedido / Incidente com essa indicação (Suspensão Horário ou Feriado). Nesta situação o pedido fica suspenso desde a sua atribuição e a suspensão termina, automaticamente, no próximo momento de abertura do calendário do mediador (exemplo: Férias ou horário de funcionamento do estabelecimento). Nos casos de impossibilidade de acesso à mediação por motivos de força maior (Lista não exaustiva: Cheias, Incêndio, Neve), o pedido fica suspenso no momento do registo. Por último, o trânsito rodoviário não é considerado como justificativo de suspensão do Pedido / Incidente. Em certos casos a suspensão por motivo da SCML obriga o encaminhamento do Pedido / Incidente para a SCML. Casos não previstos serão definidos ou analisados em sede de projeto.

34.15. INSTALAÇÃO, LEVANTAMENTO E ARMAZENAMENTO DE EQUIPAMENTOS

- REQ-405.** Requisito Introdutório – Da quantidade total de equipamentos prevista em contrato, a SCML só solicitará a instalação em número correspondente às necessidades que identifique no momento da conclusão do Projeto-Piloto, e o Adjudicatário só processará a faturação aquisitiva para essa mesma quantidade de ativos e respetiva percentagem de *spares*.
- REQ-406.** Compete à SCML informar o Adjudicatário sobre o aumento de novos equipamentos para instalação nos Pontos de Venda, até ao limite contratualmente previsto (7.200), para cumprimento dos Níveis de Serviço estipulados, impondo a necessária atualização na quantidade de *spares* a assegurar pelo Adjudicatário, comunicando-o à SCML.
- REQ-407.** Cabe ao Adjudicatário, em articulação com a SCML, a obrigatoriedade de instalação de novos equipamentos nos Pontos de Venda durante toda a vigência do contrato, processando mensalmente os valores aquisitivos respetivos para cada novo equipamento instalado e respetivos *spares*.
- REQ-408.** Considerando o dinamismo da rede de Mediadores, compete igualmente ao Adjudicatário assegurar o levantamento e guarda de equipamentos dos Pontos de Venda sempre que a SCML o solicitar, armazenando-os em espaço dedicado (Armazém Levantados), isolado, fechado e com controlo de acessos (exemplo: chave ou cartão magnético), depois de devidamente assistidos em laboratório, embalados e selados, identificado o(s) respetivo(s) número(s) de selo(s) à SCML. Os selos de segurança serão fornecidos pela SCML.
- REQ-409.** O Adjudicatário ao disponibilizar os espaços de armazenamento ("Receção", "Spares" e "Levantados"), com videovigilância e controlo de acessos (exemplo: chave ou cartão magnético) terá primeiramente de assegurar que as suas equipas de manutenção recuperam em laboratório os equipamentos levantados, a fim de estes se apresentarem em perfeitas condições de nova utilização, depois de validado por elemento da equipa de qualidade da SCML, permitindo assim a sua reintrodução na rede de Mediadores logo que a SCML o venha a requerer.

- REQ-410.** O Adjudicatário terá também que assegurar a quantidade de equipamentos *spar*es necessários, para toda a solução, garantindo todo o suporte à manutenção da rede de Pontos de Venda de acordo com os Níveis de Serviço previstos. Esta responsabilidade do Adjudicatário deverá ser garantida e gerida considerando que os equipamentos *spar*es serão igualmente alvo de validação por elementos da equipa de qualidade da SCML, só assim se apresentando aptos a serem utilizados nas assistências técnicas.
- REQ-411.** O ciclo de utilização de qualquer equipamento deve considerar sempre e sequencialmente, assistência técnica em laboratório por técnicos do Adjudicatário, validação por elemento da equipa de qualidade da SCML, armazenamento pelo Adjudicatário, com apresentação de registo à SCML (selo), distribuição e instalação por técnicos do Adjudicatário.
- REQ-412.** O Adjudicatário é responsável pela distribuição dos *spar*es nos Polos e à sua equipa técnica de manutenção, fazendo face às necessidades preventivas ou corretivas, assegurando sempre os níveis de serviço definidos, cumprindo com os respetivos SLA's, independentemente da quantidade ou locais das intervenções.
- REQ-413.** Em toda a utilização dos equipamentos o Adjudicatário fará a atualização dos processos de Instalação e Manutenção na solução de Pedidos / Incidentes e Bens, considerando todos os estados (Lista não exaustiva: instalado, levantado, laboratório, validado, armazenado, em trânsito). O registo e atualização da lista de bens tem de ser realizado através da leitura do código de barras para todos os equipamentos da Solução de Pontos de Venda.
- REQ-414.** Em todo o processo de manutenção dos Pontos de Venda, o Adjudicatário fará a atualização da informação subsequente em todas as soluções da sua responsabilidade, nomeadamente no que refere a ativação / desativação de acessos, registo em soluções de mensagens de correio, distribuição de conteúdos, manutenção e gestão de equipamentos ou em sistemas de monitorização.
- REQ-415.** Toda a assistência técnica a assegurar pelo Adjudicatário terá que ser concretizada nos termos expressos no presente caderno de encargos, carecendo de qualquer alteração a este formato de prévia concordância da SCML.

34.16. MANUTENÇÃO PREVENTIVA E INTERVENÇÃO CORRETIVA DAS SOLUÇÕES FORNECIDAS

- REQ-416.** Requisito Introdutório - Cabe ao Adjudicatário o planeamento e realização das ações de manutenção preventivas e intervenções corretivas necessárias ao bom funcionamento das soluções propostas, de acordo com os Níveis de Serviço estipulados e sem encargos adicionais para a SCML, garantindo a disponibilidade constante de todos os componentes de substituição (*spare*s) necessários à manutenção dos Pontos de Venda de toda a rede de Mediadores, a cada momento, durante toda a execução do contrato.
- REQ-417.** Considerando a variabilidade e dinamismo registados na rede de Mediadores o Adjudicatário só considerará para efeitos de faturação mensal, para manutenções, a quantidade máxima de equipamentos efetivamente ativos e instalados nos Pontos de Venda no período em processamento, não sendo alvo para efeitos contabilísticos todos os restantes equipamentos da SCML, levantados e ou armazenados.
- REQ-418.** Na execução das manutenções preventivas e nas intervenções corretivas, sempre que se verificar a necessidade de substituição de equipamentos, a solução registará a respetiva mudança, com a identificação do(s) respetivo(s) n.º(s) de série que tenham sido alvo de assistência técnica, garantindo o constante controlo e gestão dos bens, bem como a sua associação (exemplo: terminal com chassi n.º de série 23456789 e módulo n.º de série 567321).
- REQ-419.** O plano de manutenção preventiva terá pelo menos uma intervenção anual por terminal em Ponto de Venda, com deslocação física para verificação e realização de ações de manutenção nos equipamentos (lista não exaustiva: limpeza, substituição de filtros ou outras) de acordo com os Níveis de Serviço, nomeadamente os níveis de qualidade e segurança estipulados, a definir em sede de projeto.
- REQ-420.** A calendarização semanal para a realização da manutenção preventiva será definida em sede de projeto.
- REQ-421.** No cumprimento das manutenções Preventivas é admitido uma variabilidade de 30 ou 15 dias, dependendo da quantidade anual de manutenções preventivas

definidas, uma ou duas, respetivamente. Desta forma a SCML pretende potenciar uma melhor rentabilização das equipas de manutenção no terreno.

REQ-422. O Adjudicatário poderá conjugar uma intervenção corretiva com o agendamento de uma manutenção preventiva já programada, observando-se os prazos definidos no requisito anterior, assegurando que na resolução da avaria sejam garantidas as execuções de todas as ações programadas e definidas nas ações preventivas.

REQ-423. No início de cada ano de exploração, o Adjudicatário tem de apresentar à SCML um plano geral da manutenção preventiva anual, por via aplicacional. No início de cada mês devem ser apresentadas as manutenções previstas. Após confirmação com o Ponto de Venda, por contacto direto do Adjudicatário, devem ser registados os agendamentos da assistência técnica preventiva (data agendada). A realização da manutenção preventiva é a data de realização.

REQ-424. Caso a segunda manutenção preventiva anual por equipamento instalado em cada ponto de venda venha a ser requerida pela SCML, será comunicada ao Adjudicatário com o tempo de antecedência mínimo de 2 meses.

REQ-425. No contexto dos requisitos anteriores, o Adjudicatário terá de, no decorrer de ações de manutenção preventiva, atuar de forma a garantir que toda a solução se apresenta nas condições ideais de funcionamento e instalação e/ou identificar os Equipamentos de Ponto de Venda com maior risco de anomalias e, para esses, detalhar ações de manutenção preventiva subsequentes, por forma a assim diminuir o risco detetado.

REQ-426. No cumprimento das Manutenções previstas o Adjudicatário deverá dotar os técnicos de uma relação / tabela detalhada de todas as verificações a comprovar, sendo estas obrigatoriamente analisadas em cada assistência técnica, corretiva ou preventiva, sendo posteriormente anexada ao registo da manutenção.

REQ-427. As ações de manutenção preventivas e as intervenções corretivas têm de ser registadas na solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens prevista neste caderno de encargos.

REQ-428. O Adjudicatário terá de incluir no plano de manutenção preventiva, a existência de todo e qualquer material disponível para substituição imediata em caso de

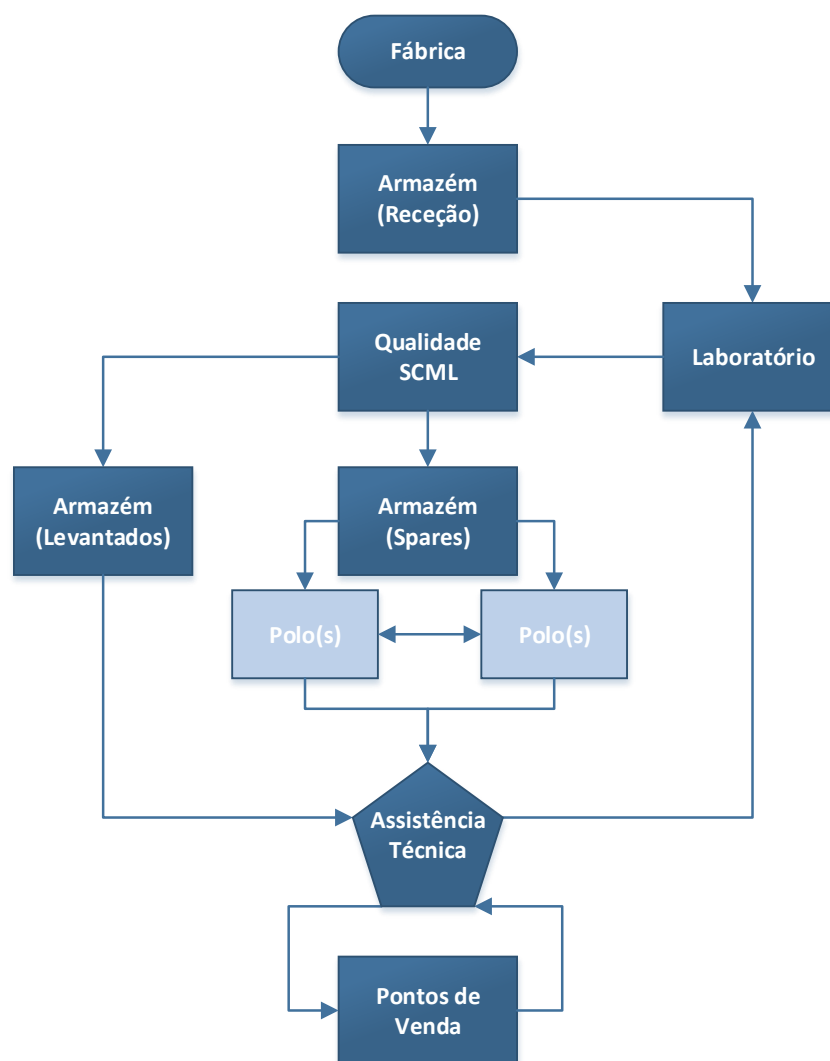
avaria. Os *sparcs* a assegurar pelo Adjudicatário incluem todos os cabos integrantes da solução.

REQ-429. O Adjudicatário terá de incluir no plano de manutenção preventiva, medidas particulares para as ilhas dos arquipélagos de Açores e Madeira que possuam muito poucos Mediadores, particularmente para as ilhas Graciosa, Flores, Corvo, São Jorge, Santa Maria, Pico, Faial, Terceira e Porto Santo. Neste caso, e face à dificuldade de transporte de equipamentos, têm de ser contemplados desde logo equipamentos de substituição, em quantidade a definir em sede de projeto, a guardar localmente num dos Mediadores, fazendo parte integrante do conjunto de equipamentos da SCML. Nos casos das ilhas de S. Miguel e Madeira, o Adjudicatário terá de contemplar a disponibilização de apoio e armazenamento local (Polo). Estes equipamentos devem ser considerados como propriedade da SCML mas não podem ser contabilizados no processamento mensal dos equipamentos ativos.

REQ-430. Cabe ao Adjudicatário proceder à realização das ações de intervenção corretiva para eliminação de quaisquer anomalias detetadas nas soluções fornecidas (nomeadamente no *software*, configuração ou outro) ou nos equipamentos integrantes e seus periféricos (cabos elétricos e de dados incluídos), independentemente da quantidade, número, causa ou motivo, sem encargos adicionais para a Entidade Adjudicante, salvo as situações que não lhe sejam imputáveis.

REQ-431. Cabe ao Adjudicatário proceder, durante as manutenções preventivas e intervenções corretivas, à verificação da correta instalação e disponibilidade de todos os Equipamentos de Ponto de Venda, instalações elétricas (requisitos elétricos – **ANEXO E**) incluindo cabos de dados e elétricos, assegurando o cumprimento dos Níveis de Serviço, nomeadamente ao nível da qualidade e segurança.

34.17. FLUXO DE INSTALAÇÃO, LEVANTAMENTO, ARMAZENAMENTO E MANUTENÇÕES DE EQUIPAMENTOS



Fábrica – Local de fabrico e montagem de equipamentos;

Armazém Receção – Local de receção dos novos equipamentos para entrega ao Laboratório;

Armazém Levantados – Local de guarda dos equipamentos levantados nas Mediações canceladas, recebidos do Laboratório, para gestão com a Assistência Técnica, assegurando a instalação em novos Pontos de Venda a pedido da SCML;

Armazém Spares – Local de guarda dos equipamentos recebidos do Laboratório, para gestão com a Assistência Técnica assegurando o cumprimento das Manutenções Corretiva e Preventiva;

Polo(s) – Local de guarda dos equipamentos recebidos do Armazém *Spare*, para distribuição geográfica de quantidades que permita assegurar o apoio à Assistência Técnica no cumprimento dos SLA's definidos.

Assistência Técnica – Equipa de assistência técnica que assegura todas as Manutenções Preventivas e Intervenções Corretivas nos Pontos de Venda, levantamentos e instalações de equipamentos a pedido da SCML, e entrega de equipamentos nos Polos ou nos Laboratórios para assistência técnica que não é passível de ser efetuada nos Pontos de Venda;

Pontos de Venda – Locais de instalação e levantamento de equipamentos pela Assistência Técnica, que de igual forma assegura todas as Manutenções Preventivas e Intervenções Corretivas;

Laboratório – Local de receção de novos Pontos de Venda para preparação dos equipamentos a instalar nos Estabelecimentos, assegurando igualmente a receção para intervenção técnica de todos os equipamentos cuja intervenção corretiva não foi passível de execução pela Assistência Técnica. Todos os equipamentos intervencionados no Laboratório serão apresentados à Qualidade da SCML para validação desta, possibilitando a adequada distribuição dos equipamentos pelos respetivos Armazéns;

Qualidade SCML – Equipa da SCML que validará a qualidade das todas as intervenções técnicas de todos os equipamentos intervencionados no Laboratório, mediante recurso a *checklist* própria do processo só assim sendo possível que os equipamentos possam se enviados para os diferentes Armazéns, ficando assim aptos para utilização nos Estabelecimentos.

34.18. EQUIPAS TÉCNICAS DE SUPORTE

REQ-432. Requisito introdutório - De modo a assegurar uma elevada operacionalidade dos Pontos de Venda, terão de existir equipas técnicas prontas a intervir para assegurar a resolução de anomalias / avarias e o tratamento dos Pedidos / Incidentes adicionais solicitados pela SCML. Estas equipas terão de ter as competências, o dimensionamento, os meios e a localização geográfica necessários ao cabal cumprimento dos Níveis de Serviço que deles dependem.

REQ-433. No âmbito da operacionalização das equipas de suporte o Adjudicatário deverá utilizar obrigatoriamente a solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens fornecida no cumprimento dos requisitos deste caderno de encargos.

REQ-434. O Adjudicatário deverá desenvolver e implementar todas as funcionalidades adicionais que considerar necessárias na solução de Gestão de Pedidos / Incidentes e Bens de modo a garantir a gestão das suas equipas de manutenção no cumprimento dos níveis de serviço estipulados no presente caderno de encargos.

REQ-435. As equipas de suporte constantes da proposta adjudicada devem ter em consideração:

- a)** A cobertura de todo o território nacional de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos;
- b)** A cobertura dos arquipélagos dos Açores e Madeira (Polos);
- c)** Equipas para suporte local;
- d)** Localização dos centros de reparações (laboratórios) em território nacional, Lisboa (principal) e Porto;
- e)** Localização dos centros de apoio às equipas de suporte e pontos de armazenamento de equipamentos de Pontos de Venda (Polos e Armazéns).

REQ-436. O Adjudicatário terá de ter em conta na definição de equipas de suporte local, medidas particulares para as ilhas dos arquipélagos de Açores e Madeira que possuam muito poucos Mediadores, particularmente das ilhas Graciosa, Flores, Corvo, São Jorge, Santa Maria, Pico, Faial, Terceira e Porto Santo. Neste caso, e face à dificuldade de deslocação, devem ser contempladas procedimentos especiais que possam ser desenvolvidos pelos próprios Mediadores, incluindo nomeadamente os equipamentos de substituição (conforme apresentando acima referente à manutenção preventiva e corretiva). Nos casos das ilhas de S. Miguel e Madeira, o Adjudicatário terá de contemplar a disponibilização de equipas locais.

REQ-437. O Adjudicatário tem que apresentar dois ou três modelos de malas e/ou mochilas profissionais para o transporte das ferramentas de trabalho para as equipas de assistência técnica, permitindo à SCML a sua escolha em sede de projeto para atribuição aos técnicos da SCML integrados nas equipas de suporte.

REQ-438. A lista de ferramentas e consumíveis a fornecer pelo Adjudicatário para assegurar a resolução de anomalias / avarias e o tratamento dos Pedidos / Incidentes que cada técnico (Assistência Técnica e Laboratório) utilizará, será revista sempre que necessário face a possíveis alterações que decorram da execução do contrato.

34.19. INTEGRAÇÃO DE ELEMENTOS DA SCML NAS EQUIPAS TÉCNICAS DE SUPORTE

REQ-439. Requisito introdutório – A SCML possui um conjunto de técnicos (recursos humanos) de suporte, com elevada experiência, conhecimento dos Mediadores atuais e também elevado nível de motivação, os quais são objetivo da SCML que o Adjudicatário faça a sua integração nos processos de suporte e manutenção.

REQ-440. Cabe ao Adjudicatário a gestão dos técnicos da SCML que irá integrar nas suas equipas de suporte, envolvendo todo o processo de formação que seja necessária ao cumprimento das funções. O Adjudicatário participará na definição de objetivos, na atribuição de funções e/ou tarefas, e na avaliação de desempenho. É competência do Adjudicatário exercer a supervisão desses trabalhadores, que se caracterizará pela emissão de instruções sobre o modo do trabalho, definição dos procedimentos de atuação e determinação do modo organizativo da prestação do trabalho, sendo da responsabilidade da SCML, exercer todas as competências no enquanto entidade patronal.

REQ-441. Os técnicos da SCML estarão destacados para as equipas de suporte do Adjudicatário, que se comprometerá a enquadrar funcionalmente os trabalhadores da SCML ao abrigo do contrato de manutenção celebrado com a SCML, e manterão todos os vínculos e direitos laborais / sociais com a SCML. Cabe à SCML o pagamento da remuneração salarial aos técnicos destacados.

REQ-442. Na Fase de Transição, a integração dos técnicos da SCML será progressiva e a sua quantidade a acordar em sede de projeto.

REQ-443. Por cada técnico de manutenção da SCML destacado e enquadrado funcionalmente pelo Adjudicatário, a SCML assegurará a retribuição e de mais direitos no âmbito do Regulamento de Carreiras para o Pessoal do Departamento de Jogos da SCML e dos acordos de empresa para a SCML, sendo reembolsada pelo Adjudicatário e por cada trabalhador efetivamente destacado.

REQ-444. O Adjudicatário irá remunerar a SCML pelo destacamento destes técnicos, de acordo com as condições apresentadas no Modelo da Proposta de Preços.

REQ-445. É responsabilidade do Adjudicatário, para além dos encargos assumidos no requisito anterior, suportar integralmente as remunerações resultantes do exercício efetivo do trabalho adicional, nomeadamente as resultantes de trabalho suplementar, deslocações em serviço, trabalho noturno e prevenção, sendo estas remunerações acrescidas da correspondente Taxa Social Única em vigor.

REQ-446. Para os Técnicos de Manutenção da SCML, o Adjudicatário considerará horários desfasados (que embora mantendo inalterado o período normal de trabalho diário permite estabelecer horas diferentes de entrada e de saída) para uma distribuição durante os dias úteis e horário laboral, para a realização das manutenções preventivas e intervenções corretivas, de acordo com os níveis de serviço contratuais estabelecidos, da seguinte forma:

- De 2ª a 6ª feira:
 - 08:00 – 16:30 (com 1,5 horas de almoço das 12:00 – 13:30);
 - 09:00 – 17h30 (com 1,5 horas de almoço das 12:30 – 14:00);
 - 10:00 – 18:30 (com 1,5 horas de almoço das 13:30 – 15:00).
- Prevenção para horário pós-laboral e fim-de-semana:
 - De 2ª a 6ª feira: 18:30 – 00:00;
 - Sábados, Domingos e Feriados: 08:00 – 00:00.

REQ-447. O Adjudicatário atribuirá a cada técnico da SCML uma viatura de serviço dedicada (viatura comercial ligeira), exclusiva para o exercício das funções enquadradas no âmbito do presente contrato, podendo ser parqueadas em espaço próximos da zona residencial de cada técnico de manutenção, durante a semana de trabalho, dia de descanso, dia de descanso complementar e feriados.

REQ-448. As viaturas de serviço a utilizar na assistência técnica não poderão ter mais de 36 (trinta e seis) meses desde a data do seu primeiro registo.

REQ-449. As viaturas atribuídas aos técnicos de manutenção da SCML, deverão ser possuidoras de condições adequadas e apropriadas ao desempenho das tarefas, (lista não exaustiva: portas de acesso de carga traseira e lateral, espaço de acondicionamento de equipamentos *spare*, ar-condicionado, fecho

centralizado, alta-voz, geolocalização (GPS), ligação *bluetooth* para emparelhamento com equipamento de comunicação consagrado na solução proposta e outras).

REQ-450. Adicionalmente, o Adjudicatário terá de fazer o controlo e aprovação de eventuais horas extraordinárias realizadas pelos técnicos da SCML destacados, as quais devem ser apresentadas à SCML para efeitos de processamento de salários. O Adjudicatário irá posteriormente remunerar também a SCML, no caso de eventuais horas extraordinárias.

REQ-451. O Adjudicatário terá de integrar recursos humanos dos quadros da SCML aquando da implementação do projeto até ao limite máximo de 12 (doze) técnicos:

- a) Técnicos com perfil de suporte local (em Lisboa e Porto) – Estes técnicos têm grande experiência nesta tipologia de serviço, possuem um grande sentido de responsabilidade e conhecem muito bem a rede de Mediadores. Possuem um perfil adequado a atividades como ligação de novos Equipamentos de Pontos de Venda de acordo com procedimentos bem definidos e relativamente simples, levantamento ou substituição de Equipamentos de Pontos de Venda ou componentes, realização de operações técnicas simples como limpeza de impressoras, substituição de filtros e execução de diagnósticos a nível local.
- b) Técnicos de reparação de equipamentos em laboratório (Lisboa e Porto) – Estes técnicos têm um perfil tecnológico mais especializado, tendo grande experiência em reparações dos Equipamentos dos Pontos de Venda atuais, desenvolvendo atividades ligadas a substituição de peças, limpeza de peças, ensaios técnicos, montagem de equipamentos, entre outros.

A definição concreta e detalhada sobre os técnicos da SCML a integrar nas equipas do Adjudicatário, em quantidade, formato e local, será definida em sede de projeto em articulação entre as partes.

REQ-452. Na Fase de Exploração, o limite de recursos humanos dos quadros da SCML a integrar é de 15 (quinze) técnicos, com revisão anual entre as partes.

REQ-453. O Adjudicatário terá de apresentar, com uma periodicidade semestral, um relatório de apreciação dos técnicos destacados, com base no qual e, por

comum acordo entre o Adjudicatário e a SCML, poderão ser revistas as condições de destacamento.

REQ-454. O Adjudicatário terá que observar igualmente nos seus processos, a participação de técnicos da SCML que assegurarão e superintenderão ao controlo da qualidade de serviço, segurança e dos SLA's previstos no presente contrato.

REQ-455. No cumprimento do requisito anterior a SCML identificará um conjunto de técnicos que superintenderão sobre o controlo da qualidade de serviço e segurança nos processos de reparação e manutenção, mediante recurso a critérios e parâmetros técnicos definidos pelo Adjudicatário em *checklist*, a elaborar e acordar em Fase de Implementação, garantindo que todos os componentes estão efetivamente capazes de integrar o processo de manutenção, logo à saída do laboratório para respetivo armazenamento, bem como monitorizarão regularmente a qualidade, segurança e SLA's sobre os Pontos de Venda da rede de Mediadores, analisando e controlando transversalmente em todas as situações os níveis de serviços prestados.

REQ-456. Sem prejuízo do requisito anterior, a responsabilidade de execução sobre todos os trabalhos de manutenção e assistência técnica são do Adjudicatário, apresentando-se a presença dos técnicos da SCML como o garante no acompanhamento e cumprimento das obrigações contratuais.

REQ-457. Estes técnicos da SCML que controlarão a qualidade dos serviços prestados não integrarão o conjunto de técnicos inseridos nas equipas do Adjudicatário, não dependendo deste, e serão integrados pela SCML no formato e em quantidade que se apresentem necessários e adequados durante a execução do contrato, sempre com conhecimento prévio do Adjudicatário.

REQ-458. O Adjudicatário deverá assegurar, em cada laboratório (Lisboa e Porto), um posto de trabalho exclusivo e não partilhado para os técnicos da SCML.

34.20. GESTÃO DO SERVIÇO / NÍVEIS DE SERVIÇO

REQ-459. Requisito introdutório - A qualidade dos serviços a prestar e a sua melhoria estará fortemente indexada à capacidade de manter um acompanhamento periódico conjunto dos serviços prestados entre o Adjudicatário e a SCML. Para o efeito,

ambas as entidades deverão assegurar as condições para que este acompanhamento se efetue periodicamente num ambiente de colaboração e de melhoria contínua.

REQ-460. O Adjudicatário terá de manter três níveis de articulação com a SCML:

- a)** Articulação relativa a manutenção e resolução de anomalias;
- b)** Articulação relativa à Gestão do Serviço (incluindo acompanhamento de Níveis de Serviços, eventuais penalidades e identificação de melhorias);
- c)** Articulação relativa a faturação e controlo de pagamentos.

REQ-461. Para cada um dos níveis de articulação anteriores, o Adjudicatário terá de identificar um único interlocutor que terá de ter um nível de conhecimento adequado sobre a rede de Pontos de Vendas e sobre todas as soluções aplicacionais fornecidas. A SCML identificará também os canais e interlocutores do seu respetivo lado. A alteração, por parte do Adjudicatário, de interlocutores relativos aos dois primeiros níveis de articulação do requisito anterior, terá de ser submetida a aprovação pela SCML, com a apresentação dos Curricula Vitae correspondentes.

REQ-462. O adjudicatário terá de apresentar mensalmente 2 (dois) relatórios com detalhe a ser definido em sede de projeto:

- a)** Relatório de Acompanhamento – contendo uma síntese da prestação do serviço e incluindo assuntos anteriores sob acompanhamento, entre os quais os concluídos e os pendentes. Tem de incluir novos pontos de melhoria acordados entre a SCML e o Adjudicatário.
- b)** Relatório de Níveis de Serviço – que tem de incluir os vários níveis de serviço verificados, no mês transato (N-1), as falhas de serviço verificadas e as falhas de serviço anteriores que serão alvo de penalidades operacionais (relativamente ao mês N-2). Adicionalmente, este relatório tem de incluir uma síntese das anomalias reportadas e pedidos /incidentes solicitados e respetivos tempos de tratamento."

REQ-463. Os relatórios identificados no requisito anterior, a apresentar mensalmente pelo Adjudicatário, serão submetidos à SCML no contexto da articulação relativa a Gestão do Serviço e para o respetivo interlocutor. O envio terá de ser efetuado via correio eletrónico, com respetivo aviso de receção, no limite até ao dia 10 (dez) do mês seguinte à execução dos serviços.

- REQ-464.** Na sequência da apresentação mensal dos relatórios referidos no requisito anterior, os interlocutores do Adjudicatário e da SCML na vertente de Gestão do Serviço, têm de reunir-se mensalmente, visando a análise do serviço no mês anterior e identificação de pontos de melhoria. Os pontos de melhoria terão de ser documentados numa revisão do Relatório de Acompanhamento do referido mês, e devem ser alvo de controlo mensal, até que sejam dados como encerrados pela SCML.
- REQ-465.** O Adjudicatário proporá 5 (cinco) auditorias de segurança à solução proposta, 1 (uma) na Etapa Projeto-Piloto e 4 (quatro) durante a Fase de Exploração), a serem aceites pela SCML para concretização por entidade externa independente, tecnicamente habilitada para o efeito, identificando-se o respetivo valor da Auditoria conforme previsto na Tabela de Preços Unitários.
- REQ-466.** É responsabilidade do Adjudicatário solicitar à SCML uma auditoria de segurança com a proposta de entidades externas (pelo menos três) e o âmbito, no primeiro mês de cada ano da fase de exploração. A SCML, recusando as três propostas, poderá identificar entidade alternativa desde que financeiramente enquadrado nos valores anteriormente identificados.
- REQ-467.** Na eventualidade de não realização de qualquer uma das Auditorias temporalmente previstas, a SCML reserva-se ao direito de solicitar o respetivo acerto na faturação mensal respetiva.
- REQ-468.** O Adjudicatário terá de apresentar anualmente, ao interlocutor de Gestão do Serviço, os resultados da auditoria de segurança com os respetivos pontos de correção / melhoria. Estas recomendações têm de estar concretizadas no mês seguinte à apresentação dos resultados da auditoria, salvo prévio acordo com a SCML. No caso de plano alternativo, este será devidamente documentando e o seu controlo de execução efetuado no contexto das reuniões de acompanhamento mensal.

CAPÍTULO 6. REQUISITOS DE SEGURANÇA

34.21. CARATERÍSTICAS DE *HARDWARE* DA UNIDADE TERMINAL

REQ-469. O *hardware* da Unidade Terminal terá de possuir características tecnicamente não inferiores às seguintes:

- Componente de *hardware* dedicado compatível com as especificações *Trusted Platform Module (TPM) 2.0*, as quais estão publicadas na norma ISO/IEC 11889:2015;
- Suportar as especificações de segurança definidas ao nível do *firmware*, sistema operativo e *software*, indicadas no presente caderno de encargos.

34.22. CARATERÍSTICAS DE *FIRMWARE* E SISTEMA OPERATIVO DA UNIDADE TERMINAL

REQ-470. O *firmware* e sistema operativo da Unidade Terminal terá de suportar as seguintes funcionalidades:

- Arranque seguro de sistema operativo, usando tecnologias de utilização comum no mercado (ex. *Unified Extensible Firmware Interface (UEFI booting)*);
- Arranque seguro de aplicações, através de tecnologias de utilização comum no mercado de assinatura digital de binários e executáveis;
- Permitir a separação entre a execução de código de diferentes aplicações, assegurando a não partilha entre aplicações de recursos (ex. chamadas de sistema, regiões de memória, *scheduling*, *user space stack*);
- Armazenamento seguro de ficheiro através de tecnologias de utilização comum no mercado de cifra completa do disco interno do equipamento ou através de tecnologia de contenedores cifrados;
- Proteção do núcleo (*kernel*) do sistema operativo através de tecnologias de utilização comum de proteção do *kernel*;
- *Firewall* integrada no equipamento e administrável centralmente para todo o parque de equipamentos;
- Suportar algoritmos criptográficos que sejam compatíveis com as especificações FIPS 140-2;
- Suportar protocolos de comunicação cifrada, nomeadamente TLS, IPSEC;
- Autenticação de utilizadores através de mecanismos de encriptação seguros;
- Controlo de acesso através da possibilidade de definição de perfis;
- Registrar todos os eventos que foram realizados no equipamento.

34.23. CONFIGURAÇÕES DE SEGURANÇA DO SISTEMA OPERATIVO DA UNIDADE TERMINAL

- REQ-471.** Durante o arranque do equipamento não devem ser exibidas as opções ou a informação de arranque (ex. versão de sistema operativo).
- REQ-472.** Os equipamentos não devem permitir o arranque de sistemas operativo/aplicações externos à solução, a partir de periféricos externos (ex. pen USB, discos).
- REQ-473.** As configurações de *dual boot* devem estar desabilitadas nos equipamentos.
- REQ-474.** As funções avançadas de arranque de sistema apenas devem estar disponíveis após autenticação.
- REQ-475.** Os equipamentos devem estar configurados para não permitir a instalação de qualquer outro *software* que não o previamente autorizado pela SCML.
- REQ-476.** A ativação e desativação das entradas USB da Unidade Terminal devem ser configuradas ao nível do sistema operativo do equipamento.
- REQ-477.** As contas de administração local dos equipamentos devem ser renomeadas.
- REQ-478.** As contas existentes por defeito nos equipamentos com permissão de administração local devem ser desabilitadas.
- REQ-479.** As credenciais das contas locais dos equipamentos devem estar cifradas e não disponíveis a um utilizador comum (ex. mediador).
- REQ-480.** A conta de utilizador deve ser desativada por um período temporal definido/configurável (ex. 2 minutos) após um número determinado de tentativas falhadas de autenticação (também possível de configurar).
- REQ-481.** As mensagens de erro de *password / username* deverão ser genéricas não permitindo identificar qual foi campo errado.

34.24. CONFIGURAÇÕES DE SEGURANÇA DO SOFTWARE A FORNECER

REQ-482. Requisito introdutório – O âmbito de *software* a fornecer pelo Adjudicatário, inclui nomeadamente o *software* do Ponto de Venda e o conjunto de soluções de suporte à gestão e operação.

REQ-483. As aplicações devem usar preferencialmente para autenticação de utilizadores internos da SCML a infraestrutura de *Active Directory* da SCML.

A autenticação de utilizadores externos à SCML (ex. utilizadores de *Backend*) deve ser suportada pelas próprias aplicações. As aplicações que não usem o *Active Directory* para autenticação e que utilizem passwords devem cumprir os seguintes requisitos:

- As passwords devem obedecer a critérios de complexidade (i.e. usar 3 classes de caracteres distintos) e ter um mínimo de 8 caracteres;
- A aplicação deve obrigar à mudança de password no primeiro acesso do utilizador;
- A aplicação deve permitir a mudança de password num intervalo temporal que possa ser parametrizável;
- A aplicação deve prevenir a utilização das 6 últimas passwords utilizadas por um utilizador.

REQ-484. A conta de utilizador deve ser desativada por um período temporal definido (parâmetro configurável) após um número determinado de tentativas falhadas de autenticação (parâmetro configurável).

REQ-485. As mensagens de erro de *password* / *username* deverão ser genéricas não permitindo identificar qual foi campo errado

REQ-486. As aplicações devem ser desenhadas para suportar controlo de acesso por papéis (*Role Base Access Control*) ou *Attribute Based Access Control* (ABAC). As aplicações devem ser desenhadas apenas para permitir acessos dos utilizadores às funcionalidades e informação que os mesmos tenham sido autorizados para aceder.

REQ-487. As aplicações devem ser desenhadas para permitir uma exportação automática dos atributos das contas de utilizador e perfis associados.

REQ-488. A atribuição de acessos nas aplicações (ex. perfil aplicacional) deve ser gerido pela própria aplicação. Deve ser evitado situações em que os perfis dependem exclusivamente da inclusão num grupo da *Active Directory*.

REQ-489. Todas as aplicações devem possuir um registo de acessos que inclua a lista de cada perfil aplicacional, a sua caracterização em termos de operações/funcionalidades suportadas e mapeamento com os perfis funcionais. O mapeamento referido é apenas indicativo de qual a função, Unidade Orgânica que determinado colaborador necessita possuir, para que seja associado a um determinado perfil aplicacional.

REQ-490. A sessão na aplicação deve obedecer aos seguintes requisitos:

- A sessão deverá expirar obrigatoriamente ao fim de um limite determinado de minutos (a ser definido pela SCML);
- A geração de um identificador único para a manutenção de sessões deverá ser feita recorrendo a um algoritmo de geração pseudoaleatório;
- Todas as páginas devem ter uma opção visível de *logout* de sessão;
- O armazenamento e transmissão de *tokens* de sessão deve ser realizado de forma a prevenir acessos não autorizados aos *tokens*;
- Deve ser gerado um novo *token* de sessão sempre que utilizador transita de uma sessão anónima para uma sessão autenticada.

REQ-491. O armazenamento e transmissão de dados deve obedecer aos seguintes requisitos:

- A informação classificada como sensível como *passwords* ou *tokens* deve ser armazenada e transmitida de forma segura (ex. cifra ao nível do túnel de transporte ou ao nível do pacote de dados);
- A informação classificada como sensível não deve ser armazenada no código fonte ou pacote da aplicação;
- A informação classificada como sensível não deve ser usada como identificadores para gestão de dados.

REQ-492. O registo de eventos deve obedecer aos seguintes requisitos:

- Todos os acessos, eventos e transações devem ser auditáveis. Entre a informação relevante, registada neste log, deverá sempre constar a data e hora de ocorrência e o endereço IP do sistema origem para cada acesso e transação;
- O identificador de sessão deve ser incluído no registo de *log* de atividade e erros;

- Os *logs* de acesso devem ser mantidos por 90 dias em modo *online*. Os *logs* técnicos devem ser retidos por 1 ano em modo *offline*. A retenção dos *logs* aplicacionais será definida pela SCML;
- Não poderá existir informação de negócio nos *logs* do sistema operativo. Os *logs* com este tipo de informação terão de ser protegidos contra acessos indevidos;
- Não é permitido o registo de informação de negócio na camada de perímetro, interno ou externo, nomeadamente em ficheiros, *logs* de sistema ou aplicacionais ou eventual base de dados centralizada de sessões para os FE's (que a existir, deve ser utilizada unicamente para simplificar os processos de balanceamento de carga).

34.25. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SOFTWARE A FORNECER

REQ-493. Os equipamentos e *software* que serão fornecidos à SCML devem ser disponibilizados com todas as atualizações de segurança (*patch*) disponíveis publicamente no momento da aceitação definitiva do projeto.

REQ-494. O Adjudicatário, no âmbito da operação dos equipamentos e restante solução, deverá implementar um plano trimestral de atualizações de *software* (*patch* de segurança e outros *patch*), o qual deverá seguir o procedimento de atualização de *software* acordado com a SCML.

REQ-495. Uma cópia de todo o *software* a fornecer, incluindo o instalado nos equipamentos, deverá ser mantida offline, isolada dos sistemas de produção.

REQ-496. O Adjudicatário deverá assegurar que o *software* instalado nos equipamentos é monitorizado em termos da sua integridade e que qualquer alteração não autorizada despoleta um alarme.

34.26. REQUISITOS GENÉRICOS DE SEGURANÇA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

REQ-497. Deverá prever a utilização de certificados digitais de segurança relativo às comunicações com os sistemas de integração e/ou sistemas de *Backend*, a fornecer pela SCML.

REQ-498. Requisito introdutório - No âmbito da prestação de serviços de fornecimento e operação dos equipamentos de suporte aos Pontos de Venda nos Mediadores da SCML, o Adjudicatário deve cumprir requisitos e controlos que garantam a segurança da informação e a continuidade do negócio.

A SCML tem um Sistema de Gestão da Segurança e da Informação (SGSI) cujo âmbito abrange todos os bens, mobiliários e imobiliários, corpóreos e incorpóreos, bem como pessoas e serviços necessários à organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado, incluindo todos os processos de negócio e de jogo, sistemas, instalações e partes interessadas.

O SGSI está certificado desde 2016 tendo por referência *WLA – SCS: 2016 World Lottery Association – Security Control Standard - Lottery and Gaming Security and Integrity Standard for Operations*, e desde 2013, tendo por referência a *ISO/IEC 27001:2013 Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements*.

A certificação do SGSI é imperativa para manter a organização e exploração dos jogos que constituem o seu portfólio da SCML.

Para o efeito, o Adjudicatário deve cumprir e fazer cumprir os requisitos de segurança e da informação, sob sua responsabilidade ou da responsabilidade dos seus subcontratados, das referidas normas aplicáveis à prestação de serviço à SCML, designadamente os que se enumeram de seguida.

REQ-499. Políticas de segurança da informação - O Adjudicatário tem de possuir uma política da segurança da informação visando garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, e cujo âmbito inclua, pelo menos, todas as atividades, processos, pessoas, instalações, subcontratados e demais ativos necessários ao objeto da prestação de serviço estabelecida com a SCML. Adicionalmente, o Adjudicatário aceita que possam vir a ser efetuadas alterações ou adendas aos requisitos de segurança enunciados que decorram de eventuais alterações estatutárias, regulamentares ou contratuais que impactem na prestação de serviço do Adjudicatário com a SCML.

REQ-500. Protocolo de confidencialidade - O Adjudicatário obriga-se ao dever de sigilo e respetiva Assinatura de Protocolo de Confidencialidade, conforme modelo vigente na SCML.

REQ-501. Organização da segurança e recursos humanos - O Adjudicatário tem de garantir e assegurar que os recursos humanos têm o perfil técnico e comportamental adequado à prestação deste serviço, assegurando a prossecução do Contrato por profissionais com as habilitações técnicas necessárias e aptos para o desempenho das suas funções, tanto pela sua formação e experiência pessoal, como pelo seu profissionalismo, idoneidade no cumprimento dos seus deveres, nomeadamente no que concerne às garantias de confidencialidade e sigilo profissional previstas.

O Adjudicatário garante estabelecer os procedimentos de segurança para a gestão do recrutamento, formação e rescisão da contratação, em particular sobre os controlos de acesso à informação da SCML e componentes críticos do seu sistema de jogo.

O Adjudicatário assegura uma gestão dos seus recursos humanos salvaguardando a respetiva idoneidade e a inexistência de situações de conflito de interesses.

O Adjudicatário garante e assegura a segregação dos recursos humanos em funções relevantes nomeadamente no desenvolvimento, testes, operação, monitorização e manutenção do sistema de jogo.

O Adjudicatário garante a nomeação de um responsável pela estrutura de segurança, suficientemente capacitado para responder pela implementação e desenvolvimento da segurança da informação e cumprimento dos requisitos de segurança da informação acordados.

REQ-502. A SCML pode a qualquer momento do contrato solicitar a dispensa de um técnico de assistência técnica se verificar uma situação que não se enquadre nos requisitos de qualidade e ou segurança. É da responsabilidade do Adjudicatário proceder à alteração no dia seguinte a receber a informação da SCML.

REQ-503. Salvaguarda de dados - O Adjudicatário assegura a realização de operações de salvaguarda de dados (backup), de acordo com as especificações entregues pela SCML.

- REQ-504.** Gestão de Incidentes de Segurança - O Adjudicatário aceita dispor de um processo documentado relativo à gestão de incidentes de segurança, devendo ser comunicados à SCML, logo que possível, quaisquer incidentes que afetem a integridade e confidencialidade do sistema técnico de jogo e, consequentemente, da informação relativas a apostas recolhidas pela SCML.
- REQ-505.** Os incidentes de segurança devem ser registados e documentados de forma clara e concisamente, os factos, os impactos e as medidas tomadas. Destes registos pode a SCML solicitar evidências com a frequência e prazos a acordar.
- REQ-506.** Os incidentes de segurança que constituam crime, dada a sua natureza devem ser objeto de queixa ou denúncia às autoridades, mantendo-se, contudo, a necessidade de serem comunicados à SCML.
- REQ-507.** O Adjudicatário garante a implementação das medidas para a resolução dos incidentes, assim como as eventuais ações corretivas necessárias à eliminação da respetiva causa raiz.
- REQ-508.** Continuidade de Negócio - O Adjudicatário deve possuir um plano de continuidade de negócio para recuperar de eventuais falhas/interrupções que possam afetar o âmbito da prestação de serviço à SCML. Este plano deve ser revisto e aprovados nos níveis relevantes do Adjudicatário e objeto de testes regulares cujos cenários devem incluir situações violentas, designadamente ataques terroristas.
- REQ-509.** Auditorias - O Adjudicatário aceita a possibilidade da SCML fazer, ou mandar fazer, auditorias de segurança às instalações e procedimentos associados a este fornecimento, para verificação dos controlos de segurança acordados e demais obrigações no âmbito desta prestação de serviço. O Adjudicatário aceita colaborar nas auditorias fornecendo sempre que necessário as evidências do cumprimento das respetivas obrigações.

CAPÍTULO 7. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURAS VIRTUAIS

34.27. CARATERÍSTICAS DE HARDWARE (DOS SISTEMAS DE BACKEND)

A SCML possui uma infraestrutura de virtualização baseada em VMware VSphere (versão 6.5 ou superior) na qual assenta uma maioria cada vez mais significativa

dos seus servidores. O recurso a servidores virtuais assentes nesta infraestrutura – por oposição ao uso direto de servidores físicos – aumenta a fiabilidade e resiliência dos serviços, reduz significativamente os tempos de indisponibilidade planeada e não planeada, possibilita a dotação rápida de recursos adicionais no caso de picos de atividade, bem como permite uma gestão mais eficiente dos recursos disponíveis – nomeadamente do licenciamento de *software* – traduzindo-se num custo global significativamente inferior. O uso desta infraestrutura constitui, por isso, uma opção estratégica para a SCML. Esta infraestrutura – *hardware* e *software* – é da responsabilidade da SCML, a quem compete proceder ao seu reforço quando necessário.

REQ-510. Para efeitos de dimensionamento da solução proposta pelo Adjudicatário, deverá considerar-se que:

- a. Cada um dos servidores físicos que constituem a infraestrutura de virtualização tem 2 CPUs, 8 a 12 CPU cores por CPU, uma velocidade por core igual ou superior a 2.2 GHz, entre 256GB e 1024GB de RAM, e interfaces de rede de 10Gbit/s, cabendo à SCML a escolha dos servidores físicos onde serão executadas as VMs.
- b. As unidades de armazenamento disponíveis para uso pela solução são HPE 3Par 8200 com discos SSD de 3,84TB cada. O tipo de unidades e discos pode vir a ser alterado.
- c. Se necessário, como forma de se garantir o desempenho da solução – mas apenas durante testes de carga ou de desempenho – poderá a SCML, a pedido do Adjudicatário, reservar os recursos das máquinas virtuais, impedindo-se assim a partilha com outros sistemas de memória RAM ou CPU não utilizados pelas mesmas.

34.28. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS EXISTENTES

REQ-511. Com o propósito de evitar o desperdício dos recursos já adquiridos, bem como de reduzir os custos de manutenção, a solução proposta deverá fazer uso da infraestrutura e licenciamento disponíveis na SCML, nomeadamente da infraestrutura de virtualização e dos equipamentos balanceadores e de segurança.

REQ-512. A SCML fornecerá os seguintes componentes de *Datacenter*, de que a solução proposta pode fazer uso, não devendo o seu custo ou licenciamento constar das propostas:

- a. Licenciamento e infraestrutura de virtualização baseados em *VMware vSphere 6.5 Enterprise Plus*, servidores físicos x86, conectividade de rede a 10Gbit/s, e unidades de armazenamento de dados 3Par 8200;
- b. Licenciamento e infraestrutura de backups, baseados em *Microfocus Data Protector* e *Veeam*;
- c. Licenciamento e infraestrutura de monitorização, baseados em *Microfocus Operations* e *Solarwinds*;
- d. O licenciamento de *Microsoft Windows Server Datacenter* e de *Microsoft SQL Server Enterprise*
- e. O licenciamento de *Red Hat Enterprise Linux*;
- f. O licenciamento de *Oracle Database*;
- g. Balanceadores de rede A10 1030 e *firewalls CheckPoint*.

REQ-513. A solução proposta deverá correr em servidores virtuais ("VMs") integrados na infraestrutura de virtualização existente na SCML.

REQ-514. Não podem nem devem as propostas incluir servidores físicos, unidades de armazenamento ou equipamento de rede, sejam para uso direto pela solução proposta sejam para reforço da infraestrutura de *Datacenter* existente.

REQ-515. Os componentes da solução que venham a ser propostos deverão estar alinhados com a estratégia de arquiteturas técnicas da SCML, que passa pelo recurso às seguintes tecnologias:

- *Storage*: Arrays HPE 3PAR 8200 em replicação
- *Network Load Balancing*: F5 (física ou virtual), A10 (física ou virtual), ou outra desde que virtualizada sobre *VMware*
- Sistemas operativos: *Windows Server*, *Red Hat Enterprise Linux*
- Plataforma de virtualização: *VMware vSphere*
- Tecnologias Web: *Apache*, *Microsoft IIS*, *Oracle iAS*
- Tecnologias Aplicacionais: *Microsoft Sharepoint*, *Microsoft Biztalk*, *Mulesoft*, *Java*, *Tomcat*, *Oracle Weblogic*, *Oracle Forms*, *Outsystems*.
- Tecnologias de Bases de Dados: *Oracle Database*, *Microsoft SQL Server*, *MySQL*, *PostgreSQL*
- Autenticação: *Microsoft Active Directory*
- Backup: *Microfocus Data Protector* (em *Capacity Licensing*) ou *Veeam*

- Monitorização: *Solarwinds SAM, Microfocus SiteScope*
- Software de Gestão: *Microfocus Operations Manager*
- E-Mail: *Microsoft Exchange 365*

REQ-516. A solução proposta deverá incluir a descrição de todas as configurações ou alterações a efetuar nos componentes existentes a utilizar, caso estas estejam previstas.

REQ-517. Os componentes de *software* serão instalados e configurados com a supervisão, acompanhamento e validação das equipas técnicas da SCML, aplicando as políticas e melhores práticas da organização.

REQ-518. Para a instalação e configuração do sistema operativo e aplicações, na perspetiva do administrador de sistemas, deve considerar-se a utilização de informação em Inglês (EN-us).

34.29. LICENCIAMENTO

REQ-519. O licenciamento necessário tem de estar incluído no fornecimento e em nome da SCML.

REQ-520. O licenciamento dos componentes de *software* (aquisição e manutenção) apenas deverá ser ativado após a sua instalação efetiva. Esta instalação carece de aprovação por parte da SCML.

34.30. ARQUITETURA TÉCNICA

REQ-521. A solução proposta deverá incluir o desenho *high-level* das arquiteturas técnicas, incluindo as tecnologias utilizadas e o seu dimensionamento.

REQ-522. A solução deverá ser desenhada com base numa arquitetura separada em camadas lógicas independentes entre si, nomeadamente Apresentação (com redes de *VIPs, front-end, back-end* e gestão), Aplicacional (com redes de *VIPs, front-end, back-end* e gestão) e Base de Dados (com redes de *front-end* e gestão), em segmentos de rede (*VLANs*) segregados e não partilhados entre camadas ou ambientes.

REQ-523. O desenho da rede (VLANs) terá de ser aprovado pela SCML, respeitar as melhores práticas e a estratégia tecnológica e as políticas de segurança definidas pela SCML.

REQ-524. A solução proposta deverá prever a existência de seis (6) ambientes:

- a. O ambiente de Produção é constituído por dois *sites*, um principal e outro de *disaster recovery*, que pode consistir num conjunto de redes estendidas (*Layer-2*) entre os dois centros de dados, ou num conjunto de redes por centro de dados, ligados por *routing* (*Layer-3*); neste último cenário podem os mesmos ser utilizados pela aplicação em modelo ativo-ativo ou ativo-passivo, com *failover* automático ou manual. Este ambiente deve, em qualquer dos casos ser dimensionado de forma a prever a redundância e sincronismo de dados entre centros de dados adequados para assegurar o nível de disponibilidade requerido, excluindo os períodos de indisponibilidade planeada.
- b. O ambiente de Pré-produção é uma réplica do ambiente de Produção, por forma a simular o comportamento real e o mais integrado possível com todos os sistemas auxiliares (de testes). É utilizado por exemplo pela equipa de Suporte a Produção, por forma a verificar se situações reportadas se encontram corrigidas com nova versão de *software*, de modo a estabilizar a solução e dar mais garantias antes de ser instalado em ambiente de Produção.
- c. O(s) ambiente(s) de Qualidade (que incluem ambiente de Testes e ambiente de Testes de Aceitação) têm como principal função o ensaio de operações de implementação, gestão de *patches*, controlo de qualidade, testes de carga, ou alterações de configuração antes de serem implementadas em produção. Este ambiente deverá ser o mais próximo possível do ambiente de produção, devendo ter as mesmas componentes tecnológicas, nomeadamente a nível de mecanismos de redundância, alta-disponibilidade e *fail-over*, mas apenas pode ter um conjunto de redes por ambiente
- d. O(s) ambiente(s) de Desenvolvimento (que incluem o ambiente de Desenvolvimento e ambiente de testes de Integração "SIT") têm como principal propósito o desenvolvimento de novas funcionalidades, manutenção aplicacional ou alterações de configuração antes de serem implementadas em Qualidade & Produção. Este ambiente deverá

implementar as mesmas camadas existentes no ambiente de produção, mas apenas pode ter um conjunto de redes por ambiente.

REQ-525. Em cada um dos ambientes definidos, cada camada (Apresentação, Aplicacional e Base de Dados) deverá ser suportada por pelo menos 2 servidores virtuais, que serão distribuídos por pelo menos 2 servidores físicos, garantindo o balanceamento e alta disponibilidade.

Nos ambientes não produtivos (Qualidade e Desenvolvimento) não é exigida a redundância de balanceadores.

REQ-526. Para implementação da distribuição da carga nos servidores da camada de Apresentação, ou em alguns casos da camada Aplicacional, o Adjudicatário deverá preparar e acompanhar as configurações necessárias a ser implementadas pela equipa técnica da SCML nos equipamentos existentes.

REQ-527. A solução proposta deve detalhar todos os fluxos de dados, respetivos protocolos, *ports* e *endpoints*, para que dos mesmos se possam construir as necessárias regras de *firewall*.

REQ-528. A solução proposta terá de garantir e apresentar as matrizes de compatibilidade dos fabricantes relativamente ao *software*. Todas as soluções apresentadas deverão ser suportadas oficialmente pelo respetivo fabricante.

REQ-529. A arquitetura técnica, dimensionamento e configuração dos componentes de *software* propostos pelo Adjudicatário poderão ser alvo de ajustamentos ao longo do projeto, nos termos a acordar com a SCML, quando se identificarem circunstâncias justificativas que se verifiquem apenas durante a execução do contrato.

REQ-530. O desenho da arquitetura técnica tem de ser acompanhado e aprovado pela SCML, nomeadamente no que concerne os servidores virtuais, sistemas operativos, soluções aplicacionais, *networking* virtual (*vSwitch*), balanceadores e equipamentos de segurança.

REQ-531. Não deve a solução proposta criar dependências que levem a que a manutenção programada da infraestrutura obrigue à paragem de serviços nas VMs.

- REQ-532.** Deve a solução proposta tirar partido, e não dificultar, o uso dos mecanismos de recuperação de falhas e distribuição de carga da infraestrutura de virtualização.
- REQ-533.** Pretende-se que a solução seja escalável, para poder comportar um crescimento planeado e sustentável ao longo do projeto.
- REQ-534.** Deve poder-se expandir a solução proposta em âmbito, volume ou número de utilizadores, mantendo os níveis de desempenho.
- REQ-535.** Deve poder-se aumentar o desempenho da solução quer expandindo-a verticalmente através da adição de processadores, memória e capacidade de armazenamento em disco, quer horizontalmente através da adição de mais servidores virtuais.
- REQ-536.** Deve ser indicado, para cada máquina virtual que constitua a solução proposta, o número de CPUs virtuais, o total de memória RAM, o tamanho de cada um dos discos virtuais e o número de interfaces de rede requeridos.
- REQ-537.** Deverá o Adjudicatário dimensionar o número de CPUs virtuais de cada máquina virtual com base numa velocidade mínima de 2.2GHz por CPU core.
- REQ-538.** A SCML verificará o desempenho proposto pela solução e reserva-se o direito de exigir a sua melhoria.
- REQ-539.** A arquitetura técnica a ser desenhada deverá ter em consideração o volume de dados e a previsão de crescimento anual.
- REQ-540.** Deverá ser estimado o crescimento anual da base de dados (*Capacity planning*), por forma a garantir, com base no mesmo, que a infraestrutura dispõe de um mínimo de 20% de espaço livre (em *storage*, *filesystems* e bases de dados) para suportar este crescimento.
- REQ-541.** A solução deverá disponibilizar processos de *housekeeping* de dados e *logs*, de forma a permitir a minimização do espaço ocupado em *filesystem* e/ou em base de dados.

REQ-542. O desenho da solução deverá considerar a capacidade das ligações WAN (*Wide Area Network*) e LAN (*Local Area Network*) entre todos os Serviços em que vai funcionar a aplicação, tendo em conta os seguintes dados aproximados:

- 1 site central onde se encontram os servidores: coletora de 4 Gbps da VPN/MPLS, sendo a largura de banda da coletora atualizada em sede de projeto.
- 1 site de *Disaster Recovery*: coletora de 4 Gbps da VPN/MPLS, sendo a largura de banda da coletora atualizada em sede de projeto.
- Site(s) remoto(s): com ligações de 20 a 200 Mbps à VPN/MPLS, sendo a largura de banda de acesso à VPN atualizada em sede de projeto.

34.31. DISPONIBILIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO

REQ-543. As componentes da solução devem ser tolerantes à falha e redundantes.

REQ-544. A disponibilidade anual dos ambientes produtivos da solução não deve ser inferior a 99,95%, excluindo os períodos de indisponibilidade planeada.

REQ-545. Os períodos de indisponibilidade planeada do sistema devem ser previamente acordados com a SCML e devem ocorrer preferencialmente quando o impacto para o negócio seja tão reduzido quanto possível.

REQ-546. O *Recovery Point Objective* (RPO) que a plataforma irá respeitar, num cenário de recuperação de desastre (objetivo que identifica o “atraso” de atualização dos dados entre a plataforma no *Datacenter* Principal e aquela no *Datacenter* Alternativo) não poderá ser superior ao valor apresentado pelo Adjudicatário na sua proposta e deverá sempre ser inferior a 5 (cinco) segundos.

REQ-547. O *Recovery Time Objective* (RTO) que a plataforma irá respeitar, num cenário de recuperação de desastre (objetivo que identifica o tempo necessário até que o Sistema esteja ativo, depois de acionada a recuperação de desastre no *Datacenter* Alternativo), não poderá ser superior ao valor apresentado pelo Adjudicatário na sua proposta e deverá sempre ser inferior a 15 (quinze) minutos.

REQ-548. Os dois requisitos anteriores serão validados aquando da realização dos testes e transição do projeto, particularmente nos testes relativos a *failover* entre centros de dados.

REQ-549. Se ocorrer qualquer falha ou avaria no *software* ou no *hardware*, tem de ser possível restituir o sistema a um estado conhecido, não mais antigo do que a cópia de segurança do dia anterior.

REQ-550. Em caso de falha de uma ou mais máquinas virtuais, o sistema deverá ficar disponível assim que as mesmas estejam de novo disponíveis, sem necessidade de intervenção humana ou de que seja seguida alguma ordem pré-determinada no (re)arranque dos serviços.

REQ-551. O ambiente de *disaster recovery* deverá ter capacidade semelhante ao do *site* de produção.

34.32. MONITORIZAÇÃO

REQ-552. A solução deverá permitir a monitorização de todos os componentes da solução proposta via *SNMP*, *WMI* ou *SSH*, através das plataformas de monitorização existentes na SCML.

REQ-553. Deverão ser propostos *templates* de monitorização e alarmística adaptados à solução.

REQ-554. A monitorização e alarmística deverão ser configuradas com o apoio do Adjudicatário de acordo com as políticas de monitorização definidas pela SCML, em todas as componentes de *software*, aplicacional e funcional da solução proposta.

REQ-555. Deverá ser garantida a configuração e documentação da monitorização, alarmística e *reporting*, em todas as componentes de *software*, aplicacional e funcional da solução proposta.

REQ-556. A solução para a monitorização será decidida pela SCML após rever a arquitetura técnica, optando por uma das plataformas existentes.

34.33. BACKUPS

REQ-557. A solução deverá garantir a realização de *backups* de acordo com o nível de serviço e as políticas de retenção vigentes na SCML.

REQ-558. O *software* e a infraestrutura de *backup* a utilizar na solução proposta deverão ser os existentes na SCML.

REQ-559. A proposta deverá incluir a descrição detalhada de todos os procedimentos de *backup* e *restore* da solução.

REQ-560. A solução para os *backups* será decidida pela SCML após rever a arquitetura técnica, optando por uma das plataformas existentes.

34.34. MANUTENÇÃO E SUPORTE

REQ-561. A proposta deverá assegurar serviços de manutenção dos produtos (*software* e *hardware*) da solução global a partir da sua entrada em produção até ao término da duração do contrato.

REQ-562. A proposta deverá assegurar serviços de manutenção pró-ativos e reativos, que incluam análises periódicas e atualizações aos sistemas, que minimizem o tempo necessário para repor o bom funcionamento dos equipamentos e assim reduzam ao mínimo os riscos associados às avarias.

REQ-563. A solução deve permitir que atualizações ou *patches*, ao nível do sistema operativo ou *software* base, possam ser efetuadas com o mínimo de indisponibilidade associada, assim como permitir o retrocesso caso a operação não decorra conforme planeado.

REQ-564. A solução deverá ter em *roadmap* as atualizações previstas pelos fabricantes de *hardware* e *software* incluídos na proposta, bem como o impacto das mesmas sobre a disponibilidade dos serviços.

35. NÍVEIS DE SERVIÇO E MODELO DE PENALIDADES OPERACIONAIS

Os Jogos Sociais do Estado têm um grande impacto na Sociedade Portuguesa. Para a SCML representam importantes receitas para cumprir com a sua função social,

por sua vez garantem a atividade do mediador com forte incidência na estabilização social e económica. Por estes motivos assume-se de vital importância que o Adjudicatário apresente uma equipa e uma solução de *software* do Ponto de Venda que garanta uma elevada disponibilidade e segurança. Por conseguinte fica obrigado a conseguir e obter os resultados estipulados pelo Adjudicante e constantes dos documentos do presente procedimento de contratação e o método de quantificação das penalidades a aplicar em caso de falhas de cumprimento dos Níveis de Serviço.

Considerações acerca dos níveis de serviço identificados na tabela a seguir:

- Cumprimento da data de Aceitação Final da Fase de Transição – na eventualidade de o Adjudicatário não cumprir com o estipulado, por sua responsabilidade, fica responsável pelo pagamento diário da solução de Ponto de Venda do contrato anterior;
- Reclamações apresentadas pelos Pontos de Venda na Fase de Transição – sendo a execução da Fase de Transição da responsabilidade do Adjudicatário e com impacto direto nas mediações, é objetivo da SCML que decorra com o mínimo de constrangimentos (lista não exaustiva: incumprimento horários, trabalho incompleto, trabalho sem segurança, trabalho sem qualidade, técnico não se identificou).
- Disponibilidade de cada solução do Ponto de Venda e Disponibilidade global dos Equipamentos e Solução de *software* dos Pontos de Venda - para efeitos de contagem de indisponibilidade considera-se o horário operacional das 8h00 às 24h00. Para efeitos de contagem não serão consideradas as situações que ocorram por má utilização pelo Mediador reconhecida pelo próprio e/ou pela SCML. A disponibilidade versa sobre todas as soluções do Ponto de Venda (lista não exaustiva: Gestão Remota, Gestão Monitorização, Gestão Pedidos). A SCML considera para o cálculo da indisponibilidade situações da responsabilidade do Adjudicatário, nomeadamente o período de resolução de uma avaria/incidente e o tempo em que o equipamento não ficou operacional;
- A Disponibilidade global e de cada Solução são sucessivas, assim no exemplo de uma indisponibilidade de um Ponto de Venda que implique o incumprimento da disponibilidade Global, o cálculo da primeira cessa quando se iniciar o cálculo da segunda;
- Tempo máximo de resolução de intervenções corretivas nos Equipamentos dos Pontos de Venda – a contagem do tempo de resolução de uma intervenção corretiva (avaría/incidente) deve considerar o horário do Ponto

de Venda com o limite do horário de jogo, entre as 8h00 e as 24h00, todos os dias. Na eventualidade de se verificar que a avaria/incidente não ter sido resolvida (apesar de estar fechado/resolvido a nível aplicacional), a SCML pode calcular a duração da resolução do incidente/avaría através da diferença entre o momento em que ficou resolvido e a primeira comunicação do incidente/avaría;

- Tempo máximo de resolução de incidentes nas soluções e das aplicações/ componentes centrais de suporte às transações de jogo – este item engloba as soluções descritas neste caderno de encargos (lista não exaustiva: Correio, Suporte à Gestão e Operação, Conteúdos; Diagnóstico, Gestão Remota, Monitorização, Gestão Pedidos / Incidentes e Bens) assim como as associadas à componente central de integração e de suporte às transações de jogo;
- O número de intervenções corretivas, num mês, num Equipamento de Ponto de Venda de Jogos é igual ou inferior a 2 (dois) - para efeitos de contagem não é considerada as situações que ocorram por má utilização pelo Mediador reconhecida pelo próprio e/ou pela SCML;
- Pedidos de Questões Técnicas - O início do cálculo do tempo de comunicação considera o dia útil seguinte, tendo o Adjudicatário de realizar/concluir o pedido até ao quarto dia útil seguinte. Dessa forma, se a SCML comunicar um pedido de Questões Técnicas numa segunda-feira, o Adjudicatário tem de realizar/concluir até sexta-feira (é irrelevante a hora nestes casos). Se porventura o Adjudicatário realizar/concluir na segunda-feira seguinte, o incumprimento é valor do *Punit* vezes o multiplicativo definido no campo Pontos de Penalização, não havendo fracionamento do dia (em horas, minutos ou segundos);
- Pedidos de Seguro – solicitação de relatório de peritagem no âmbito de um processo de seguro. O método de cálculo é igual ao definido nos Pedidos de Questões Técnicas considerando o descrito no nível de serviço e na fórmula de cálculo;
- Manutenção Preventiva – o Adjudicatário entra em incumprimento no dia seguinte à data de realização, independentemente do momento em que o pedido é resolvido / fechado. Dessa forma não existe fracionamento ao dia (em horas, minutos ou segundos) do valor da penalidade. Ressalva-se que não entra para o cálculo os dias de encerramento do Ponto de Venda, as exceções indicadas na suspensão de pedidos / incidentes e a alteração dos agendamentos por responsabilidade do mediador (reconhecida pelo próprio) e/ou pela SCML. Por último a Manutenção Preventiva só se considera realizada após realizado o descrito no respetivo manual;

- Solicitação de Auditoria de Segurança – a solicitação da Auditoria de Segurança deve incluir o âmbito, a proposta de pelo menos três (3) entidades, com o respetivo valor de cada uma;
- Mala/Ferramenta dos técnicos de Suporte Local – Na eventualidade da SCML identificar uma inconformidade o Adjudicatário tem de resolver o pedido no tempo definido. O cálculo é análogo ao descrito no Pedido de Questões Técnicas;
- Idade da Viatura atribuída às Equipas Técnicas de Suporte superior ao estabelecido – o processo de cálculo é análogo ao descrito no Pedido de Questões Técnicas.

Na tabela seguinte a coluna com o nome Transição indica se a penalidade é aplicada durante a fase de Transição. Nesse sentido o campo pode apresentar os seguintes valores:

- n.a - a penalidade não é aplicável;
- Em branco – a penalidade é aplicável conforme está descrita;
- Apresenta um valor em percentagem – o valor da penalidade deve ser multiplicado pelo valor da percentagem.

Ref.	Nível de Serviço	Dedução	Fórmula de cálculo	Pontos de Penalização	Transição
1	Cumprimento da data de aceitação da Fase de Implementação	Final da fase de Implementação	data de aceitação pela SCML dos resultados planeados <= data acordada com a SCML	10 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário>.	n.a
2	Cumprimento da data de aceitação da Fase de Transição	Final da transição	data de aceitação pela SCML dos resultados planeados <= data acordada com a SCML	100 x <total de dias de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário>.	
3	A percentagem de reclamações apresentadas pelos Pontos de Venda à SCML na Fase de Transição é inferior a 1% do total dos Pontos de Venda	Final da Transição	= quantidade de reclamações – 1% soma dos Pontos de Venda da SCML	2 X reclamações acima do estipulado por motivos imputáveis ao Adjudicatário	
4	Novas encomendas de equipamentos de Ponto de Venda	Mensal	= data de receção nos armazéns do Adjudicatário - data pedido da SCML (analisado por pedido)	10 x < n.º de dias de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário x Tipologia de pedido >	n.a
5	Disponibilidade de cada Equipamento e Solução de software de cada Ponto de Venda, incluindo todos os seus componentes, é igual ou superior a 99% (Nota: ~288min paragem/mês)	Mensal	= total de horas de indisponibilidade no mês – limite horas operacionais definidas Notas: calculado por Ponto de Venda;	= 1 x <total de horas de Indisponibilidade para além do limite permitido, sendo que para efeitos de arredondamento, qualquer intervalo superior a 30 min será contabilizado como 1 hora >.	

6	Disponibilidade global dos Equipamentos e Solução de software dos Pontos de Venda, em todos os seus componentes, é igual ou superior a 99,995%	Mensal	= total de horas de indisponibilidades no mês em todos os Pontos de Venda – limite da disponibilidade global definido	= 50 x <total de horas de indisponibilidade no mês em todos os Pontos de Venda para além do limite global permitido sendo que para efeitos de arredondamento, qualquer intervalo superior a 30min será contabilizado como 1 hora >.	n.a
7	Tempo máximo de resolução de intervenções corretivas (avarias/incidentes) nos Equipamentos dos Pontos de Venda é igual ou inferior a 120 minutos	Mensal	=tempo de resolução da intervenção corretiva - tempo de comunicação do incidente (Notas: analisado para cada intervenção)	= 2 x <tempo em minutos para além do limite permitido a dividir por 60 e multiplicado pelo nº de Pontos de Venda no Estabelecimento>	50%
8	O número de intervenções corretivas num Equipamento de Ponto de Venda de Jogos num mês é igual ou inferior a 2 (dois)	Mensal	=nº de intervenções corretivas (Nota: analisado por Equipamento de Ponto de Venda;)	= 1 x <total de intervenções corretivas para além do limite permitido da responsabilidade do Adjudicatário>	n.a
9	Tempo máximo de resolução de pedidos de Questões Técnicas é inferior a 4 dias úteis	Mensal	=tempo de reposição do serviço - tempo de comunicação do pedido (Notas: analisado por cada pedido; contagem em dias úteis)	= 4 x <dias úteis para além do limite permitido >	50%
10	Tempo máximo de resolução de pedidos de Seguro (relatório de peritagem) é inferior a 14 dias úteis	Mensal	=tempo de reposição do serviço - tempo de comunicação do pedido (Notas: analisado por cada pedido; contagem em dias úteis)	= 2 x <dias úteis para além do limite permitido>	50%
11	As ações de manutenção preventiva foram realizadas no prazo previsto	Mensal	=data da realização <= data agendamento	= 2 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	n.a
12	Tempo máximo para conclusão de Instalação/Desinstalação/Mudança Externa/Mudança Interna de Equipamento de Ponto de Venda de Jogos é inferior a 2880 minutos	Mensal	=data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 5 x < tempo total em minutos para além do limite permitido, dividido por 60 por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	50%
13	Tempo máximo para chegada ao Ponto de Venda numa intervenção conjunta com outro fornecedor a indicar pela SCML, ou na Instalação/Desinstalação/Mudança Externa/Mudança Interna. Tolerância de chegada de 15 minutos.	Mensal	=data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 5 x < tempo total em minutos para além do limite permitido, dividido por 60 por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	50%
14	Entrega dos relatórios periódicos de gestão de serviço	Mensal	=data de entrega da documentação (Notas: calculado por documento)	= 4 x <total de dias úteis de atraso na entrega do documento>	50%
15	Entrega dos relatórios de apreciação dos técnicos destacados é entregue 15 dias (seguidos) após o fim do semestre	Semestral	=data de entrega do relatório (Notas: calculado por documento/técnico)	= 4 x <total de dias úteis de atraso na entrega do documento>	

16	Solicitação de Auditoria de Segurança	Anual	= data de receção da solicitação da auditoria de segurança <= último dia do primeiro mês do ano de Exploração	5 x < n.º de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	n.a
17	A Auditoria de Segurança anual a efetuar por entidades externas independentes foi efetuada no prazo previsto	Anual	=data de entrega dos resultados da auditoria <= data acordada com a SCML	50 x <total de dias úteis de atraso na entrega por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	n.a
18	As melhorias e pontos de correção decorrentes das auditorias anuais de segurança e de desempenho foram implementados de acordo com o agendamento com a SCML.	Anual	=data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 50 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	n.a
19	Mala ou ferramentas de um técnico não está de acordo com o definido – regularização da situação é inferior a 4 dias úteis	Mensal	=data de aceitação pela SCML dos resultados - data comunicação da SCML (Nota: analisado por técnico)	2 x < tempo total para além do limite permitido por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	
20	Idade da Viatura nas Equipas Técnicas de Suporte superior ao definido - regularização da situação é inferior a 22 dias úteis	Mensal	= data de aceitação pela SCML dos resultados - data comunicação da SCML (Nota: analisado por viatura)	5 x < tempo total para além do limite permitido por motivos imputáveis ao Adjudicatário >	

36. GLOSSÁRIO

Com o objetivo de clarificar o Caderno de Encargos e uniformizar as diversas siglas utilizadas, foi usada a seguinte notação:

Apostador - Indivíduo maior de 18 anos que participa nos Jogos e Apostas Online.

Aposta - Atividade de jogo através da qual se colocam determinadas quantidades de dinheiro sobre os resultados de um acontecimento previamente identificado, cujo desfecho é incerto e não dependente da vontade dos participantes, sendo o valor do prémio determinado em função dos montantes apostados e de outros fatores fixados previamente.

Aposta à Cota - Aquela em que o apostador joga contra a entidade exploradora, organizadora da aposta, com base num valor igual ou superior a 1,00 (cota), comportando até duas casas decimais, previamente definido ou convencionalmente fixado, valor esse associado a cada um dos prognósticos possíveis para cada aposta em função da probabilidade de ocorrência de um determinado tipo de resultado, sendo o prémio o produto da multiplicação do montante da aposta ganhadora pelo correspondente valor ou aquela em que os apostadores jogam uns contra os outros, sendo o prémio o produto da multiplicação do montante da aposta ganhadora pelo coeficiente fixado, subtraída a comissão previamente definida pela entidade exploradora.

Aposta Hípica - Aquela através da qual se coloca uma quantia em dinheiro associada a um prognóstico sobre um determinado tipo de resultado de uma competição ou corrida de cavalos, cujo desfecho é incerto e não dependente da vontade dos participantes.

Aposta Desportiva - Aquela através da qual se coloca uma quantia em dinheiro associada a um prognóstico sobre um determinado tipo de resultado de uma competição ou prova desportiva previamente identificada, cujo desfecho é incerto e não dependente da vontade dos participantes.

Aposta Mútua - Aquela em que uma percentagem da totalidade das quantias apostadas é reservada a prémios a distribuir pelos apostadores que tenham acertado no tipo de resultado a que se referia a aposta, revertendo o remanescente para a entidade exploradora que organiza a aposta.

Bilhete Espécime - Amostra/ exemplar de um bilhete físico de LN.

Bilhete de Aposta - Suporte em papel para a realização da aposta.

Bilhete de Aposta QRCode - Suporte pelo qual é possível registar apostas nos terminais de Jogo através da leitura de um QRCode (Quick Response Code), gerado na app Placard ou no Portal JSC.

CRM / PRM - *Customer / Partner Relationship Management*.

CDU (Customer Device Unit) – Unidade do equipamento de jogo que emite vídeos e informações para o apostador e público.

CAUA - Camada de Apresentação Única e Autónoma, desempenha o papel de interface com o utilizador, apresentando todas as funcionalidades que permitem a gestão da visão 360º da atividade do Apostador e do Mediador de forma eficiente, intuitiva, amigável e transparente.

DJ ou DJSCML - Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Estabelecimento - Morada física do mediador, onde podem estar instalados um ou mais Pontos de Venda.

Evento Desportivo - Jogo ou competição desportiva que serve de base à realização de uma ou várias apostas.

Entidade Exploradora - Entidade titular de uma ou mais licenças, atribuídas nos termos do presente decreto-lei, para explorar Jogos e Apostas Online.

Gestor de Zona – Elemento da SCML responsável pela área comercial junto da Mediação Jogos Santa Casa.

ID (Digital Identification) – Um número que identifica univocamente uma entidade.

JAP - Jogos Santa Casa – Altos Premiados.

JSC - Jogos Santa Casa.

QRCode (Quick Response Code) - Código de barras bidimensional.

LC - Lotaria Clássica.

LN - Lotaria Nacional.

LOP - Lista Oficial de Prémios.

LP - Lotaria Popular.

LI - Lotaria Instantânea.

Listas de Eventos - As listas de eventos são uma seleção de eventos desportivos feita pelo DJSCML sobre os quais os apostadores poderão fazer os seus prognósticos. O número de eventos que compõe o programa pode variar bastante em função da oferta disponível e, da mesma forma, a distribuição por desporto também variará bastante.

Lista de Compras do Terminal - Conjunto de ações descritas no CDU, que se sobrepõem às apresentações, identificando os registos do Apostador.

Millennium - Sistema Central de Jogo.

Mediador - Entidade autorizada pela SCML a explorar os Jogos Sociais do Estado.

Papel Térmico – Papel específico para utilização nas impressoras térmicas.

PDF (Portable Document Format) - Um formato de arquivo criado pela empresa Adobe Systems para que qualquer documento seja visualizado, independente de qual tenha sido o programa que o originou.

Ponto de Venda - Conjunto de equipamentos instalados num estabelecimento para a exploração dos Jogos Sociais de Estado, nomeadamente: unidade de terminal, impressora, CDU.

Polo - Centro de apoio de distribuição de equipamentos aos técnicos de manutenção.

Pool - Conjunto de Apostas para um determinado evento ou concurso. Todas as Apostas são elegíveis para um sorteio específico estando na *Pool* desse sorteio. A *Pool* de Prémio – representa o dinheiro das vendas que serão utilizados para pagar prémios de um determinado sorteio ou evento.

Quick Pick - Uma seleção aleatória de números utilizados para efetuar a(s) aposta(s), feita pelo Equipamento do Ponto de Venda no momento da compra ou pelo sistema online de venda de Jogo. Utilizado em jogo de apostas e no caso de jogos de Lotaria escolhe aleatoriamente uma fração aleatória que esteja disponível.

RNG (Random Number Generator) – É um sistema seguro computacional utilizado para a realização de apostas aleatórias.

SGA - Sistema de Gestão de Armazém.

SCML - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

SMS (Short Message Service) – Serviço que permite o envio e a receção de mensagens de texto curtas entre telemóveis ou para um telemóvel via internet.

Software de Jogo - As componentes aplicacionais responsáveis pela dinâmica, regras e lógica dos Jogos e Apostas Online.

Segmentação - Possibilidade de agrupar por segmentos. Por exemplo, ser possível agrupar os equipamentos de Ponto de Venda por características (lista não exaustiva: geográficas, vendas, tipo atividade), garantindo que um equipamento de Ponto de Venda estar em mais do que um grupo (segmento).

SLA's (Service Level Agreement) - Nível de serviço que o Adjudicatário se compromete a cumprir.

Terminal Privilegiado - É um perfil do equipamento do Ponto de Venda que tem funcionalidades e características próprias.

WLA (World Lottery Association) - Organização profissional que representa as principais de lotarias do mundo.

ANEXO A

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO B

**DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES
DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**

DENOMINAÇÃO DA

EMPRESA: _____

NÚMERO DE PESSOA

COLETIVA: _____

MORADA

(SEDE): _____

NOME DO REPRESENTANTE

LEGAL: _____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

PESSOAL: _____

MORADA: _____

CARGO: _____

Tendo recebido e tomado conhecimento do Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, declara que se compromete a cumprir as suas normas, além das obrigações assumidas no contrato de _____ celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em [Indicar a data] .

Data e Local

_____, ____ de _____ de 20__

Assinatura do declarante e carimbo

ANEXO C

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu _____, colaborador da empresa _____ que se encontra a prestar serviços de _____ para a SCML, declaro sob compromisso de honra que não detenho, por mim ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até à segunda linha direta e terceira linha colateral, interesses nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da exploração dos jogos sociais do Estado, desenvolvida pelo departamento de Jogos da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática, marketing e publicidade.

Lisboa _____ de _____ de _____

Assinatura

ANEXO D
ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, com morada na Calçada da Glória, n.º 53, em Lisboa, adiante designada por **PRIMEIRA OUTORGANTE**, e representada neste ato pelo

e

_____, com sede na _____ com o capital social e o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de ---- e de identificação de pessoa coletiva-----, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE**, representada por _____, na qualidade de _____, titular do cartão de cidadão n.º-----, válido até-----/ bilhete de identidade n.º-----, emitido em -----, com domicílio profissional na sede da sua representada,

Considerando que:

(...)

Celebram as partes o presente acordo de confidencialidade, que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª

1 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela Primeira Outorgante, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente (incluindo sem limitar, quaisquer documentos em qualquer suporte; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software) no âmbito ou por força do presente acordo, seja a classificada com indicação de confidencial, divulgação restrita ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação sem prévia autorização escrita da SCML.

2 - A Segunda Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML.

CLÁUSULA 2ª

1 - Não se entende por informação confidencial toda e qualquer informação que:

- a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela Primeira à Segunda Outorgante;
- b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela Primeira à Segunda Outorgante;

- c) Esteja já em poder da Segunda Outorgante no momento da sua transmissão a este pela Primeira Outorgante, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;
- d) Seja obtida pela Segunda Outorgante através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa 3ª parte;
- e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela Primeira Outorgante, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da Segunda Outorgante;
- f) Seja exigível por lei à Segunda Outorgante revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a Primeira Outorgante, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.

2 - Qualquer outra informação relativa ao descrito na cláusula anterior, para poder ser divulgada carece de autorização prévia escrita da SCML mesmo após o fim do acordo.

CLÁUSULA 3ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a Primeira Outorgante, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.

CLÁUSULA 5ª

A Segunda Outorgante obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6ª

1 - As autorizações referidas são solicitadas e concedidas por escrito, por qualquer meio que permita comprovar a sua receção pela outra parte, no prazo de 10 dias úteis a contar da data da receção do pedido pela Primeira Outorgante.

2 - Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:

- a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil

imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;

- b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª

A Segunda Outorgante obriga-se a restituir todo o material entregue quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

Cláusula 8ª

A Segunda Outorgante obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente pacto seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.

CLÁUSULA 9ª

A Segunda Outorgante compromete-se a apenas utilizar na execução do presente acordo colaboradores que previamente entreguem à SCML:

- a) Certificado de registo criminal;
- b) Declaração Individual de não existência de conflitos de interesses, sob compromisso de honra em como não detêm por si ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até a 2ª linha direta e 3ª linha colateral, interesse nas áreas de atividades essenciais ou instrumentais da SCML, incluindo as áreas de gestão técnica, administrativa e financeira, recursos humanos, informática e marketing e publicidade.

CLÁUSULA 10ª

A Segunda Outorgante será responsável por todos os danos que a Primeira Outorgante venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade *supra* referidas.

CLÁUSULA 11ª

As obrigações constantes do presente acordo mantêm-se durante a sua duração e pelo prazo de 10 (dez) anos após a cessação definitiva do relacionamento comercial.

CLÁUSULA 12ª

Todos os litígios emergentes ou relativos a este pacto serão dirimidos no Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Lisboa, ____ de _____ de 20__.

Em representação da SCML

Em representação da _____

ANEXO E
REQUISITOS ELÉTRICOS

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)