SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO:

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA DE TODAS AS APLICAÇÕES RELACIONADAS COM O SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO DE CLIENTES E PARCEIROS E CONTACT CENTER DO DEPARTAMENTO DE JOGOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

PROCESSO N.º **20DC05CPI006**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL**

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS 3
1. OBJETO 3
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE 3
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR 3
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL 3
5. AGRUPAMENTOS 4
6. EXECUÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS OS DA MESMA NATUREZA 5
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO 5
8. PREÇO BASE 5
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS 6
10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 6
11. REVISÃO DE PREÇOS 7
12. CAUÇÃO 7
13. SEGURO 7
14. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO 8
15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO 9
16. PENALIDADES 10
17. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 11
18. RESPONSABILIDADE 11
19. RESOLUÇÃO 12
20. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML 13
21. ATOS DE TERCEIROS 13
22. PUBLICIDADE 13
23. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL 13
24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 14
25. CONFIDENCIALIDADE 16
26. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 17
27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR 17
28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 18
29. GESTOR DO CONTRATO 18
30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 18
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS 19
31. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS 19
32. DESCRIÇÃO DETALHADA DO CRM 19
33. ARQUITETURA FUNCIONAL 20
34. SISTEMAS *BACKEND* 20
35. CRM/PRM 21
36. INTEGRAÇÃO 25
37. CAMADA DE APRESENTAÇÃO ÚNICA E AUTÓNOMA 26
38. CONTACT CENTER- *PURECLOUD* & *GENESYS* 27
39. REQUISITOS GENÉRICOS 32
40. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR 36
41. MODELO DE SUPORTE 38
42. REQUISITOS PARA SUPORTE E MANUTENÇÃO 39
43. MODELO DE RELACIONAMENTO 40
44. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO 44
45. FERRAMENTAS E PROCESSOS DE GESTÃO DE SERVIÇO 44
46. AQUISIÇÃO / ALTERAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS 45
47. NÍVEIS DE SERVIÇO E MODELO DE PENALIDADES OPERACIONAIS 45
48. GLOSSÁRIO 48

ANEXOS:

ANEXO A: CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

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

ANEXO C: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

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

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO

1.1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso público internacional para a aquisição de serviços de suporte e manutenção corretiva, preventiva e evolutiva de todas as aplicações relacionadas com o sistema de gestão de relacionamento de clientes e parceiros e contact center do Departamento de Jogos (DJ) da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), em conformidade com as cláusulas 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 no Largo Trindade Coelho, 1200-470 Lisboa, com o endereço eletrónico compras@scml.pt 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 convite;

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 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 suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pela SCML 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 todas as peças que o constituem;

4.º A proposta do adjudicatário;

5.º Os esclarecimentos sobre a proposta do adjudicatário, prestados pela mesma.

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 executar as obrigações decorrentes deste caderno de encargos, deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, como é especificado no convite, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.

5.2. No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único Contrato, sem prejuízo de todos os membros do agrupamento/consórcio responderem solidariamente perante a SCML, pelo cumprimento integral e pontual do contrato.

5.3. Se algum(ns) dos elementos do agrupamento/consórcio deixar(em) de fazer parte do mesmo, a sua quota de responsabilidade pela execução das prestações contratuais perante a SCML transitará na íntegra para os restantes elementos, podendo ainda 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, tendo direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do Consórcio, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.

5.5. Qualquer alteração ao consórcio 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/consórcio deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todas as empresas integrantes do mesmo, nem do que a lei estipula quanto ao representante do adjudicatário.

5.7. Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento/consórcio se submetem à legislação e ao foro portugueses, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. EXECUÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS OS DA MESMA NATUREZA

A SCML reserva-se o direito de adquirir ou de mandar adquirir por outrem, quaisquer 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 **36 (trinta e seis) meses** a contar daquela data.

7.2. Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da sua assinatura até à 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. Para a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, o preço base é de **€ 3.700.000,00 (três milhões e setecentos mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável, distribuído da seguinte forma:

a) Pelos serviços a prestar pela equipa base, o preço máximo a pagar é de **€ 2.870.000,00 (dois milhões oitocentos e setenta mil euros)**;

b) Pela bolsa de horas, o preço máximo a pagar é de **€ 830.000,00 (oitocentos e trinta mil euros).**

8.2. O preço base resulta da média dos valores obtidos através de consulta preliminar.

8.3. No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente 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. 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 na cláusula anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação de serviços, cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.

9.3. O adjudicatário obriga-se a prestar pelos preços constantes do contrato a celebrar, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os serviços constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os 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. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

9.5. No decurso da prestação dos serviços a SCML pode solicitar ao adjudicatário a suspensão total ou a transferência para outro local dos serviços a prestar, comprometendo-se o adjudicatário a manter os preços e as restantes condições acordadas.

9.6. Pode a SCML, durante o prazo de vigência do contrato, solicitar a ativação, alteração ou cessação de serviços.

10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. A faturação no âmbito do contrato a celebrar deverá ser emitida mensalmente nos seguintes termos:

- Para pagamento do preço contratual referente à **equipa base**, a mensalidade fixa (valor adjudicado para a equipa base a dividir por 36 meses);
- Para pagamento do preço contratual referente à **bolsa de horas**, as horas efetivamente utilizadas no mês anterior, discriminando as tarefas/projetos efetuadas no mês transato.

10.2. 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 enviada pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

10.3. 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.

10.4. 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 da sua validação pela SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.

10.5. 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 contratual, 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 Concurso.

12.2. A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.

12.3. 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.

12.4. Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do adjudicatário.

12.5. 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 referidas no presente caderno de encargos e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado neste 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 **€ 1.435.000,00** (**um milhão quatrocentos e trinta e cinco 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. Os seguros deverão ser contratados 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 conta do adjudicatário.

13.7. As apólices de seguros referidos no **n.º 1 da presente cláusula** regem-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas às mesmas é o de Lisboa.

14. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

14.1. A prestação de serviço será executada nas instalações da SCML.

14.2. Sem prejuízo das obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações gerais:

a) Aceitar a supervisão do contrato pela SCML;

b) Executar, sem direito a quaisquer remunerações suplementares, os serviços que se mostrem necessários para a correção de quaisquer erros, deficiências ou omissões detetados na execução do contrato, cumprindo todas as indicações que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML;

c) Aceitar que o acesso à informação é limitado apenas àquela necessária à boa execução do serviço contratado, tendo por base o princípio da necessidade de saber;

d) Implementar processo de autenticação que seja único e inequívoco;

e) Garantir que os equipamentos (Hardware e Software) dispõem de controlo de acessos;

f) Apresentar lista e currículo dos técnicos a afetar à prestação de serviço, evidenciando, designadamente, habilitações, experiência e formação profissional nas atividades de implementação e suporte a prestar;

g) Informar atempadamente qualquer alteração, quer de movimentação de trabalhadores, quer da informação como acima exigida, que venha a ocorrer durante a vigência do contrato;

h) 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;

i) 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;

j) Garantir que a prestação é assegurada de forma a garantir a segregação de funções e a inexistência de conflito de interesses;

k) 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 à prestação de serviços contratados;

l) Garantir os recursos humanos necessários à execução da prestação de serviços nos termos contratualmente definidos e acordados, e que que estes têm o perfil técnico e comportamentais adequados à prestação dos serviços em causa;

m) Garantir que a equipa afeta à prestação de serviço reúne os perfis e competências técnicas e comportamentais adequados à prestação dos serviços e que asseguram a totalidade das tecnologias abrangidas;

n) Aceitar que a SCML reserva-se o direito de fazer auditorias à prestação de serviços no que respeita à qualidade, segurança e SLA;

o) Garantir que a informação a que vier a ter acesso ou que for produzida por via da prestação de serviços fique 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).

p) Findo o contrato, devolver ou destruir e fazer prova da destruição, através de emissão e envio à SCML de Auto de Destruição, da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue.

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 efetuar a prestação de serviços contratados no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou 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. Fazer reverter a seu favor o depósito de garantia ou acionar a garantia bancária ou seguro caução;

16.1.3. Adquirir os 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. A prestação de serviços estiver conforme com o exigido no presente caderno de encargos, e o adjudicatário não tenha corrigido no prazo fixado para o efeito pela SCML

16.3. Sem prejuízo das penalidades previstas nos números anteriores, a SCML poderá ainda aplicar penalidades operacionais quando não forem cumpridos os níveis de serviço previstos nos **REQ. 69, 71 e 72** dos requisitos técnicos e funcionais das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

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

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

Sendo que ***Punit*** corresponde ao valor unitário de um ponto de penalização.

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

16.6. O gestor do contrato pode propor as penalidades que considere mais adequadas para o tipo de contrato em causa, tendo sempre em atenção o limite máximo de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, o qual pode ser elevado para **30% (trinta por cento**) nos casos do artigo 329.º n.º 3 do CCP

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

16.8. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a SCML exija uma indemnização por quaisquer prejuízos causados.

16.9. 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.

16.10. 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 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. 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 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 executá-los por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidades 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 não cumprimento 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 da presente prestação de serviços;

19.2.2. Se se verificar o previsto no **ponto 16.9;**

19.2.3. Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação dos serviços;

19.2.4. Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução da prestação de serviços;

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 preclude 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 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, enviada, sempre que possível, com a antecedência mínima de **60 (sessenta) dias seguidos.**

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 subscrever, 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. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o adjudicatário sofra impedimentos na execução dos serviços para que fora 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.

22. 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.

23. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

23.1. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, 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.

23.2. Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo adjudicatário do disposto no ponto 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.

24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

24.1. 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.

24.2. 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.

24.3. Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o adjudicatário obriga-se a:

24.3.1. 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;

24.3.2. 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 acidental;

24.3.3. Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;

24.3.4. 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;

24.3.5. 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;

24.3.6. 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;

24.3.7. Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;

24.3.8. 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;

24.3.9. 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;

24.3.10. Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;

24.3.11. 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.

24.4. 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:

24.4.1. 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;

24.4.2. 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.

24.5. 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.

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 de 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 acidental 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 C**, 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 ou 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 contrato, 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 terminada a prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

25.7. Terminado o contrato, o adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição, através da emissão e envio à SCML de Auto de Destruição, da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue.

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. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nos termos da certificação ISO/IEC 27001e WLA-SCS do Sistema de Gestão de Segurança em vigor na SCML, antes do início da prestação dos serviços, o Adjudicatário deve entregar à SCML:

a) Declaração individual de não existência de conflitos de interesses preenchida, de acordo com modelo constante do **ANEXO D** do presente caderno de encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que prestem serviços no âmbito do e/ou nas instalações onde o serviço será prestado;

b) Registos criminais dos colaboradores do Adjudicatário a afetar à prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

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 ou fax, para que em 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 no prazo de **10 (dez) dias** contados a partir da decisão de adjudicação e em simultâneo com a 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 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 omisso 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 TÉCNICAS

31. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

O Departamento de Jogos da SCML, a assegura a gestão centralizada de toda a informação de Apostadores e de Mediadores, e de todos os contactos e pedidos por eles efetuados, através da implementação de uma solução de CRM / PRM (Customer / Partner Relationship Management) assim como uma solução de Contact Center.

Assente numa visão única e integrada, esta solução serve de suporte aos processos do Departamento de Jogos da SCML e é alavancada por uma camada de Apresentação Única e Autónoma, que permite uma total transparência e abstração dos sistemas de suporte.

Neste contexto, o Departamento de Jogos da SCML, pretende adquirir serviços de suporte e manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, garantindo o correto funcionamento da solução do *Contact Center* e todas as suas funcionalidades

32. DESCRIÇÃO DETALHADA DO CRM

A plataforma "CRM/PRM & *Contact Center*" tem como objetivo 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. É uma plataforma altamente crítica no contexto da exploração dos Jogos Sociais, sendo estes a principal fonte de financiamento da atividade da SCML.

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 CAUA tem como objetivos apresentar de forma consistente e fiável uma visão 360º da atividade dos Apostadores e dos Mediadores e suportar todos os processos de negócio inerentes à exploração dos Jogos Sociais, nomeadamente na gestão dos contactos e solicitações.

A componente de CRM/PRM integrada com uma solução de *Contact Center*, permite à SCML, de uma forma sustentada e estandardizada, prestar um serviço de excelência aos seus Apostadores e Mediadores, assim como ser detentora de um conjunto de informação que lhe permite proactivamente melhorar e otimizar o seu serviço.

A plataforma "CRM/PRM & *Contact Center*" 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.

33. ARQUITETURA FUNCIONAL

De seguida apresenta-se a arquitetura funcional da plataforma "CRM/PRM & *Contact Center*", que poderá sofrer alterações até à data de adjudicação.

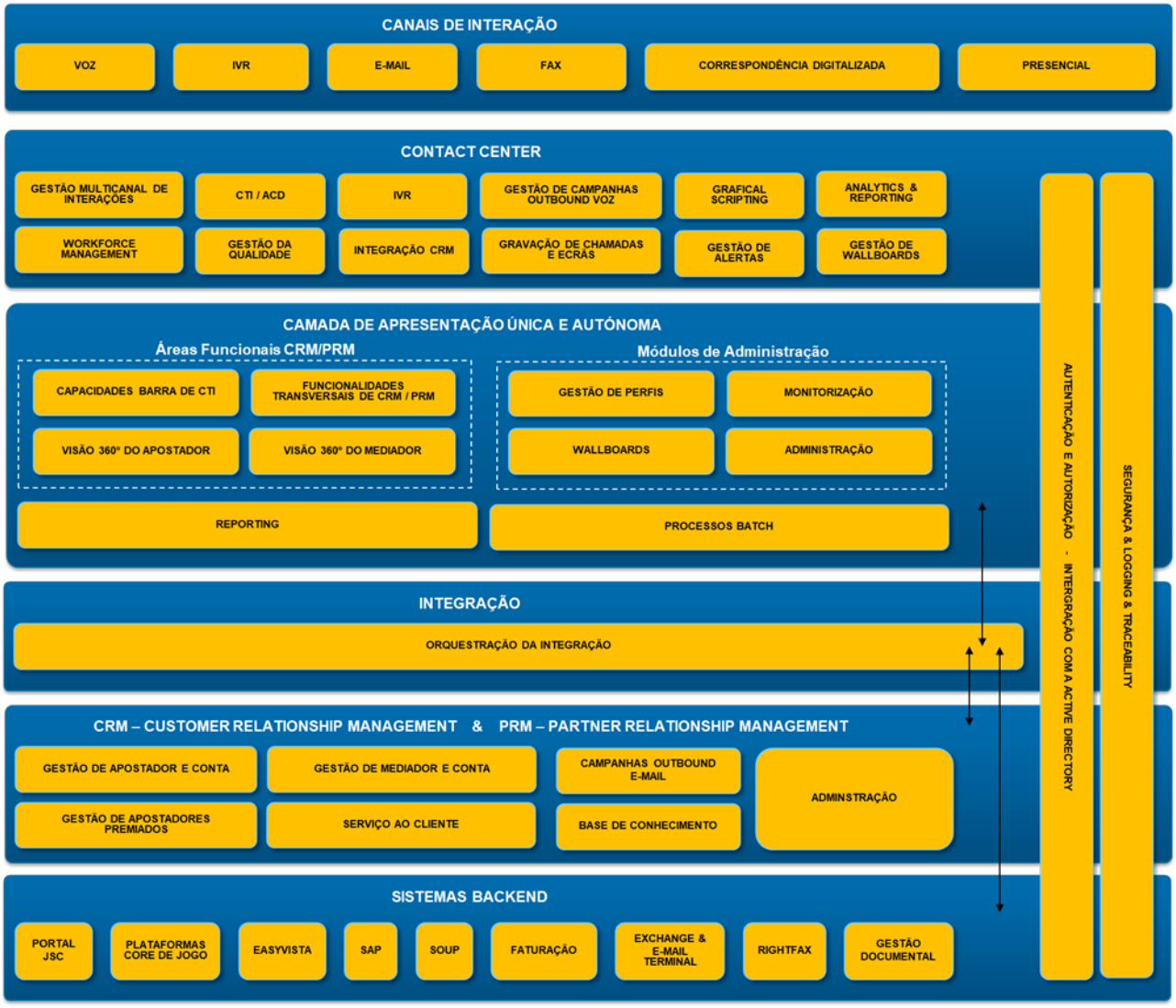


Figura 1: Desenho da Arquitetura Funcional do sistema CRM / PRM

34. SISTEMAS *BACKEND*

O sistema de CRM / PRM exemplificado na figura anterior tem contacto com mais de dez sistemas de Backend, assentes em comunicações baseados em SOA e REST, assim como ligações a bases dados Oracle e Microsoft SQL Server.

O número de sistemas de Backend à data da execução do contrato poderão sofrer alterações ao longo do período do contrato, continuando a ser âmbito do contrato garantir o bom funcionamento da integração com os sistemas.

35. CRM/PRM

35.1. GESTÃO DE APOSTADOR E CONTA

A gestão de Apostador e Conta proporciona uma visão alargada dos Apostadores através da associação da informação mestre de cada Apostador, Conta de Apostador, a outras entidades de negócio, nomeadamente às entidades Solicitações, Interações, Tarefas e Anexos.

Esta visão tem como objetivo o suporte transversal à área de Atendimento, permitindo às diversas áreas de negócio, nomeadamente serviço ao cliente e equipas de suporte, terem a informação necessária para responder às solicitações do Apostador.

De seguida apresenta-se algumas das principais funcionalidades:

- Abertura/Edição de Ficha do Apostador;
- Gestão do *Merge* de Fichas do Apostador;
- Pesquisa de Fichas do Apostador;
- Consulta do Detalhe da Ficha do Apostador;
- Consulta de Dados de Histórico;
- Gestão do Encerramento de Conta do Apostador;
- Alteração de Estados da Conta de acordo com as Regras de Negócio;
- Integração com os Apostadores do Portal JSC (processo de registo e atualizações de dados da conta);
- Visão integrada da atividade de jogo do Apostador do Portal JSC ("As Minhas Apostas"; "As Minhas Chaves"; "Os Meus Dados Pessoais"; "A Minha Conta Corrente"; "Os Meus Prémios"; "As Minhas Notificações", entre outros);
- Gestão das ativações da Conta do Apostador;
- Regularizações de Contas de Apostador;
- Gestão do processo de identificação do Apostador;
- Gestão de regularizações de Contas do Apostador;
- Gestão de Contas do Apostador de acordo com o regulamento europeu da proteção de dados pressupondo requisitos de expurgo de dados e informação;
- Anexar e visualizar documentos;
- Relatórios de atividade (Excel).

Esta área é complementada com um módulo de gestão do ciclo de vida do Cartão de Jogador:

- Gestão do ciclo de vida do Cartão de Jogador;
- Gestão de movimentos administrativos;
- Gestão de regularizações;
- Consultas dos movimentos financeiros.

35.2. GESTÃO DE APOSTADORES PREMIADOS

Esta gestão tem como objetivo a gestão de contas de Apostadores premiados, a gestão do registo dos títulos premiados e respetivo processo de pagamento de prémios.

De seguida apresenta-se algumas das principais funcionalidades:

- Abertura/Edição de Ficha de Apostador Premiado;
- Pesquisa de Fichas;
- Registo/Edição e Gestão de Títulos Premiados de acordo com as regras de negócio definidas para cada jogo e tipo de prémio;
- Gestão de Interações e Solicitações de Registo de Prémio;
- Registo de Representantes;
- Processo de Pagamento de Prémios de acordo com as regras de negócio definidas para cada jogo e tipo de prémio;
- Processo de Contingência para:
  - Introdução manual de dados de títulos premiados;
  - Associações incorretas de títulos premiados;
- Produção de um conjunto vasto de documentos em PDF de validação e certificação dos processos de registo e pagamento de prémios;
- Gestão de Contas Premiadas de acordo com a Lei de Branqueamento de Capitais e o regulamento europeu da proteção de dados pressupondo requisitos de expurgo de dados e informação;
- Anexar e visualizar documentos;
- Relatórios de atividade (Excel e PDF).

35.3. GESTÃO DE MEDIADOR E CONTA

A gestão de Mediador e conta proporciona uma visão alargada dos Mediadores através da associação da informação mestre de cada Mediador, Conta de Mediador, a outras entidades de negócio, nomeadamente às entidades Solicitações, Interações, Pessoas de Contato, Anexos, e Prestação de Contas.

Esta visão tem como objetivo o suporte transversal à área de atendimento, permitindo às diversas áreas de negócio, nomeadamente serviço ao cliente e equipas de suporte, terem a informação necessária para responder às solicitações do Mediador, assim como ter uma visão integrada do Mediador.

A Autorização Administrativa para exploração dos Jogos Sociais do Estado é concedida por estabelecimento e terminal de jogo. Cada autorização identifica o local para onde o mediador está autorizado. A um mediador podem estar associados um ou mais estabelecimentos, a um estabelecimento podem estar associados um ou mais terminais.

Os módulos principais para suportar os processos de gestão dos Mediadores de acordo com as regras de negócio e com o regulamento europeu da proteção de dados são:

- Gestão de Conta – módulo responsável pela criação e gestão de Mediadores, Estabelecimentos, Terminais e produtos (Jogos) associados. Permite a consulta da prestação de contas, vendas, e informação financeira (SAP/Gestão Financeira), e permite anexar e visualizar documentos;
- Gestão de Grupos e Gestores de Grupo – módulo responsável pela configuração, criação e gestão de grupos e gestores de grupo;
- Gestão de Colaboradores/Interlocutores - módulo responsável pela configuração, criação e gestão de colaboradores/interlocutores;
- Gestores de Zona – módulo responsável pela configuração, criação e gestão de gestores de zona e coordenadores de área;
- Gestão de Sinalética – módulo onde é efetuada a gestão de catálogo de peças de sinalética e catálogo de fornecedores, assim como a gestão de peças de sinalética associadas a cada estabelecimento (incluindo estado da sinalética no estabelecimento e estados das peças);
- Gestão de Plano de Negócios – área através da qual se pode consultar e gerir o plano de negócios estipulado para os mediadores;
- Relatórios de atividade (Excel e PDF);
- Gestão de colaboradores;
- Consultas financeiras;
- Dados Técnicos dos terminais de Jogo e equipamentos.

De uma forma transversal todos os módulos suportam um mecanismo de Alteração de Estados de Entidades de acordo com as Regras de Negócio definidas.

Para as entidades identificadas pelo negócio é garantido também um histórico da entidade, e especificamente um histórico de transição de estados.

Estes módulos são também suportados transversalmente por processos massivos de importação de dados através do processamento de documentos em Excel.

35.4. SERVIÇO AO CLIENTE

Abrange os processos de Gestão de Interações e Gestão de Solicitações do Apostador e do Mediador, com respetivas tarefas e anexos, que englobam todas as funcionalidades necessárias para efetuar o Atendimento de uma forma convergente e integrada.

- A componente de Gestão de Interações, é responsável pela gestão integrada de todo e qualquer contato realizado entre a SCML e os Apostadores e os Mediadores, quer sejam de *Inbound* ou *Outbound*. Estes contatos podem surgir suportados nos seguintes canais:
  - Voz (*Inbound* e *Outbound*);
  - E-mail (*Inbound* e *Outbound*);
  - Fax (*Inbound*);
  - Carta (*Inbound* e *Outbound*);
  - IVR (*Inbound*);
  - Presencial.

  Integrada com as componentes de *Contact Center* e de barra de CTI (incluída na CAUA), gere todo um processo de identificação e contextualização automática/manual do Apostador/Mediador.
- A componente de Gestão de Solicitações possibilita:
  - Registo e classificação de pedidos do Apostador/Mediador, com a inclusão de informação relevante para o seu tratamento, obedecendo a 3 níveis de tipificação, tendo uma alarmística associada ao ciclo de vida do pedido, associado ao SLA definido para os processos;
  - Gestão de Workflows pré-definidos de acordo com o modelo de atendimento (cerca de 650 regras de encaminhamento), permitindo a correta tipificação e distribuição das atividades às equipas da organização, com a integração de gestão de níveis de serviço (SLA e OLA).

    Dependente da tipificação da solicitação poderão ser criadas múltiplas tarefas ou serem despoletados encaminhamentos automáticos para outras áreas, que de acordo com as regras de negócio, irão executar sequencialmente ou em paralelo, podendo estar interligadas em tempo real com sistemas externos (nomeadamente: EasyVista, entre outros).
  - A Gestão de Alertas, decorrente do tratamento da solicitação, de acordo com as regras de negócios pode despoletar alertas para os utilizadores;
  - Gestão de Anomalias, entidade que permite agrupar solicitações para que seja dado o mesmo tratamento a todas elas em simultâneo, permitindo o fecho em Batch (SAP/Gestão de Faturação)

35.5. BASE DE CONHECIMENTO

A Base de Conhecimento corresponde a um repositório de informação e de conteúdos que tem como finalidade apoiar o trabalho dos operadores no *Contact Center*. O serviço da Base de Conhecimento está assente no produto *Oracle RightNow*, residente na *Cloud*, tendo um backoffice para a componente de gestão de conteúdos e um portal de consulta de informação. Para tal são apresentadas várias respostas separadas por categorias que podem ser consultadas ou pesquisadas pelos operadores. Para a gestão destas Soluções, existe uma área de Gestão para a Supervisão. Nesta área podem ser publicadas ou alteradas as Soluções, consultar relatórios sobre a utilização da Base de Conhecimento e criar ou alterar as categorias das Soluções.

A Base de Conhecimento incorpora área de gestão de sugestões/questões dos utilizadores e suporta fluxos de aprovação, existindo um Workflow para o efeito.

35.6. ADMINISTRAÇÃO

Componente de gestão da plataforma Siebel. Principais funções:

- Gestão dos dados de referência da plataforma;
- Gestão de utilizadores e perfis;
- Gestão de templates de E-mail;
- Administração de Produtos (Jogos);
- Gestão de campanhas de Outbound de e-mail;
- Gestão técnica da plataforma

36. INTEGRAÇÃO

A componente de integração é responsável pela orquestração dos processos de integração (via serviços REST/JSON e web services SOAP/XML) entre os diversos sistemas da solução.

Integrado numa arquitetura orientada a serviços (SOA), a componente de integração é o único ponto de comunicação, desempenhando um papel de middleware, entre a camada de apresentação única e autónoma (CAUA) e os diversos sistemas de backend (CRM/PRM e Contact Center e os restantes sistemas legacy intervenientes).

A componente de processamento Batch também utiliza esta camada para a comunicação com os sistemas de backend e o sistema de CRM/PRM.

A componente de Integração do CRM/PRM é suportada pelo Microsoft Biztalk Server, conforme mencionado na componente de requisitos deste caderno de encargos.

37. CAMADA DE APRESENTAÇÃO ÚNICA E AUTÓNOMA

A camada de apresentação única e autónoma (CAUA) 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.

Disponibiliza um ambiente de trabalho homogéneo e padronizado para toda a organização da SCML.

Esta camada encontra-se integrada numa arquitetura orientada a serviços (SOA), onde a camada de integração irá realizar a orquestração dos serviços entre os diversos sistemas de suporte à solução e a camada de apresentação.

A CAUA disponibiliza os seguintes módulos funcionais:

- CRM/PRM
  - Capacidades de Telefonia (barra de CTI);
  - Visão 360º do Apostador;
  - Visão 360º do Mediador;
  - Funções transversais de CRM/PRM (serviço ao cliente);
  - Base de Conhecimento.
- Reporting
  - Configuração de Relatórios;
  - Execução de Relatórios a pedido;
  - Execução periódica de Relatórios.
- Gestão de Perfis
  - Configuração de Perfis;
  - Gestão de Acessos.
- Gestão de Wallboards
  - Visualização de Wallboards (front-office e back-office);
  - Gestão de Configurações e Indicadores.
- Administração
  - Gestão de Parâmetros de Sistema;
  - Gestão de Mensagens de Contingência para o Contact Center;
  - Gestão de Parâmetros dos Processo Batch.
- Monitorização
  - Monitorização da Atividade dos Utilizadores;
  - Monitorização da Atividade entre a CAUA e a componente de Integração;
  - Monitorização da Atividade da componente de Integração;
  - Monitorização da Execução dos Processos Batch.
- Processamento Batch. Processos de complexidade média/alta e críticos para a gestão da exploração do negócio:
  - Sincronização de dados de apostadores;

- Processo de atualização de dados títulos premiados;
- Processo de geração de ficheiros de interface com as plataformas de jogo;
- Processo de gestão de reembolso;
- Processo de gestão de encomendas da lotaria nacional;
- Processo de gestão de equipamentos e respetivos dados de instalação;
- Processo de gestão de estatísticas do IVR;
- Processo de calendarização de execução de processos Batch;
- Processo de importação massiva de dados;
- Processo de gestão de transferências de ficheiros;
- Processo de data masking.

38. CONTACT CENTER- *PURECLOUD* & *GENESYS*

38.1. INTRODUÇÃO

A plataforma "Contact Center", permite à SCML, de uma forma sustentada e estandardizada, prestar um serviço de excelência aos seus Apostadores e Mediadores, assim como ser detentora de um conjunto de informação que lhe permite proactivamente melhorar e otimizar o seu serviço.

A plataforma "Contact Center" encontra-se integrada com a Plataforma de CRM/PRM, de forma a 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. É uma plataforma altamente crítica no contexto da exploração dos Jogos Sociais, sendo estes a principal fonte de financiamento da atividade da SCML.

38.2. ARQUITECTURA FUNCIONAL

A plataforma "Contact Center" desempenha um papel importante no suporte ao negócio de exploração dos Jogos Sociais, nomeadamente na relação com os Apostadores e com os Mediadores.

Integrado com a camada de apresentação da plataforma de CRM/PRM (barra de CTI e wallboards) e com a componente core de CRM/PRM, possibilita uma gestão integrada e eficiente da relação entre a SCML e os Apostadores e Mediadores.

A plataforma de Contact Center disponibiliza as seguintes principais funcionalidades/componentes:

- Gestão de Perfis Lista não exaustiva: Agente, Supervisores;
- Gestão de Qualidade
  - Gestão de Gravações (voice & screen recording);
  - Monitorização de chamadas, emails e ecrãs;
  - Processo de Avaliação de Qualidade;
  - Formulários de Avaliação, possibilidade de configuração de formulários de avaliação segmentados por equipas e com níveis de perfil diferenciado;

- Gestão de Equipas de Qualidade;
- Processo de Calibração;

- Workforce Management e Forecasting: disponibiliza ferramentas para uma fácil gestão da força de trabalho, como:
  - Capacidade de dimensionar e aferir o número de agentes necessários;
  - Capacidade de aferir os volumes a tratar com base num conjunto configurável de variáveis (e de dados de histórico), as quais podem ter pesos e prioridades distintas;
  - Possibilidade de planear os agentes, e em que horários, a alocar às diversas linhas de atendimento e suporte aos diversos canais, de forma a responder aos SLA definidos (níveis mínimos de serviço) /Prazo de Resolução;
  - Capacidade de analisar e monitorizar a atividade do agente versus a atividade planeada;
- Gestão de Alertas;
- Partilha de Documentação para Formação;
- Roteamento de Chamadas:
  - Gestão dos horários abertura/fecho das linhas;
  - Gestão fluxos roteamento chamadas;
  - Possibilidade de desconectar interações.
- Gestão da Telefonia:
  - Gestão das Comunicações no PureCloud - Trunks;
  - Sites; Edges
  - Gestão dos Softphones
- IVR (integrado com a plataforma CRM/PRM e diversos sistemas Backend)
  - Linha Direta Jogos
    - Chaves e Resultados;
    - Falar com Agente;
    - Consentimento de Registo de Dados Pessoais;
    - Inquéritos de Satisfação;
    - Mensagem de Contingência;
  - Linha Suporte Mediadores
    - Chaves e Resultados;
    - Falar com Agente;
    - Pedidos de Material (Lista não exaustiva: Raspadinha, bilhetes para registo de apostas Totoloto, Totobola e Euromilhões, rolos térmicos, cartazes Placard);
    - Inquéritos de Satisfação;
    - Mensagem de Contingência;
- Gestão de Filas
  - Gestão de alocação de operadores;
  - Métodos de roteamento – Automatic Call Distribution;
  - Dashboards e Views;

- Definição dos SLA´s;
- Definição dos Wrap up codes

- Outbound de Voz
  - Campanhas de Voz;
  - Callback;
- Computer Telephony Integration (CTI) e Gestão Multicanal (Automatic Call Distributor)
  - Voz Inbound: Estão configuradas 2 linhas: LSM e LDJ;
  - E-mail e Canal Escrito (Fax Inbound e Carta Inbound), integrado com a plataforma de CRM/PRM, estando configuradas atualmente cinco endereços de emails;
  - Voz Outbound (preview mode e progressive model);
- Graphical Scripting;
- Wallboards
  - Disponibilização de Indicadores via API;
- Reporting
  - Relatórios em Tempo Real;
  - Relatórios de Histórico

38.3. CAMPANHAS OUTBOUND

- Campanhas de Voz: Módulo de campanhas de outbound de voz da plataforma de Contact Center, são disponibilizadas ferramentas que permitem gerir de uma forma organizada e eficiente todo o ciclo de vida de uma campanha de voz.
- Campanhas Outbound de e-mail : são geridas pela aplicação Siebel.

38.4. ARQUITETURA APLICACIONAL

A figura seguinte ilustra as componentes aplicacionais que suportam a solução:

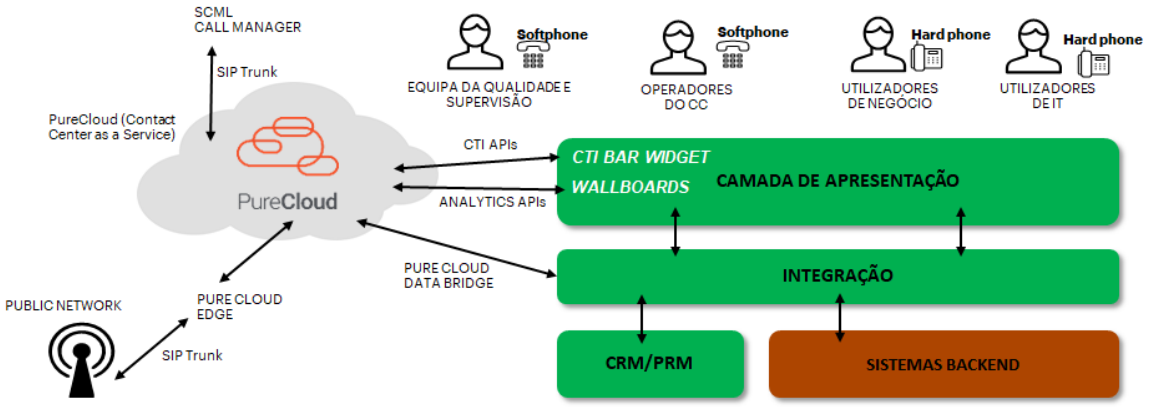


Figura 2: Diagrama de Arquitetura Aplicacional de Alto nível

Os Wallboards e a Barra de CTI são componentes críticas que disponibilizam um conjunto de funcionalidades essenciais para o Operador do Contact Center.

Os Wallboards foram desenvolvidos à medida e disponibilizam um conjunto de indicadores de acompanhamento da atividade do Contact Center para ambas as vertentes front-office e back-office. A camada de apresentação utiliza um conjunto de APIs disponibilizadas pelo PureCloud para obter os dados sobre os indicadores.

A barra de CTI foi desenvolvida à medida de forma a estar perfeitamente integrada na camada de apresentação. Esta integra as APIs de CTI disponibilizadas pela plataforma de Contact Center providenciando um ambiente de trabalho homogéneo e padronizando.

De seguida são apresentadas as principais funcionalidades da barra de CTI:

- Single-sign-on automático utilizando integração ADFS com a plataforma de *Contact Center*;
- Funcionalidades base de chamadas:
  - Atender chamadas;
  - Colocar chamada "On-hold";
  - Silenciar microfone;
  - Desligar chamadas;
  - Efetuar chamadas
    - Ad-hoc;
    - Por intermédio de uma fila;
    - Para:
- Agents;
- Contactos da lista;
- Números externos;
- Definição de presença:
  - Seleção do Telefone;
  - Alteração de Estados, lista não exaustiva: On-queue, Offline, Busy;
- Funcionalidades avançadas de chamadas:
  - Transferência de chamadas
    - Blind;
    - Com consulta;
  - Pausar gravação;
  - Agendamento de "Callbacks" com opção de voltar ao agente original
    - Re-agendamento de "callbacks";
  - Conferências;
- Fluxo seguro de consentimento do Apostador/Mediador para recolha de dados;
- Outras funcionalidades:
  - Notificações de tempo limite em espera. O agente recebe uma notificação quando coloca uma chamada em espera por mais de um determinado período de tempo;

- Tempo limite de pós-atendimento. As chamadas são automaticamente terminadas quando estão em ACW por mais de um determinado período de tempo;
- Sincronização em tempo real: todos os eventos ocorridos na plataforma Contact Center são sincronizados com a barra de CTI. (ex. Interações de chamadas, estado de presença de operador).

38.5. ARQUITETURA TÉCNICA

A figura seguinte ilustra de forma genérica a arquitetura técnica de suporte à plataforma de Contact Center. É uma infraestrutura crítica para o negócio de exploração dos Jogos Sociais da Santa Casa.

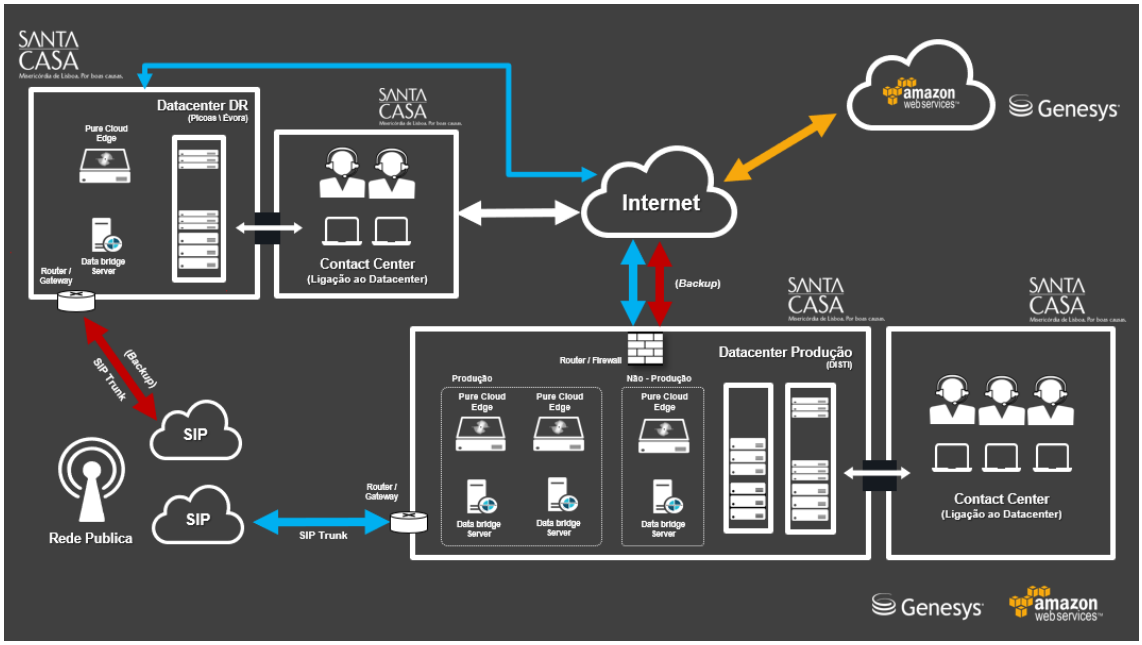


Figura 3: Diagrama de Arquitetura Técnica

A componente de Contact Center é uma solução híbrida que integra serviços cloud-based e on-premise. O core desta componente é o produto Genesys PureCloud que é responsável por:

- On-premise
  - Gestão do circuito SIP que interliga os *PureCloud Edge* (call managers) com os *Softphones* instalados nos postos de trabalho dos agentes;
  - Gestão do circuito SIP que interliga os dispositivos *PureCloud Edge* (call managers) com os SIP trunks da operadora (1 primário com redundância e outro secundário);
  - Gestão do circuito SIP que interliga os dispositivos *PureCloud Edge* (call managers) com as centrais telefónicas da SCML (Cisco e Alcatel);
  - Integração do IVR com sistemas on-premise da SCML (*PureCloud* Data *Bridge*);
- Cloud-based
  - Gestão e monitorização da atividade do Contact Center;
  - Solução de IVR;
  - Gestão da Qualidade;

- Workforce management e forecasting.

Do ponto de vista da infraestrutura, existem 2 (duas) componentes on-premise: **PureCloud *Edge*** e ***PureCloud Bridge***.

Os *PureCloud Bridge* são 6 (seis) e são suportados por servidores Windows Server 2016 virtualizados em VMWare segregados em 5 (cinco) ambientes: Produção (2), Disaster Recover (1), Pré-Produção (1), Testes (1) e Desenvolvimento (1).

Os *PureCloud Edge* são servidores físicos pré-configurados pela *Genesys* e cujo diagnóstico e manutenção é feito exclusivamente por técnicos certificados com "*Genesys Certified Associate* (GCA) - *PureCloud*" e com recurso a ferramentas *PureCloud*.

A solução comporta, atualmente, 4 (quatro) *PureCloud Edges* com a configuração Standard V2, nomeadamente 2 (dois) para Produção-Site Principal, 1 (um) para Produção-Site Secundário e 1 (um) para Testes e Desenvolvimento.

Estes servidores estão endereçados segundo uma arquitetura de rede multi-nível (web, app e data) e multi-interface (front-end, back-end e management) segregada por firewall a cada nível.

Em caso de ativação do ambiente de *Disaster Recover* a operadora comuta o tráfego SIP para o trunk de backup e é ativado o *PureCloud Edge* do data center secundário. Os *Softphones* comutam automaticamente para o último.

REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS

39. REQUISITOS GENÉRICOS

REQ-1. A manutenção aplicacional representa um grupo de serviços que compreende:

Manutenção Corretiva – conjunto de tarefas, alterações e medidas que decorrem da identificação e correção de anomalias no funcionamento normal dos sistemas (lista não exaustiva):

- Resolução de problemas e erros reportados;
- Monitorização de processos de integração;
- Monitorização de quotas de utilização da Cloud, entre outros: quota de gravações de IVR mensais (IVR USage), quota de gravações de interações (Storage Usage) e quota de utilização de API's mensalmente (API Usage). Estas monitorizações deverão ser apresentadas em forma de relatório a combinar com SCML no decorrer da execução do contrato;
- Análise e correção de erros decorrentes dos processos de integração;
- Elaboração de relatório semanal de incidências;
- Documentação das alterações efetuadas à configuração;
- Executar testes prévios para garantir a minimização de erros nas versões de Software entregues à SCML para a realização dos testes;
- Garantir o cumprimento da boa execução dos testes solicitados pela SCML, com resultados satisfatórios e aceites pela SCML, incluindo os testes de integração e de usabilidade;

- Garantir em todas as intervenções de suporte e de manutenção, a compatibilidade das aplicações CRM/PRM e Contact center com os demais sistemas interatuantes;
- Terão que ser asseguradas (sempre que aplicável), as necessárias redundâncias no site de Disaster Recovery;
- Deverá ser entregue, à SCML, cronograma de ações e encadeamento de tarefas, refletindo todas as dependências e fases relevantes a executar (incluindo testes);
- Realização de sessões de formação / atualização de conhecimento sobre áreas funcionais do âmbito deste concurso;
- O esforço apresentado para manutenção corretiva, independentemente da dimensão, deverá ser estimado pelo Adjudicatário e aprovado pela SCML.

Manutenção Preventiva – conjunto de tarefas e medidas tomadas proactivamente antes dos erros ocorrerem e que otimizem a performance e rendimento dos sistemas em qualquer dos seus aspetos (lista não exaustiva):

- Garantia da harmonização de ambientes (Desenvolvimento, Testes, Pré-Produção e Produção);
- Atualização dos manuais de utilizador;
- Elaboração de scripts de testes;
- Execução de testes após implementação de suporte packages;
- Executar testes prévios para garantir a minimização de erros nas versões de Software entregues à SCML para a realização dos testes;
- Garantir o cumprimento da boa execução dos testes solicitados pela SCML, com resultados satisfatórios e aceites pela SCML, incluindo os testes de integração e de usabilidade;
- Terão que ser asseguradas (sempre que aplicável), as necessárias redundâncias no site de Disaster Recovery;
- Deverá ser entregue, à SCML, cronograma de ações e encadeamento de tarefas, refletindo todas as dependências e fases relevantes a executar (incluindo testes);
- Realização de sessões de formação / atualização de conhecimento sobre áreas funcionais do âmbito deste concurso;
- O esforço apresentado para manutenção preventiva, independentemente da dimensão, deverá ser estimado pelo Adjudicatário e aprovado pela SCML;
- Garantir em todas as intervenções de suporte e de manutenção, a compatibilidade das aplicações CRM/PRM e Contact center com os demais sistemas interatuantes.

Manutenção Evolutiva – modificações e evoluções funcionais e tecnológicas dos sistemas, que garantam a adaptação *software* e que deem resposta às necessidades da SCML (lista não exaustiva):

- Implementação de Pedidos de Software;
- Implementação de novas funcionalidades;

- O esforço da implementação de novas funcionalidades, independentemente da dimensão, deverá ser estimado pelo Adjudicatário, no contexto da manutenção evolutiva e aprovado pela SCML;
- O esforço da implementação de novas funcionalidades, independentemente da dimensão, deverá ser estimado pelo Adjudicatário, no contexto da manutenção evolutiva e aprovado pela SCML;
- Executar testes prévios para garantir a minimização de erros nas versões de Software entregues à SCML para a realização dos testes;
- Garantir em todas as intervenções de suporte e de manutenção, a compatibilidade das aplicações CRM/PRM e Contact center com os demais sistemas interatuantes;
- Garantir o cumprimento da boa execução dos testes solicitados pela SCML, com resultados satisfatórios e aceites pela SCML, incluindo os testes de integração e de usabilidade;
- Terão que ser asseguradas (sempre que aplicável), as necessárias redundâncias no site de Disaster Recovery;
- Sempre que aplicável a aceitação a aceitação definitiva decorrerá após dois meses de estabilização, isto é, de funcionamento ininterrupto em produção, sem incidentes;
- Deverá ser entregue, à SCML, um plano de trabalhos com as ações a desenvolver, incluindo o prazo objetivo para a conclusão da(s) respetiva(s) intervenções;
- Realização de sessões de formação / atualização de conhecimento sobre áreas funcionais do âmbito deste concurso;
- A calendarização e priorização será acordada entre o Adjudicatário e SCML.

Suporte ao Utilizador - *Help Desk* aplicacional de 2ª linha, integrado na equipa da SCML.

REQ-2. A segurança aplicacional, entendida como a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, não poderá ser afetada de modo a cumprir o objetivo de serviço definido.

REQ-3. De acordo com o apresentado no detalhe das atividades deste serviço, o Adjudicatário deverá validar junto dos requisitantes de cada um dos pedidos elaborados e comunicar aos intervenientes a definir todas as decisões relevantes inerentes à gestão do ciclo de vida de cada pedido e obter as aprovações formais necessárias.

REQ-4. O Adjudicatário deverá, proactivamente, propor alterações à SCML que de forma inequívoca possam contribuir para a otimização dos processos decorrentes da atividade.

REQ-5. Todos os serviços deverão ser realizados incorporando, nas suas práticas de intervenção, as regras e os procedimentos definidos pela SCML, podendo as mesmas ser ajustadas de acordo com propostas a apresentar e aprovadas pela SCML.

REQ-6. Todos os desenvolvimentos inerentes ao serviço de manutenção evolutiva deverão ser resultado de pedidos de alteração efetuados pelo(s) serviço(s) da SCML competentes para tal ou, alternativamente por recomendação do Adjudicatário que, de uma forma pró-ativa, poderá apresentar propostas de melhoria. Estas recomendações do Adjudicatário serão fundamentadas e avaliadas pela SCML, sendo implementadas após validação pela SCML.

REQ-7. Quaisquer desenvolvimentos ou configurações a implementar no ambiente de produção passarão obrigatoriamente por um processo de qualidade e testes. Só após a aceitação, por parte da SCML, dos desenvolvimentos/configurações é que estas serão implementadas em produção.

REQ-8. Pretende-se assegurar o funcionamento correto e efetivo das aplicações com níveis de performance estipulados para concretizar as atividades e processos da SCML.

REQ-9. Todos os desenvolvimentos efetuados no âmbito da presente prestação de serviços serão propriedade da SCML, pelo que deverão ser entregues pelo adjudicatário, os respetivos códigos fonte.

REQ-10. A língua de suporte ao serviço será o Português, exceto onde requerido como exceção e expressamente autorizado pela SCML. A comunicação à SCML deverá ser realizada com antecedência necessária e as condições específicas serão acordadas entre ambas as partes.

REQ-11. A garantia de todas as correções e alterações de *software* será da responsabilidade do Adjudicatário.

40. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A CONTRATAR

REQ-12. No âmbito do presente concurso a aplicação mencionada nos próximos pontos tem as seguintes versões atuais de software, o que não impede que haja atualizações das versões das mesmas, ao longo da duração do contrato a celebrar:

Software	Versão
Sistema Operativo	Window Server 2016
Sistema de Virtualização	VMWARE
Base de Dados Siebel	Microsoft SQL Server 2016
Base de Dados CAUA	Oracle 12
Servidor Aplicacional CAUA	WildFly 10.1
Framework Java CAUA	Spring 4 & Java 7/8
Framework WEB CAUA	BootStrap 3.3.7 + JQUERY 1.11.3
Sistema de Caching	Redis 3
Plataforma CRM/PRM	Oracle Siebel IP17
Base de Conhecimento	Oracle Rightnow Cloud Service
Processos *Batch*	Java 8
Sistema de Integração	Microsoft Biztalk Server 2016
Framework para Integração	Microsoft Visual Studio 2015
Plataforma *Contact Center*	PureCloud 3

REQ-13. Relativamente ao quadro anterior, é da responsabilidade das equipas da SCML, a Administração de todas as Base de Dados, o licenciamento dos sistemas operativos, tal como todos os sistemas de virtualização.

REQ-14. O Adjudicatário deverá garantir uma equipa com capacidade de:

- Análise e desenvolvimentos de *software* em ambiente WEB, nas linguagens *Java, CSS, XML, JavaScript, HTML5* (atualmente utilizado no *frontend* interno desenvolvido à medida denominado CAUA) assente numa arquitetura orientada a serviços, por forma a serem executados em ambiente Windows;
- Desenvolvimento e manutenção de *stored procedure*, funções, *script SQL*, esquemas relacionais e todos os tipos de objetos associados, sobre sistemas de base de dados *Oracle e Microsoft SQL Server*;
- Suporte e manutenção de aplicações em *Oracle PL-SQL* e *SQL Server*;
- Suporte e manutenção de aplicações baseados em BizTalk;
- Suporte e manutenção ao sistema de gestão de dados em memória assente no servidor Redis;
- Apoio à componente funcional *PureCloud 3* relacionada com a componente de gestão das comunicações (*PureCloud Communicate*);
- Suporte e manutenção da solução IVR (*PureCloud Architect*);
- Gestão integrada dos diversos canais (PureCloud Engage)

- Garantir a integração entre a CAUA (Barra de CTI e *Wallboards*) e o *PureCloud 3*, sincronizada com o *release* management das API's *PureCloud*;
- Garantir a integração entre os sistemas da SCML e o *PureCloud 3* via *PureCloud Data Bridge*;
- Garantir o bom funcionamento da componente de relatórios existente dentro da CAUA, tendo em atenção a necessidade de:
  - *PureCloud 3*: prevê-se que esta equipa tenha necessidade de implementar ou alterar a visualização de indicadores complementares (sobre a forma de relatório ou dashboard) integrados na CAUA, sobre a atividade do *Contact Center*, utilizando a API de *Analytics* da solução *PureCloud 3*;
  - Relatórios customizados na CAUA relacionados com a exploração de Jogos Sociais: deverá ser previsto adicionar ou alterar os relatórios de negócio já existentes de acordo com as necessidades da SCML;
- Garantir, no âmbito da aplicação CAUA , a implementação, manutenção e administração de soluções WEB baseadas em WildFly (versões >= 10), Spring (versões >= 4), Bootstrap (versões >= 3.3), Java (versões >= 7) e JQuery;
- Suporte e manutenção para soluções em Oracle Siebel (A SCML utiliza atualmente a versão 17);
- Suporte e manutenção para soluções de Base de Conhecimento baseado em tecnologia *Oracle RightNow* Cloud Service.

REQ-15. O Adjudicatário deverá dar apoio às equipas de infraestrutura da SCML na vertente aplicacional em situações de despiste e em discussões de definição de arquitetura.

REQ-16. O Adjudicatário deverá assegurar, durante a vigência do contrato, a passagem de conhecimento às equipas da SCML, quer sejam equipas de suporte ou equipas aplicacionais.

REQ-17. O Adjudicatário deverá prever um período, no final do contrato, que garanta a passagem de conhecimento, para a equipa de Manutenção a indicar pela SCML. A duração do período de passagem de conhecimento será definida com a SCML em sede de execução do contrato.

REQ-18. O Adjudicatário deverá prever a necessidade de implementação de novas funcionalidades de acordo com o *Roadmap* evolutivo do *PureCloud*, que ao lançar novas versões das suas funcionalidades, a equipa do Adjudicatário deverá garantir a antecipação das necessidades de adaptação de forma integrada no CAUA, BizTalk, Siebel e *PureCloud*.

REQ-19. No âmbito do **REQ**. anterior, a equipa do adjudicatário deverá propor um plano de ação com respetiva calendarização que deverá ser aceite pela SCML de acordo com as prioridades definidas por esta última.

REQ-20. O Adjudicatário deverá garantir o acompanhamento de *roadmaps* e *releases* com passagem de conhecimento à SCML.

REQ-21. A Execução de trabalhos de desenvolvimento aplicacional de natureza evolutiva, sempre que tal venha a ser solicitado pela SCML, é da responsabilidade do Adjudicatário.

REQ-22. Será da responsabilidade do Adjudicatário monitorizar e medir o impacto de aumento de quota de utilização de IVR, Storage e utilização das API's, derivados de todos os desenvolvimentos solicitados pela SCML. Os pagamentos adicionais de licenciamento por ultrapassar os limites definidos de quota de utilização da Cloud, ficarão a cargo do Adjudicatário, caso este não alerte antecipadamente o impacto à SCML.

REQ-23. Estará no âmbito do suporte a prestar não só os Jogos e os canais e sistemas indicados neste concurso, como outros que até e durante o prazo de vigência do contrato possam ser implementados pela SCML.

REQ-24. É da responsabilidade do Adjudicatário manter todos os sistemas referidos neste Concurso como pertencendo à arquitetura do CRM / PRM, no que respeita a atualizações, *patches*, e *upgrades* de versões, independentemente da dimensão da versão. Garantindo a coerência e integridade e estabilidade dos sistemas.

REQ-25. É da responsabilidade do Adjudicatário garantir, os postos de trabalho a utilizar pela sua equipa, assim como todo o licenciamento de *software* necessário. A SCML reserva-se ao direito de, no decorrer da execução do contrato, solicitar ao Adjudicatário a adoção de postos de trabalho por ela fornecidos. Os equipamentos deverão cumprir os requisitos de segurança definidos pela SCML, nomeadamente:

i. Os equipamentos permanecerão na SCML durante o período de execução do contrato e o disco interno estará obrigatoriamente encriptado, sendo que a gravação de informação para suportes móveis ocorre apenas em suportes obrigatoriamente encriptados;
ii. A SCML reserva-se no direito de efetuar, de forma aleatória, a vistoria aos equipamentos em uso para validar a conformidade com os requisitos definidos, e antes do início da utilização a SCML efetuará a avaliação dos equipamentos;
iii. Após a conclusão do contrato, o adjudicatário tem de assegurar a eliminação de toda a informação do equipamento, a qual será confirmada pela SCML;
iv. Após a conclusão do contrato, o adjudicatário terá de assegurar a eliminação de toda a informação do equipamento;
v. Os equipamentos utilizados pelo adjudicatário deverão ter antivírus atualizados e compatíveis com os requisitos da SCML

41. MODELO DE SUPORTE

REQ-26. O Adjudicatário deverá utilizar um período não superior a **2 (dois) meses**, para se capacitar por área de competência, garantindo assim a autonomia das atividades de manutenção.

REQ-27. Análise e resolução de problemas ocorridos, quando reportados, em produção a suportar 24 (vinte e quatro) horas por dia os 7 (sete) dias da semana, de forma a assegurar tempos de resolução sem impacto na operação regular dos sistemas em causa.

REQ-28. Assegurar a resposta e resolução a pedidos de *help desk* aplicacional de 2ª linha sobre o sistema em causa neste concurso de acordo com a tabela de serviços mínimos.

REQ-29. O Adjudicatário deverá garantir níveis de serviço diferenciados de acordo com a urgência identificada em conformidade com o definido na seção "NÍVEIS DE SERVIÇO E MODELO DE PENALIDADES OPERACIONAIS".

REQ-30. Será prestado apoio presencial, no âmbito da prestação dos serviços, e sem encargos adicionais, a todas as entradas em produção, independentemente do dia e hora a que ocorram. As entradas em produção em causa serão as que ocorram em consequência dos serviços prestados pelo Adjudicatário, por desenvolvimentos da SCML ou após a implementação de novas funcionalidades do *software* suportado. O apoio em causa será prestado, sempre que solicitado pela SCML, de forma presencial.

REQ-31. A gestão das prioridades ou urgências deve ser coordenada entre a SCML e o responsável operacional do adjudicatário que deve permanecer na SCML.

REQ-32. No caso das intervenções que estejam associadas, presumivelmente, a um esforço superior a 16 (desaseis) horas, o Adjudicatário terá que comunicar esta estimativa logo nas primeiras 2 (duas) horas de análise do problema, para que a solução seja implementada apenas após a prévia aprovação da SCML. A análise e estimativa do esforço das atividades em curso são da responsabilidade do responsável operacional em coordenação com a equipa. A gestão a efetuar pelo Adjudicatário neste domínio deverá permitir a avaliação do serviço realizado, bem como a obtenção e distribuição de informação de gestão.

REQ-33. A SCML e o Adjudicatário deverão identificar as oportunidades/necessidades de intervenção e apresentar um esforço para as mesmas. As ocorrências incluídas neste tipo de manutenção incluem problemas que poderão surgir no âmbito de atividades de suporte ou de problemas derivados da utilização diária do sistema.

42. REQUISITOS PARA SUPORTE E MANUTENÇÃO

REQ-34. O Adjudicatário deverá assegurar e garantir o seguinte:

- Gestão do Serviço;
- Parceria homologada com a *Genesys* (*PureCloud* V3);
- Experiência no desenvolvimento, manutenção e administração de soluções de *Contact Center* na *Cloud* baseadas em tecnologia *Genesys PureCloud* V3;
- Suporte de primeiro nível da solução *PureCloud*;
- Recursos com a certificação válida "Genesys Certified Associate (GCA) - *PureCloud*" que deverão assumir a função de "Designated Support Contact" cuja responsabilidade é intermediar o contacto com os serviços de suporte da *Genesys*;
- Experiência em implementações SIP, nomeadamente em integração de *Softphones*, PABX e PSTN com a solução *PureCloud Edge*;
- Apoio à componente funcional *PureCloud*;
- Suporte ao nível das APIs disponibilizadas pelo *PureCloud*;
- Apoio às equipas de infraestrutura, administração e segurança da SCML na vertente aplicacional do *PureCloud*;

- Suporte e manutenção para os *PureCloud Bridges*;
- Suporte e manutenção para os *PureCloud Edges* (garantia de hardware inclusive);
- Suporte e manutenção para os *PureCloud Softphones*;
- Suporte e manutenção de aplicações baseados em *BizTalk*;
- Suporte e manutenção para soluções em *Oracle Siebel* (V17);
- Suporte e manutenção para soluções de Base de Conhecimento baseado em tecnologia Oracle *RightNow Cloud Service*.

REQ-35. No início da execução do contrato, o Adjudicatário deverá garantir a criação de um novo ambiente não produtivo (DEV *PureCloud Bundle*) baseado noutro ambiente já existente.

REQ-36. O ambiente não produtivo (DEV *PureCloud Bundle*) referido no **REQ.** anterior, deverá ser configurado de forma a ser utilizado para Desenvolvimento e Testes de modo separado, a definir com a SCML em fase de projeto.

REQ-37. Durante a execução do contrato, é da responsabilidade do Adjudicatário, a criação de novos ambientes de quaisquer aplicações ou sistemas que compõem a arquitetura de CRM / PRM, sempre que solicitado pela SCML.

REQ-38. O Adjudicatário será responsável pela possível inclusão ou remoção de um ou mais *PureCloud Edge* (Hardware) garantindo assim o bom funcionamento da solução de CRM/PRM.

REQ-39. É da responsabilidade do Adjudicatário, a realização de instalações ou reinstalações dos sistemas base ou upgrade de versões de todos os sistemas que compõem a arquitetura de CRM / PRM, sempre que solicitado pela SCML.

REQ-40. No contexto do sistema *Purecloud* 3, o Adjudicatário deverá solicitar à SCML, sempre que achar relevante na execução das suas responsabilidades no âmbito da prestação de serviços, a abertura de tickets junto da Genesys.

REQ-41. Durante a execução do contrato, o Adjudicatário deverá reportar todos os problemas de hardware (*Purecloud Edge*) à SCML, que irá garantir a abertura de tickets junto da Genesys.

43. MODELO DE RELACIONAMENTO

43.1. RECURSOS DE EQUIPA

A equipa do Adjudicatário deverá ser constituída por três tipos de recursos com responsabilidades diferenciadas, a saber:

REQ-42. Um **Gestor de Serviço** - responsável por gerir a equipa de manutenção na sua totalidade, e garantir os níveis de serviço acordados (lista não exaustiva):

- Executar, em sintonia com o Gestor de Serviço da SCML, as tarefas associadas ao planeamento, coordenação, controlo, supervisão e acompanhamento das atividades de manutenção e suporte aplicacional, assim como de avaliação do serviço, obtenção e distribuição de informação de gestão e a realização de reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços prestados com os responsáveis;

- Coordenar e gerir a equipa de manutenção aplicacional;
- Garantir consistência e qualidade do serviço prestado;
- Antecipar e coordenar mudanças com impactos profundos e globais;
- Planear e controlar as atividades de manutenção evolutiva aprovadas e priorizadas pela SCML, visando a sua realização em tempo oportuno e identificando o respetivo esforço;
- Possuir, para além de capacidade de gestão, experiência e conhecimento comprovado de atividades com criticidade semelhante à do objeto deste concurso, tanto em termos de disponibilidade dos sistemas como de valores envolvidos (nunca menor que 10 anos) numa perspetiva transversal às diferentes aplicações;
- Controlar, em cada momento, a qualidade dos resultados e dos produtos entregues no decurso das atividades de suporte e manutenção, bem como o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Produzir indicadores e elaborar estatísticas / relatórios de suporte à gestão que permitam a avaliação pela SCML do serviço prestado e a tomada oportuna de decisões;
- Efetuar reuniões de ponto de situação, onde são apresentados pelo Adjudicatário o estado das tarefas em curso, esforço da equipa associada a essas tarefas, análise da capacidade da equipa de acordo com a priorização das tarefas e análise das estimativas de esforço de tarefas finalizadas. Estes pontos de situação devem ter uma periodicidade a definir com a SCML;
- Elaborar relatórios de causa e ação corretiva para incidentes (*Root Cause Analysis*).

REQ-43. Um **Responsável Operacional** – responsável pela Gestão do Serviço Operacional que permanecerá nas instalações da SCML, que terá as seguintes responsabilidades (lista não exaustiva):

- Interagir diretamente com a Gestor de Serviço da SCML;
- Interagir diretamente com os utilizadores da SCML (quando solicitado);
- Efetuar análises aos pedidos (e quando possível efetuar diretamente a sua resolução);
- Identificação de necessidades e requisitos em cada área de negócio;
- Colaboração com a SCML na padronização dos requisitos;
- Esclarecimento do detalhe dos pedidos de suporte;
- Acompanhamento e execução de testes de aceitação;
- Apoio aos utilizadores ao nível dos sistemas atuais;
- Assegurar a gestão de petições / gestão da procura;
- Realizar sessões de trabalho com interlocutores da SCML para a definição e planeamento da procura;
- Elaborar reporting regular da prestação do serviço, incluindo níveis de serviço e restantes informações solicitadas pela SCML;
- Apresentação de cronograma

- Efetuar atividades conjuntas com a SCML (Lista não exaustiva): gestão e planificação do serviço, identificação e estimativa de esforço de implementação de novas funcionalidades, coordenação entre serviços;
- Possuir um bom nível de conhecimento sobre o Siebel, CAUA (ambiente Web), Biztalk e Genesys (nunca menor que 5 anos) numa perspetiva transversal às diferentes áreas.

REQ-44. Uma **Equipa Base** que assegure o suporte à resolução de problemas e manutenção (lista não exaustiva):

- A equipa base a disponibilizar deverá ter competências compatíveis com a abrangência e âmbito da implementação do CRM / PRM, atrás descrita, e ter uma afetação continuada, de modo a garantir a continuidade das intervenções da SCML;
- O perfil destes recursos deve estar adequado às áreas funcionais atrás descritas;
- A atividade a desenvolver pelo Adjudicatário será efetuada nas instalações da SCML;
- O suporte ao sistema CRM implementado na SCML terá 2 (dois) níveis a assegurar. O 1º nível será assegurado pela SCML, sendo o 2º nível essencialmente assegurado pelo Adjudicatário. Todos os problemas serão reportados no *EasyVista* existente na SCML. Por sua vez e para os problemas identificados como 2º nível, a SCML fará o escalonamento dos mesmos para o Adjudicatário. Como tal, o Adjudicatário deve disponibilizar, o responsável operacional, como ponto de contacto de suporte técnico para o qual deverão ser reportados os problemas a resolver.

REQ-45. O Adjudicatário (Gestor de Serviço) deverá apresentar um relatório mensal (incluindo esforço da bolsa de horas), aprovado pela SCML, com a seguinte informação (lista não exaustiva):

i. Número de horas da bolsa consumidas e saldo final, indicando o tipo de intervenção ocorrida (evolutiva, preventiva ou corretiva);
ii. Níveis de serviço mensal e histórico desde o início do contrato;
iii. Nº de pedido de serviço;
iv. Nº de incidentes;
v. Causa e ação corretiva para incidentes.

REQ-46. A afetação da equipa operacional e respetivo responsável, será de 100%, salvo em situações pontuais e devidamente autorizados pela SCML. Os recursos destacados no âmbito deste contrato não poderão ser assim alocados a outros clientes do Adjudicatário sem a autorização prévia da SCML.

REQ-47. Os recursos a afetar devem ser os constantes da lisa ta lista apresentada na proposta.

REQ-48. Caso algum dos recursos identificados na proposta não esteja disponível durante a vigência do contrato deverá substituído por um recurso com perfil semelhante, mas sujeito a aprovação pela SCML.

REQ-49. Nas situações de substituição ou início de novas tarefas, o Adjudicatário tem de garantir que o tempo de disponibilização do recurso não põe em causa nenhuma das tarefas

definidas, garantindo assim a execução das atividades dentro dos prazos estipulados e a qualidade de serviço prestado.

REQ-50. A SCML reserva-se o direito de integrar recursos internos ou subcontratados, sem despesa adicional para o Adjudicatário, por forma a receber transferência de conhecimento ao longo do tempo da duração do contrato. O Adjudicatário não deverá considerar os recursos da SCML para efeito de dimensionamento da sua equipa.

43.2. EQUIPA BASE

REQ-51. A equipa base nunca poderá ser inferior ao número de recursos propostos, não inferior a 10 (dez) recursos, ao longo de toda a vigência do contrato.

REQ-52. A equipa do Adjudicatário deverá assegurar serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, 12 (doze) meses por ano, e durante toda a duração do contrato, perfazendo um total de 36 (trinta e seis) meses contínuos.

REQ-53. A equipa base (de Manutenção Corretiva, Preventiva e Evolutiva) deverá ter as seguintes áreas funcionais:

- Gestão;
- Batch;
- Plataforma CAUA (CRM, CTI, Admin);
- Plataforma de CRM / PRM - Oracle Siebel V17 (Admin e Aplicacional);
- Plataforma Oracle RigthNow Cloud Service (Base de Conhecimento);
- Plataforma Contact Center – Genesys Purecloud 3;
- Microsoft Biztalk Server 2016 (Admin e Aplicacional).

REQ-54. Para além de garantir que a equipa afeta à prestação de serviço reúne os perfis e competências técnicas o Adjudicatário deverá garantir que os recursos que constituem a equipa de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, correspondem aos apresentados na proposta, devendo cada um dos recursos da equipa possuir experiência mínima de um ano em Siebel, Purecloud e Bizztalk.

REQ-55. O Adjudicatário deverá prever ainda um recurso para realizar funções de consultoria. Este recurso deverá ter conhecimento e experiência de 4 (quatro) ou mais anos em projetos de CRM, Contact Center e serviço ao cliente:

- Experiência em consultoria e implementação de Contact Centers;
- Conhecimentos e experiência na implementação de Ferramentas de CRM, CTI, IVR, Agent Desktop, Reporting e Ferramentas de qualidade
- Conhecimentos e experiência em reengenharia de processos e atualização de procedimentos;

A SCML reserva-se ao direito de, atempadamente e a qualquer momento da duração do contrato, solicitar a sua disponibilização. Este recurso será apenas utilizado no âmbito da bolsa de horas prevista no presente caderno de encargos, e terá sempre que ser aprovado pela SCML.

43.3. BOLSA DE HORAS

REQ-56. O Adjudicatário deverá, para além do dimensionamento previsto na composição da sua equipa por área funcional, prever uma bolsa de horas nunca inferior a **18.000 (dezoito mil)** horas durante todo o período de execução do contrato.

REQ-57. As eventuais horas consumidas dessa bolsa de horas, a pedido da SCML, devem respeitar a necessidades imprevistas de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, e que não possam de outra forma ser prosseguidas pelos recursos da equipa base. A SCML não está, assim, obrigada a consumir, total ou parcialmente, as horas incluídas nessa bolsa.

REQ-58. A bolsa de horas não deverá ser utilizada para contabilizar horas dos recursos pertencentes às categorias, gestor de serviço ou responsável operacional, sendo utilizadas apenas pela equipa base.

REQ-59. O esforço apresentado no âmbito da bolsa de horas, independentemente da dimensão, deverá ser estimado pelo Adjudicatário e aprovado pela SCML.

44. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

REQ-60. A disponibilidade global do *software* aplicacional a suportar no âmbito do presente concurso, deverá ser de 99,99%, devendo o Adjudicatário assegurar que a sua equipa está, em termos de dimensionamento, competência, qualidade e procedimentos preparada para o assegurar.

45. FERRAMENTAS E PROCESSOS DE GESTÃO DE SERVIÇO

REQ-61. A ferramenta de gestão da prestação de serviços de manutenção aplicacional será fornecida pela SCML.

REQ-62. Serão efetuadas reuniões de acompanhamento da prestação do serviço. Estas reuniões terão a periodicidade a definir entre as partes e darão origem às respetivas atas.

REQ-63. Serão fornecidos pelo Adjudicatário relatórios de acompanhamento de todos os níveis de serviço. Estes relatórios, o seu conteúdo e periodicidade, serão definidos em sede de implementação do serviço entre a SCML e o Adjudicatário.

REQ-64. O Adjudicatário deverá assegurar que toda a documentação relevante das suas atuações durante o período de prestação do serviço está atualizada.

A referida documentação dirá respeito aos seguintes documentos/atividades (lista não exaustiva):

a) Atualização de desenho funcional da solução (inclui descrição detalhada dos requisitos e respetivas funcionalidades);

b) Atualização de desenho Técnico da Solução;

c) Atualização de arquitetura da solução;

d) Atualização de compilação de todos os interfaces necessários e fluxos de informação inter-sistemas sempre que aplicável;

e) Documentação da parametrização, configuração e dos programas a desenvolver (sempre que aplicável);

f) Atualização de procedimentos de instalação em ambientes de produção com respetivo plano de contingência.

46. AQUISIÇÃO / ALTERAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

REQ-65. O licenciamento das plataformas ligadas ao CRM/PRM, tanto ao nível dos módulos em exploração como de número de utilizadores, é da responsabilidade da SCML, não estando no âmbito do presente concurso.

REQ-66. O licenciamento de software de terceiros utilizado na SCML é detido pela própria organização, pelo que não deverá haver azo à migração de qualquer tipo de infraestrutura afeta à manutenção aplicacional exceto com autorização expressa da SCML.

47. NÍVEIS DE SERVIÇO E MODELO DE PENALIDADES OPERACIONAIS

REQ-67. O Adjudicatário fica obrigado a conseguir e obter os resultados estipulados pela SCML e constantes dos documentos do presente caderno de encargos, e o método de quantificação das penalidades a aplicar em caso de falhas de cumprimento dos Níveis de Serviço.

REQ-68. O registo de pedidos de suporte pode ser efetuado durante as 24 horas, todos os dias da semana.

REQ-69. Sem prejuízo do disposto na **cláusula 16.ª (Penalidades)** e nos **REQ-71 e REQ-72** o Adjudicatário deverá cumprir os seguintes níveis de serviço, sob pena de aplicação da correspondente penalidade, nos termos constantes da tabela abaixo.

$$\boldsymbol{Penalização = Factor\ Multiplicativo\ da\ Classificação * Total\ de\ Horas\ de\ Atraso * PUnit}$$

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

Sendo que ***Punit*** corresponde ao valor unitário de um ponto de penalização.

Classificação	Descrição	Nível de Serviço para primeira resposta	Penalização
Urgente	Representa uma completa perda de serviço nos ambientes de Produção ou indisponibilidade de uma funcionalidade considerada critica para o negócio e não existe *workaround* possível para a sua resolução.	2 horas	= 2 x <Total de horas de atraso na resposta por motivos imputáveis ao Adjudicatário>
Alta	Representa uma perda parcial do serviço em qualquer dos ambientes (produtivos e não produtivos) com impactos graves para o negócio e não existe *workaround* possível para a sua resolução.	4 horas	= 1 x <Total de horas de atraso na resposta por motivos imputáveis ao Adjudicatário>
Normal	Representa uma perda menor do serviço em que poderá ser preciso um *workaround* temporário para a sua resolução.	2 dias úteis	= 1 x <Total de dias de atraso na resposta por motivos imputáveis ao Adjudicatário>
Baixa	Sem perda de serviço. O problema não impede a operacionalização da aplicação.	5 dias úteis	= 1 x <Total de dias de atraso na resposta por motivos imputáveis ao Adjudicatário>

REQ-70. O início da resolução dos incidentes urgentes terá de ser efetuado imediatamente após a resposta ao respetivo incidente, de modo a não ter impacto, ou este seja mínimo, para a disponibilidade do serviço de acordo com a tabela de serviços mínimos.

REQ-71. Sem prejuízo do disposto **cláusula 16.ª (Penalidades)** e nos **REQ-69 e REQ-72**, o Adjudicatário deverá cumprir os seguintes níveis de serviço, sob pena da aplicação da correspondente penalidade, nos termos constantes da tabela abaixo.

$$\boldsymbol{Penalização = Factor\ Multiplicativo\ da\ Penalização * Total\ de\ Atraso\ (dias\ ou\ versões) * PUnit}$$

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

Sendo que ***Punit*** corresponde ao valor unitário de um ponto de penalização.

Ref.	Nível de Serviço	Dedução	Fórmula de cálculo	Pontos de Penalização
1	Versões de software entregues pelo Adjudicatário para testes da SCML de qualquer solução não podem apresentar o mesmo erro 3 vezes.	Mensal	=nº de versões de software entregues com o mesmo erro (Nota: analisado por fase de testes / aceitação)	20 x <total de versões de software entregues acima do estipulado por motivos imputáveis ao Adjudicatário >
2	Dias de atraso relativamente ao plano acordado com a SCML e o Adjudicatário, por razões apenas imputáveis ao Adjudicatário.	Mensal	=nº de dias de atraso sobre a entrega de software, em qualquer fase de entrega do projeto (ex. entrega para Testes, ou dias de atraso para a entrada em Produção)	10 x < nº de dias de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário>

REQ-72. Sem prejuízo do disposto **cláusula 16.ª (Penalidades)** e nos **REQ-69 e REQ-71**, o Adjudicatário fica obrigado a cumprir a presença do número de recursos da Equipa Base, acordado inicialmente durante toda a duração do contrato 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.

$$\boldsymbol{Penalização = Factor\ Multiplicativo\ da\ Penalização}$$
$$\boldsymbol{* Total\ de\ dias\ com\ equipa\ abaixo\ do\ nº\ estipulado}$$
$$\boldsymbol{* Número\ de\ elementos\ abaixo\ do\ estipulado}$$
$$\boldsymbol{* PUnit}$$
$$\boldsymbol{Punit = 50€\ (cinquenta\ euros)}$$

Sendo que ***Punit*** corresponde ao valor unitário de um ponto de penalização.

Ref.	Nível de Serviço	Dedução	Fórmula de cálculo	Pontos de Penalização
1	Cumprimento do número de recursos acordado para a equipa base, que têm de ser mantidos em toda a duração do contrato, salvo justificado pelo adjudicatário e aceite pela SCML	Mensal	=n.º de dias em que a equipa está com um n.º abaixo do que esta estipulado e acordo em sede de contrato	10 x <número de dias> x <n.º de recursos abaixo do valor estipulado>

REQ-73. O período de adaptação não poderá ultrapassar os **2 (dois) meses** desde o início de execução do contrato, pelo que a partir dessa data a SCML irá exigir a execução dos serviços mínimos / SLA indicados nos quadros acima.

48. 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.

CRM / PRM - *Customer / Partner Relationship Management* - Ferramenta de gestão de interações de clientes

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.

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

JSC - Jogos Santa Casa.

LSM – Linha de Suporte aos Mediadores.

LDJ – Linha de Direta de Jogos.

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

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

SCML - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

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

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 celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

[local] [data] [assinatura do declarante e carimbo]

ANEXO C

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 no Largo Trindade Coelho, 1200-470 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 colectiva …, 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.

[local] [data]

Em representação da SCML Em representação da …

ANEXO D

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.

[local] [data] [assinatura]