

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DE LISBOA**

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTUDOS DE
MERCADO PARA A SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE LISBOA**

PROCESSO N.º **21DC11CLPQ011**

TIPO DE PROCEDIMENTO:

CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

ÍNDICE

PARTE I- CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS	4
1. OBJETO DO CONCURSO	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE.....	4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE A EXECUÇÃO DO CONTRATO A CELEBRAR	4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL	5
5. AGRUPAMENTOS	5
6. EXECUÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DE NATUREZA IDÊNTICA	6
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	6
8. PREÇO	7
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	9
10. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO	9
11. REVISÃO DE PREÇOS.....	10
12. CAUÇÃO	10
13. SEGUROS.....	10
14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	11
15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	11
16. PENALIDADES	12
17. RESPONSABILIDADE	13
18. RESOLUÇÃO.....	13
19. ATOS DE TERCEIROS.....	14
20. PUBLICIDADE.....	14
21. CONFIDENCIALIDADE	14
22. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	16
23. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	16
24. DECLARAÇÕES SOB COMPROMISSO	17
25. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	17
26. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	18
27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	19
28. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	20
29. GESTOR DO CONTRATO	20
30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	20
PARTE II – CLÁUSULAS JURÍDICAS ESPECIAIS.....	21
31. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO.....	21
32. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO.....	21
33. PROPRIEDADE DOS TRABALHOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	22
34. ESTUDOS ESTIMADOS	22

ANEXOS:

- ANEXO A:** PREÇOS BASE UNITÁRIOS
- ANEXO B:** ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE
- ANEXO C:** CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
- ANEXO D:** DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
- ANEXO E:** DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO E CUMPRIMENTO DO CÓDIGO INTERNACIONAL ICC /ESOMAR PARA A INVESTIGAÇÃO SOCIAL E DE MERCADO
- ANEXO F:** DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE INQUIRIDOS / PARTICIPANTES EM ESTUDOS DE MERCADO
- ANEXO G:** DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO E CUMPRIMENTO DO CÓDIGO INTERNACIONAL MSPA DE NORMAS PROFISSIONAIS E DE ÉTICA E RESPECTIVAS LINHAS ORIENTADORAS PARA O EXERCÍCIO DE ESTUDOS DE CLIENTES MISTÉRIO (LOTE 1)
- ANEXO H:** ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO DOS JOGOS SANTA CASA

PARTE I- CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

1.1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência de concurso limitado por prévia qualificação para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTUDOS DE MERCADO PARA A SANTA CASA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, em conformidade com as cláusulas jurídicas gerais e especiais definidas neste caderno de encargos.

1.2. O presente procedimento encontra-se organizado por marcas, distribuídas por **2 (dois) Lotes**:

- **LOTE 1 ESTUDOS DE RECOLHA PESSOAL:** ENTREVISTAS FACE-A-FACE, ENTREVISTAS TELEFÓNICAS, ENTREVISTAS EM SALA (*IN HALL*), REUNIÕES DE GRUPO (*FOCUS GROUP*) E ENTREVISTAS INDIVIDUAIS EM PROFUNDIDADE;
- **LOTE 2 ESTUDOS DE RECOLHA ON-LINE:** ENTREVISTAS ON-LINE.

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, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

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

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

- a) As cláusulas do contrato, considerando-se nele integrado o presente Caderno de Encargos, a proposta do Adjudicatário, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, e, ainda os suprimidos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, nos termos do disposto no Programa do Concurso;
- b) Os diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e 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.** As divergências que se verifiquem entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato, se não puderem solucionar-se pelas regras gerais de interpretação, resolver-se-ão através da seguinte ordem de prevalência:
- 4.1.1.** Os termos dos suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados e expressamente aceites pela SCML;
 - 4.1.2.** Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente Caderno de Encargos;
 - 4.1.3.** O presente Caderno de Encargos, com todos os documentos que o constituem;
 - 4.1.4.** A proposta do Adjudicatário;
 - 4.1.5.** Os esclarecimentos prestados pelo Adjudicatário sobre a sua Proposta.
- 4.2.** As divergências que se verifiquem 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 daquele Código.
- 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 prestarem os serviços objeto deste Caderno de Encargos deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, como é especificado no Programa do Concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.
- 5.2.** No caso previsto no número anterior a SCML celebrará um único contrato de prestação de serviços com o agrupamento, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente perante a SCML pelo cumprimento pontual do contrato.
- 5.3.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de algum(ns) dos membros do agrupamento deixar(em) de fazer parte do mesmo, e sem prejuízo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua responsabilidade pela prestação dos serviços perante a SCML

transitará na íntegra para os restantes membros, sem prejuízo do direito de a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.

- 5.4.** No caso previsto no ponto anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda rescindir o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do agrupamento, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.
- 5.5.** Salvo disposição imperativa da lei, qualquer alteração ao agrupamento depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.
- 5.6.** O agrupamento deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os seus membros, nem do que a lei estipula quanto ao representante do Adjudicatário.
- 5.7.** O Adjudicatário, seja empresa individual, Agrupamento ou Consórcio, sempre que modificar os seus estatutos e escritórios permanentes deverá comunicar esse facto de imediato à SCML, de modo a se garantirem permanentemente os contactos técnicos e administrativos durante o período de vigência do contrato.
- 5.8.** Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento se submetem à legislação e ao foro portugueses designados no contrato, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. EXECUÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DE NATUREZA IDÊNTICA

- 6.1.** A SCML reserva-se o direito de prestar por si ou de mandar prestar 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, sem que tal facto confira a este direito a ser indemnizados seja a que título for.
- 6.2.** Os serviços referidos no ponto anterior serão prestados, sempre que possível, com o conhecimento prévio do Adjudicatário. Caso esta condição não tenha sido satisfeita, a SCML compromete-se a informar o Adjudicatário com a maior brevidade possível.

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 máxima de 41 (quarenta e um) meses a contar daquela data.
- 7.2.** O período de duração inicial do contrato será de **12 (doze) meses**, podendo ser renovado, automaticamente, por um segundo período de **12 (doze) meses** e por um terceiro período de **17 (dezassete) meses**, até à referida duração máxima, salvo se for denunciado, por

qualquer das partes mediante pré-aviso, através de correio registado com aviso de receção, com uma antecedência mínima de **90 (noventa) dias** antes do respetivo termo.

- 7.3.** A cessação do contrato nos termos previstos na presente cláusula não determinará o pagamento de qualquer indemnização pela Entidade Adjudicante.
- 7.4.** O(s) contrato(s) 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(s) contrato(s).

8. PREÇO

- 8.1.** Pela prestação de todos os serviços objeto do contrato a celebrar, incluindo a possibilidade de renovação até à duração total máxima de **41 (quarenta e um) meses**, para efeitos de apresentação de proposta que englobe os **2 (dois) lotes**, o preço a pagar pela SCML é de **€ 1.430.568,00 (um milhão, quatrocentos e trinta mil, quinhentos e sessenta e oito euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.
- 8.2.** O preço referente à execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar para a duração contratual máxima de **41 (quarenta e um) meses** para cada um dos lotes é o seguinte:
- LOTE 1: **€ 943.446,00 (NOVECIENTOS E QUARENTA E TRÊS MIL, QUATROCENTOS E QUARENTA E SEIS EUROS)**;
 - LOTE 2: **€ 487.122,00 (QUATROCENTOS E OITENTA E SETE MIL, CENTO E VINTE E DOIS EUROS)**;
- 8.3.** Para além do preço global indicado em **8.1.**, deve, igualmente, ter-se em atenção, para efeitos de apresentação da proposta, que englobe os **2 (dois) LOTES**, que o preço referente à prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar:
- 8.3.1.** Para o período de duração contratual inicial, de 12 (doze) meses, é de **€ 535.079,00 (quinhentos e trinta e cinco mil e setenta e nove euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável, decompondo-se da seguinte forma:
- LOTE 1: **377.618,00 (trezentos e setenta e sete mil, seiscentos e dezoito euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável;
 - LOTE 2: **157.461,00 (cento e cinquenta e sete mil, quatrocentos e sessenta e um euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.
- 8.3.2.** Para o segundo período de duração contratual, de 12 (doze) meses, é de **€ 482.418,00 (quatrocentos e oitenta e dois mil, quatrocentos e dezoito euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável, decompondo-se da seguinte forma:
- LOTE 1: **310.218,00 (trezentos e dez mil, duzentos e dezoito euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável;
 - LOTE 2: **172.200,00 (cento e setenta e dois mil e duzentos euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

- 8.3.3.** Para o terceiro período de duração contratual, de 17 (dezassete) meses, é de € **413.071,00 (quatrocentos e treze mil e setenta e um euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável, decompondo-se da seguinte forma:
- LOTE 1: **255.610,00 (duzentos e cinquenta e cinco mil, seiscentos e dez euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável;
 - LOTE 2: **157.461,00 (cento e cinquenta e sete mil, quatrocentos e sessenta e um euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.
- 8.4.** Os preços acima indicados resultam da média dos valores obtidos com base em histórico aquisitivo, para fornecimento do mesmo tipo de serviços.
- 8.5.** Na execução do contrato, os serviços efetivamente prestados correspondem a estudos realizados cujas propostas específicas tenham sido previamente solicitadas e aprovadas pela SCML.
- 8.6.** A SCML solicitará apenas os estudos que necessitar e nas quantidades e datas que se mostrem mais adequadas aos seus objetivos, reservando-se o direito de desenvolver pelos próprios meios os estudos que considerar pertinentes.
- 8.7.** Os preços base unitários constantes das tabelas do **ANEXO A** do Caderno de Encargos correspondem ao preço máximo que a SCML está disposta a pagar pelas diversas hipóteses de estudo por metodologia base.
- 8.8.** O preço a pagar pela realização dos estudos é calculado exclusivamente atendendo aos preços unitários constantes da proposta adjudicada, que farão parte integrante do contrato, na base dos quais serão faturados.
- 8.9.** Os preços unitários propostos devem contemplar todas as componentes que o Concorrente considere como necessárias para a execução dos estudos e adequadas a cada metodologia base, incluindo, entre outras, os brindes de participação e o aluguer de salas e espaços.
- 8.10.** Em caso de solicitação, pela SCML, de propostas específicas de realização de estudos em que haja a necessidade de recurso a metodologias base constantes das tabelas do **ANEXO A** do caderno de encargos, mas cujos parâmetros sejam distintos dos indicados nessas tabelas (por exemplo, quantidade de entrevistas ou visitas, duração das entrevistas ou visitas, âmbito geográfico do estudo), as propostas deverão fundamentar os preços unitários propostos, carecendo a sua execução de aprovação prévia da SCML.
- 8.11.** Os contratos serão celebrados pelo preço máximo por lote a pagar pela SCML previsto em **8.2**. Apesar disso, na execução do contrato, a SCML não estará obrigada a atingir o valor máximo adjudicado e só pagará o correspondente a serviços efetivamente prestados, mediante solicitação da SCML, na execução do contrato, sem que tal facto confira ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 9.1.** Pela execução de todas as prestações que constituem o 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 deste, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 9.2.** O preço referido no número anterior inclui todos os custos encargos e despesas inerentes à prestação dos serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.
- 9.3.** O Adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os 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.

10. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1.** As faturas deverão ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico, e enviadas diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, para o endereço faturaelectronica@scml.pt devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML, o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.
- 10.2.** Sem prejuízo do previsto no número anterior, nos prazos e para as entidades previstas na lei, é permitido o envio das faturas por outros suportes que não os eletrónicos para o endereço eletrónico fatura@scml.pt, ou na impossibilidade de processamento de faturas digitais, as mesmas deverão ser enviadas para a morada do referido Núcleo sito na Calçada da Glória, n.º 53 1250-112 Lisboa.
- 10.3.** Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30 (trinta) dias** seguidos a contar da data de entrada de cada fatura na SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.
- 10.4.** Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com a lei ou com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, não

procedendo a SCML ao seu pagamento até apresentação de outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

- 10.5.** O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da cláusula **18.** do caderno de encargos

11. REVISÃO DE PREÇOS

Os preços acordados no ato de adjudicação são válidos, sem revisão de preços, para os serviços prestados durante a vigência do contrato.

12. CAUÇÃO

- 12.1.** O Adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato. Esta caução a prestar será de **5% (cinco por cento) do preço do seu período de vigência inicial**, 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.** Cada renovação do contrato fica condicionada à prestação de nova caução no prazo mínimo de **10 (dez) dias** antes do seu termo ou da sua eventual renovação, que terá por referência o preço de cada um dos respetivos períodos de vigência.
- 12.3.** A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.
- 12.4.** No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta e restituído o depósito ou cancelada a garantia bancária ou o seguro, depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.
- 12.5.** Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do Adjudicatário.
- 12.6.** A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo Adjudicatário.

13. SEGUROS

- 13.1.** Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, conforme estipulado no 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 das seguintes apólices de seguro:
- 13.1.1.** Seguro de responsabilidade civil;

- 13.1.2.** Seguro de acidentes de trabalho para todos os colaboradores do Adjudicatário afetos à prestação de serviços.
- 13.2.** Os encargos referentes aos seguros impostos por este Caderno de Encargos são da exclusiva conta do Adjudicatário.
- 13.3.** Os seguros deverão ser contratados junto de uma seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.
- 13.4.** A SCML, ou sua representante, poderão exigir a todo o momento ao Adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios das apólices de seguro.
- 13.5.** Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da responsabilidade do Adjudicatário.
- 13.6.** As apólices de seguro referidas no número 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. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

- 14.1.** O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:
- 14.1.1.** 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;
- 14.1.2.** Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;
- 14.2.** A modificação do contrato encontra-se sujeita aos limites e consequências, previstos, respetivamente, nos artigos 313.º e 314.º do CCP.

15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 15.1.** 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.
- 15.2.** No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.
- 15.3.** Em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o Adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha a ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial

do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.

- 15.4.** A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.
- 15.5.** Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.
- 15.6.** A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmite-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º-A do CCP.
- 15.7.** A cessão da posição contratual e a subcontratação rege pelo disposto no artigo 321.º do CCP.

16. PENALIDADES

- 16.1.** No caso de o Adjudicatário não prestar serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou estabelecidas, a SCML reserva-se o direito, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal, de:
 - 16.1.1.** Resolver o contrato nos termos legais;
 - 16.1.2.** Adquirir os serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.
- 16.2.** Em caso atraso na entrega de qualquer estudo por período superior a 5 (cinco) dias úteis, a SCML poderá, até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar uma penalidade de **0,5% (meio ponto percentual)** do valor das prestações de serviços em falta, previamente aprovadas pela SCML, por cada dia em que forem excedidos os respetivos prazos.
- 16.3.** As importâncias resultantes das penalidades aplicadas serão descontadas em faturas por liquidar, deduzidas dos depósitos ou por acionamento das garantias que tenham sido constituídos.
- 16.4.** Sempre que se verifique qualquer suspensão da prestação de serviços, por razões imputáveis ao Adjudicatário, este independentemente da penalidade a que houver lugar, indemnizará a SCML no valor correspondente à diferença entre os serviços previstos e os efetivamente efetuados, acrescidos de 100% (cem por cento).
- 16.5.** 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.
- 16.6.** 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. RESPONSABILIDADE

- 17.1.** 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.
- 17.2.** O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante a SCML pela boa prestação dos mesmos.
- 17.3.** O Adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços, 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.
- 17.4.** Sempre que os erros, deficiências ou omissões na prestação de serviços resultem de dados fornecidos pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.
- 17.5.** Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar prestá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
- 17.6.** As ações de supervisão e controlo da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à sua execução do contrato.

18. RESOLUÇÃO

- 18.1.** Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º do CCP e ainda do disposto no artigo 333.º do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.
- 18.2.** A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Adjudicatário designadamente nos casos seguintes:
 - 18.2.1.** Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes da presente prestação de serviços;
 - 18.2.2.** Se se verificar o previsto em **16.5**;
 - 18.2.3.** Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;
 - 18.2.4.** Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução da prestação de serviços;
 - 18.2.5.** Quando o cumprimento se torne impossível;

- 18.2.6.** Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.
- 18.3.** O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclui o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário e da resolução, independentemente da aplicação de penalidades, nomeadamente, nos termos gerais de direito, por prejuízos sofridos em resultado do incumprimento de obrigações contratuais.
- 18.4.** 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.
- 18.5.** 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.
- 18.6.** 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.
- 18.7.** A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

19. ATOS DE TERCEIROS

Sempre que o Adjudicatário sofra impedimentos na execução dos serviços contratados, 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.

20. PUBLICIDADE

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

21. CONFIDENCIALIDADE

- 21.1.** O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação transmitida, por forma direta ou indireta, por escrito ou verbalmente, no âmbito ou por força da prestação dos serviços, seja a classificada com indicação de confidencial ou a que pela sua natureza assim seja considerada, obrigando-se a não divulgar nem a transmitir qualquer informação

sem prévia autorização escrita da SCML, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma accidental e involuntária.

- 21.2.** 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 B**, do presente Caderno de Encargos.
- 21.3.** O Adjudicatário obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, durante a execução do presente contrato
- 21.4.** 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.
- 21.5.** O acesso à informação é limitado à informação necessária à boa execução dos serviços, tendo por base o princípio da necessidade de saber
- 21.6.** O Adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.
- 21.7.** A informação a que o Adjudicatário vier a ter acesso, no âmbito da presente prestação de serviços, ou que for produzida por via desta, deverá ficar guardada em equipamento protegido, que contenha controlo e registo de acessos. Os acessos à referida informação terão ainda de ser rastreáveis, comportando o registo/informação acerca do momento do acesso, identidade do utilizador, e finalidade do acesso.
- 21.8.** 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.

- 21.9.** 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 presente procedimento.
- 21.10.** O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.
- 21.11.** 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.
- 21.12.** Terminado o contrato ou, em caso de litígio, o Adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova dessa destruição através de envio à SCML de Auto de Destruição, relativamente à informação que produziu no âmbito do contrato a celebrar, e àquela que lhe foi entregue.

22. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

- 22.1.** 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 C** do presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em <http://www.scml.pt>
- 22.2.** O Adjudicatário deverá entregar, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante do **ANEXO D** do presente Caderno de Encargos.

23. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 23.1.** O Adjudicatário obriga-se a cumprir a política de segurança da SCML, em vigor em cada momento.
- 23.2.** Caso introduza alterações à sua política de segurança, que possam, de algum modo, afetar a relação contratual com o Adjudicatário, a SCML obriga-se a comunicar-lhe por escrito tais alterações.
- 23.3.** Nos termos da certificação ISO/IEC 27001 e WLA-SCS do Sistema de Gestão da Segurança da Informação em vigor na SCML, o Adjudicatário deve entregar à SCML Registos Criminais

dos Colaboradores do Adjudicatário a afetar aos serviços objeto do contrato a celebrar, previamente ao início das suas funções.

- 23.4.** Previamente a qualquer afetação de novo colaborador à prestação de serviços ao longo da execução do contrato a celebrar, deverá ser entregue à SCML pelo Adjudicatário o respetivo registo criminal.
- 23.5.** Após avaliação do registo criminal, a SCML reserva-se o direito de não aceitação dos trabalhadores propostos.
- 23.6.** A SCML poderá a todo o tempo exigir a exibição dos registos criminais dos colaboradores do Adjudicatário afetos à prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

24. DECLARAÇÕES SOB COMPROMISSO

O Adjudicatário deverá entregar, até à outorga do contrato, as seguintes declarações de compromisso:

- 24.1.** Declaração de aceitação e cumprimento do conteúdo do Código Internacional ICC / ESOMAR para a investigação social e de mercado, conforme minuta constante do **ANEXO E** do presente caderno de encargos;
- 24.2.** Declaração de proteção dos dados pessoais de inquiridos / participantes em estudos de mercado, conforme minuta constante do **ANEXO F** do presente caderno de encargos;
- 24.3.** Declaração de aceitação e cumprimento do código internacional MSPA de normas profissionais e de ética, e respetivas linhas orientadoras para o exercício de estudos de cliente mistério, conforme minuta constante do **ANEXO G** do presente caderno de encargos.

25. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 25.1.** 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.
- 25.2.** 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.

26. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 26.1.** 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.
- 26.2.** 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.
- 26.3.** Para efeitos do tratamento de dados pessoais sob a responsabilidade da SCML, o Adjudicatário obriga-se a:
- 26.3.1.** 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;
 - 26.3.2.** Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental;
 - 26.3.3.** Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;
 - 26.3.4.** 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;
 - 26.3.5.** 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;
 - 26.3.6.** 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;

- 26.3.7.** Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
 - 26.3.8.** 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;
 - 26.3.9.** 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;
 - 26.3.10.** Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluído o fornecimento de bens e a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;
 - 26.3.11.** 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.
- 26.4.** 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:
- 26.4.1.** 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;
 - 26.4.2.** 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.
- 26.5.** 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.
- 27. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR**
- 27.1.** Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de **10 (dez)**

dias seguidos, através de carta registada com aviso de receção, para que de colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

- 27.2.** Em caso fortuito ou de força maior que impeça a execução do contrato por parte do Adjudicatário, a SCML poderá recorrer a terceiros para a prestação dos serviços, 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, identificados no contrato.
- 28.2.** Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato 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.** O Adjudicatário deverá comunicar à SCML, até à data da apresentação dos documentos de habilitação, o nome do seu Representante, que servirá de interlocutor para todas as fases de execução do contrato.

30. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 30.1.** Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à presente prestação de serviços será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.
- 30.2.** Em tudo o omissa no presente Caderno de Encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos, na sua atual redação, e demais legislação aplicável.

PARTE II – CLÁUSULAS JURÍDICAS ESPECIAIS

31. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

No exercício da prestação de serviços, o Adjudicatário obriga-se a, designadamente:

- a)** Realizar a prestação de serviços nos termos previstos neste Caderno de Encargos;
- b)** Afetar à prestação de serviços todos os recursos materiais e humanos necessários ao bom cumprimento da mesma;
- c)** Garantir e assegurar que os recursos humanos têm o perfil técnico e comportamental adequados à prestação de serviços em causa;
- d)** Permitir que a SCML acompanhe o desenvolvimento da prestação de serviços, nomeadamente, que fiscalize ou audite, em qualquer momento, na quantidade, âmbito e forma que entender, os serviços objeto do presente procedimento;
- e)** Prestar atempadamente todas as informações relativas à prestação de serviços que lhe sejam solicitadas pela SCML, nomeadamente, pontos de situação de cada ação/estudo, ao nível da sua execução;
- f)** Manter inalteradas, durante a execução do contrato, as condições comerciais constantes da sua proposta;
- g)** Garantir que a informação que vier a ter acesso ou que for produzida por via a prestação de serviços, fica guardada e o equipamento fica protegido e com controlo e registo de acessos;
- h)** Garantir que todos os acessos à informação referida na alínea anterior, independentemente dos respetivos objetivos, são rastreáveis, ou seja, que comportem, nomeadamente, o registo/informação acerca do momento do acesso, utilizador e propósito (visualização, alteração, eliminação, cópia, entre outros);
- i)** Aceitar que antes da realização de cada estudo, e em função da natureza do trabalho a executar, são definidas conjuntamente com a SCML, as condições de segurança relativamente à recolha, uso e proteção da informação sobre dados pessoais
- j)** Considerar o **ANEXO H**, que contém uma breve caracterização do mercado português de jogo a dinheiro e do portefólio de marcas, produtos e serviços dos Jogos Santa Casa.

32. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO ADJUDICATÁRIO

No exercício da prestação de serviços, o Adjudicatário obriga-se especialmente a, designadamente:

- a)** Efetuar todas as entregas dos estudos solicitados;
- b)** Cumprir os prazos de apresentação dos estudos que forem solicitados;
- c)** Comunicar previamente à SCML qualquer alteração à equipa de contacto;
- d)** Assegurar a disponibilidade da sua equipa de contacto.

33. PROPRIEDADE DOS TRABALHOS REALIZADOS NO ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os trabalhos realizados pelo Adjudicatário no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar e os correspondentes direitos de autor são propriedade da SCML, devendo o Adjudicatário proceder à sua entrega, sem encargos adicionais.

34. ESTUDOS ESTIMADOS

Para a duração total do contrato, a SCML estima a realização dos seguintes estudos:

Inquérito online a apostadores sobre atitudes e comportamentos relacionados com jogo a dinheiro e de pós-avaliação da campanha de JR

Inquérito online a visitantes do Portal JSC sobre temas de JR

Inquérito online a colaboradores do DJ sobre JR

Inquérito telefónico a mediadores sobre JR

Estudo de prevalência de jogo e de jogo problemático

Tracking de Marcas

Euromilhões

Notoriedade de campanha

Comportamento do consumidor tendo em atenção a alteração de jogo

Apostas Hipicas

Comportamento do consumidor

Notoriedade de campanha

Placard

Conhecimento do apostador e concorrência

Notoriedade de campanha

Raspadinha

Considerar a avaliação de outras apostas a introduzir (conceito de preço)

Totoloto

Totobola

Lotaria

Compreender o comportamento do consumidor considerando a entrada em Digital

Campanha de Natal

Valor contemplado para estudos que visem o lançamento de novos jogos

Eye tracking (2 ano)

Cliente Mistério (1 ano)

Saúde Mental Infantojuvenil

Respostas a Utentes com Demência

Análise de Campanhas e Comunicação

Estudo prospetivo e de desenvolvimento de novas áreas de formação

Impacto Social sobre o apoio do FRDL à Misericórdias

Festivais de Verão (NOS Alive, MEO SW e Santa Casa Alfama)

Temporada Música em São Roque

Avaliação de campanhas publicitárias

Estudo ao site da SCML

Estudo às redes sociais da SCML

Estudo de avaliação de impacto social (Logframe)

Estudo Notoriedade Direções / Serviços SCML

Satisfação utentes com prestadores de cuidados e satisfação geral

Entrevistas presenciais aos dirigentes/responsáveis/representantes dos parceiros chave (SCML, CML, PSP, ARS, ISS, Gebalis, 24 Juntas de Freguesia)

Entrevistas telefónicas às pessoas integradas na Plataforma RADAR

Entrevistas on-line aos técnicos e utilizadores da Plataforma RADAR

ANEXO A
PREÇOS BASE UNITÁRIOS

LOTE 1 - ESTUDOS DE RECOLHA PESSOAL	Preços base unitário (sem IVA)
METODOLOGIA BASE: ENTREVISTAS FACE-A-FACE, METODOLOGIA QUANTITATIVA	
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - Portugal Continental, população adulta, questionário de duração aproximada de 35 minutos)	por entrevista
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta	23,95 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 25% e < 50% da população adulta	27,37 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 25% da população adulta	30,79 €
Subtotal	82,11 €
METODOLOGIA BASE: ENTREVISTAS TELEFÓNICAS, METODOLOGIA QUANTITATIVA	
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - Portugal Continental, população adulta, questionário de duração aproximada de 20 minutos)	por entrevista
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta	10,27 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 25% e < 50% da população adulta	11,98 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 25% da população adulta	13,69 €
N= 600-1200 entrevistas, com base de contactos fornecida pelo DJ-SCML	8,56 €
Subtotal	44,50 €
METODOLOGIA BASE: ENTREVISTAS EM SALA (IN HALL), METODOLOGIA QUANTITATIVA	
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - população adulta, questionário de duração aproximada de 25 minutos)	por entrevista
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta, região da Grande Lisboa	20,53 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 25% e < 50% da população adulta, região da Grande Lisboa	22,24 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 25% da população adulta, região da Grande Lisboa	23,95 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta, regiões da Gr. Lisboa e do Gr. Porto	23,95 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 25% e < 50% da população adulta, regiões da Gr. Lisboa e do Gr. Porto	25,66 €
N= 600-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 25% da população adulta, regiões da Gr. Lisboa e do Gr. Porto	27,37 €
Subtotal	143,70 €

METODOLOGIA BASE: REUNIÕES DE GRUPO (FOCUS GROUP), METODOLOGIA QUALITATIVA	por reunião
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - população adulta, 7-9 participantes por reunião, reunião de duração aproximada de 02h30m)	
2 a 8 reuniões, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta, região da Grande Lisboa	1 470,82 €
2 a 8 reuniões, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 50% da população adulta, região da Grande Lisboa	1 539,22 €
6 a 12 reuniões, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta, regiões da Gr. Lisboa e do Gr. Porto	1 573,43 €
6 a 12 reuniões, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 50% da população adulta, regiões da Gr. Lisboa e do Gr. Porto	1 641,83 €
Subtotal	6 225,30 €
METODOLOGIA BASE: REUNIÕES DE GRUPO (FOCUS GROUP) COM MEDIADORES JOGOS SANTA CASA, METODOLOGIA QUALITATIVA	por reunião
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - recrutamento pelos JSC, 4-5 participantes por reunião, reunião de duração aproximada de 02h30m)	
1 a 2 reuniões, região da Grande Lisboa	1 368,22 €
2 a 4 reuniões, regiões da Grande Lisboa e do Gr. Porto	1 436,62 €
Subtotal	2 804,84 €
METODOLOGIA BASE: ENTREVISTAS INDIVIDUAIS EM PROFUNDIDADE, METODOLOGIA QUALITATIVA	por entrevista
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - população adulta, entrevista de duração aproximada de 01h30m)	
N= 1-4 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta, região da Grande Lisboa	218,99 €
N= 1-4 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 50% da população adulta, região da Grande Lisboa	225,83 €
N= 2-4 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou população adulta em geral ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta, regiões da Gr. Lisboa e do Gr. Porto	232,67 €
N= 2-4 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 50% da população adulta, regiões da Gr. Lisboa e do Gr. Porto	239,51 €
Subtotal	917,00 €
METODOLOGIA BASE: Cliente Mistério - visitas presenciais à rede de mediadores dos Jogos Santa Casa	por visita
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - visita de duração aproximada de 10 minutos)	
N= 200-500 visitas, Portugal Continental	136,80 €
N= 200-500 visitas, Portugal Continental, auditores com 18 ou mais anos de idade mas que aparentem ter menos de 18 anos de idade	142,50 €
N= 501-800 visitas, Portugal Continental	131,10 €
N= 501-800 visitas, Portugal Continental, auditores com 18 ou mais anos de idade mas que aparentem ter menos de 18 anos de idade	136,80 €
N= 501-800 visitas, Portugal Continental e Ilhas	148,20 €

N= 501-800 visitas, Portugal Continental e Ilhas, auditores com 18 ou mais anos de idade mas que aparentem ter menos de 18 anos de idade	153,90 €
Subtotal	849,30 €
METODOLOGIA BASE: Cliente Mistério - contactos telefónicos e por e-mail ao Contact Center dos Jogos Santa Casa	por contacto
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - aproximadamente 70% de contactos telefónicos (para a linha Direta Jogos 800203377 e aproximadamente 30% de contactos por e-mail (para o endereço jogos@jogossantacasa.pt), contacto telefónico de duração aproximada de 5 minutos.	
N= 300-600 contactos por ano, distribuídos em vagas trimestrais (conjunto de 7 a 10 temas a auditar por vaga)	45,60 €
Subtotal	45,60 €
TOTAL	11 112,35 €

LOTE 2 - ESTUDOS DE RECOLHA ON-LINE	Preços base unitários (sem IVA)
METODOLOGIA BASE: ENTREVISTAS ON-LINE, METODOLOGIA QUANTITATIVA	por entrevista
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - Portugal Continental, população adulta, questionário de duração aproximada de 15 minutos)	
N= 600-900 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta	8,90 €
N= 600-900 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 25% e < 50% da população adulta	9,59 €
N= 600-900 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 25% da população adulta	10,27 €
N= 600-900 entrevistas, com base de contatos fornecida pelo DJSCML ou visitantes do Site dos Jogos Santa Casa	7,54 €
N= 901-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 50% da população adulta	8,22 €
N= 901-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração >= 25% e < 50% da população adulta	8,90 €
N= 901-1200 entrevistas, indivíduos maiores de 15 anos ou apostadores de jogos com taxa de penetração < 25% da população adulta	9,59 €
N= 901-1200 entrevistas, com base de contatos fornecida pelo DJSCML ou visitantes do Site dos Jogos Santa Casa	6,85 €
Subtotal	69,86 €
METODOLOGIA BASE: APPLIFE	por semana
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - Portugal Continental, população adulta, questionário de duração aproximada de 15 minutos)	
N= 30 participantes com atividades de cerca de 2 a 3 interação diárias durante 7 dias	9 850,00 €
N= 30 participantes com atividades de cerca de 2 a 3 interação diárias durante 14 dias	11 850,00 €
N= 30 participantes com atividades de cerca de 2 a 3 interação diárias durante 21 dias	18 050,00 €
Subtotal	39 750,00 €
METODOLOGIA BASE: Eye Tracking	por ação
Parâmetros/Hipóteses de Estudos: (nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - Portugal Continental, população adulta, períodos de duração aproximada de 30 minutos)	
N= 10 sessões, em sala para períodos até 30 min através de desktop e/ou mobile	6 500,00 €
N= 20 sessões, em sala para períodos até 30 min através de desktop e/ou mobile	11 850,00 €
N= 10 sessões, em loja para períodos até 30 min	7 300,00 €
N= 20 sessões, em loja para períodos até 30 min	12 700,00 €
Subtotal	38 350,00 €
METODOLOGIA BASE: Comunidade Online	por semana
Parâmetros/Hipóteses de Estudos:	

(nota: parâmetros gerais aplicáveis às hipóteses seguintes - Portugal Continental, população adulta para os períodos especificados)	
N= 30 participantes com lançamento de um tema diário com entre 2 a 3 interações dia, durante uma semana	6 100,00 €
N= 30 participantes com lançamento de um tema diário com entre 2 a 3 interações dia, durante duas semanas	8 025,00 €
N= 30 participantes com lançamento de um tema diário com entre 2 a 3 interações dia, durante três semanas	10 200,00 €
Subtotal	24 325,00 €
TOTAL	102 494,86 €

ANEXO B
ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

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

e

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

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

CLÁUSULA 1.ª

1 - A 2.ª Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre toda a informação transmitida pela 1.ª 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 2.ª Outorgante obriga-se a manter total sigilo e confidencialidade sobre todo o conhecimento que venha a adquirir sobre a SCML.

CLÁUSULA 2.ª

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 1.ª à 2.ª Outorgante;
- b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela 1.ª à 2.ª Outorgante;

- c) Esteja já em poder da 2.ª Outorgante no momento da sua transmissão a este pela 1.ª Outorgante, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;
- d) Seja obtida pela 2.ª Outorgante através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa 3.ª parte;
- e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela 1.ª Outorgante, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da 2.ª Outorgante;
- f) Seja exigível por lei à 2.ª Outorgante revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a 1.ª Outorgante, com a antecedência mínima de 5 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 3.ª

A 2.ª Outorgante obriga-se a não fazer uso direto ou indireto das informações obtidas no âmbito do relacionamento com a 1.ª Outorgante, a não ser para os fins exclusivos para os quais foram fornecidas.

CLÁUSULA 4.ª

A 2.ª Outorgante obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.

CLÁUSULA 5.ª

A 2.ª Outorgante obriga-se a não fazer qualquer reprodução de quaisquer informações prestadas sem prévia autorização expressa nesse sentido.

CLÁUSULA 6.ª

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 1.ª 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 7.ª

A 2.ª Outorgante obriga-se a restituir todo o material entregue quando solicitado, e a não conservar cópias ou reproduções de qualquer tipo do mesmo.

CLÁUSULA 8.ª

A 2.ª 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 9.ª

A 2.ª Outorgante compromete-se a apenas utilizar na execução do presente acordo colaboradores que previamente entreguem à SCML certificado de registo criminal.

CLÁUSULA 10.ª

A 2.ª Outorgante será responsável por todos os danos que a 1.ª Outorgante venha a sofrer em virtude da violação da obrigação de confidencialidade *supra* referidas.

CLÁUSULA 11.ª

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

CLÁUSULA 12.ª

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

Lisboa, ____ de _____ de 20...

Em representação da **SCML**

Em representação da _____

ANEXO C

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

(DISPONIBILIZADO EM FORMATO PDF)

ANEXO D

**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 destinado à **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ESTUDOS DE MERCADO PARA A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA** celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

ANEXO E

**DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO E CUMPRIMENTO DO CÓDIGO INTERNACIONAL ICC/ESOMAR PARA
A INVESTIGAÇÃO SOCIAL E DE MERCADO**

... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1) ... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de Agrupamento Concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sede, Adjudicatário(a) no procedimento n.º **21DC11CLQ011 para prestação de serviços de estudos de mercado para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**, declara, sob compromisso de honra, que aceita e se compromete a cumprir na execução do contrato o previsto no Código Internacional ICC/ESOMAR para a investigação social e de mercado.

Lisboa_____ de_____ de _____

Assinatura

ANEXO F

DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE INQUIRIDOS/PARTICIPANTES EM ESTUDOS DE MERCADO

... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1) ... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de Agrupamento Concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sede, Adjudicatário(a) no procedimento n.º **21DC11CLQ011 para prestação de serviços de estudos de mercado para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**, declara, sob compromisso de honra, que se compromete a cumprir na execução do contrato o previsto na legislação nacional sobre proteção de dados pessoais, nomeadamente, no recurso a painéis ou bases de dados de consumidores para efeitos de participação em inquéritos ou outras formas de estudos de mercado. Mais declara que os painéis ou bases de dados a que recorre tenham prevista expressamente, nas finalidades a que se destinam, a possibilidade dos consumidores que os/as constituem serem contactados para efeitos de participação em estudos de mercado, e que essa finalidade expressa seja do conhecimento dos consumidores no momento em que aceitam ceder os seus dados.

Lisboa_____ de_____ de _____

Assinatura

ANEXO G

DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO E CUMPRIMENTO DO CÓDIGO INTERNACIONAL MSPA DE NORMAS PROFISSIONAIS E DE ÉTICA E RESPETIVAS LINHAS ORIENTADORAS PARA O EXERCÍCIO DE ESTUDOS DE CLIENTES MISTÉRIO (LOTE 1)

... (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (1) ... (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de Agrupamento Concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sede, Adjudicatário(a) no procedimento n.º **21DC11CLQ011 para prestação de serviços de estudos de mercado para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**, declara, sob compromisso de honra, que aceita e se compromete a cumprir na execução do contrato o previsto no Código Internacional MSPA de normas profissionais e de ética, e respetivas linhas orientadoras para o exercício de estudos de cliente mistério.

Lisboa_____ de_____ de _____

Assinatura

ANEXO G

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO DOS JOGOS SANTA CASA

1. INTRODUÇÃO

O presente anexo ao Caderno de Encargos apresenta uma breve caracterização da atividade da Santa Casa da Misericórdia (SCML) bem como do seu Departamento de Jogos e respetivo portefólio de produtos.

Destaca-se desde já que toda a informação referente a serviços ou a produtos da SCML serão fornecidos à(s) entidade(s) que vencer(em) o concurso respeitante ao presente caderno de encargos.

Serão ainda apresentados alguns aspetos específicos importantes para a prestação dos serviços objeto do presente Caderno de Encargos

Para uma análise mais aprofundada da atividade e do desempenho quer da SCML quer dos Jogos Santa Casa, recomenda-se a consulta dos Relatórios & Contas, disponíveis na área "Institucional" em:

- <https://www.scml.pt/sobre-nos/relatorios-e-contas/>
- <https://www.jogossantacasa.pt/web/SCInstitucional/>

2. A SCML

Com mais de cinco séculos de existência, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é uma instituição de direito privado e de utilidade pública administrativa que tem pautado a sua atuação, junto da comunidade, pela defesa de valores sociais inestimáveis, numa ótica de proximidade, respeito e defesa de boas causas.

É mais conhecida pela sua intervenção na área da Ação Social e por assegurar a exploração dos jogos sociais do Estado (Jogos Santa Casa), mas desenvolve também um importante trabalho nas áreas da Saúde, Educação e Formação, Cultura, Investigação e Inovação, assim como na área da Economia Social do Empreendedorismo.

A Santa Casa desenvolve ainda as atividades de serviço ou interesse público que lhe sejam solicitadas pelo Estado ou outras entidades públicas.

2.1. Missão

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa procura a realização da melhoria do bem-estar da pessoa no seu todo, prioritariamente dos mais desprotegidos.

É mais conhecida pela sua intervenção na área da Ação Social e por assegurar a exploração dos jogos sociais do Estado (Jogos Santa Casa), mas desenvolve também um importante trabalho nas áreas da Saúde, Educação e Formação, Cultura, Investigação e Inovação. Também na área da Economia Social do Empreendedorismo, a instituição promove e associa-se a diversas iniciativas neste setor.

A pedido do Estado ou de outras entidades públicas, a Santa Casa pode desenvolver atividades de serviço ou interesse público.

3. O DEPARTAMENTO DE JOGOS

O Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (DJ/SCML) é um departamento estatutário da SCML, que tem por objetivo administrar e gerir a exploração dos jogos sociais do Estado – os Jogos Santa Casa – em nome e por conta do Estado, em regime de exclusividade para todo o território nacional, bem como proceder à distribuição dos respetivos resultados líquidos aos beneficiários, nos termos da legislação aplicável.

Enquanto entidade que explora os jogos sociais em nome e por conta do Estado, e sendo a sua atividade fortemente regulada pelo Estado, o DJ/SCML é um operador responsável por excelência, desempenhando um papel fulcral na promoção de hábitos de jogo moderados e na prevenção do jogo problemático. Disponibilizando aos seus apostadores uma oferta moderada de jogos, acessível a todas as pessoas, com baixos valores de aposta, mecânicas simples e diversos níveis de prémios, o DJ garante uma oferta atrativa que, simultaneamente, promove hábitos de jogo responsável.

Missão, Valores e Visão do DJ:

3.1. MISSÃO

Criar as condições necessárias para canalizar para a oferta legal do Estado (jogos sociais) a procura de jogo a dinheiro, incluindo a ilegal, por forma a garantir práticas de jogo responsável, que protejam o património das famílias e preservem a Ordem Pública, devolvendo à sociedade o que esta gasta em jogo, quer através dos prémios ganhos, quer através da distribuição dos resultados obtidos a um vasto conjunto de beneficiários que atuam nas áreas da ação social, saúde, desporto e cultura.

3.2. VALORES:

Multiplicadores de sonhos sempre que, através de uma pequena quantia, oferecemos aos nossos apostadores a oportunidade de transformarem as suas vidas

Esperança de muitos portugueses quando devolvemos à sociedade as verbas gastas em jogo social, que permitem ao Estado financiar projetos nas áreas da ação social, da saúde, do desporto ou da cultura

Segurança de tantos portugueses que apostam nos Jogos Santa Casa, reconhecendo a nossa competência, idoneidade e rigor na exploração desta atividade económica tão especial

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, reforçando, com o nosso trabalho, os meios financeiros necessários para desenvolver as mais nobres atividades: desde a proteção e guarda de jovens e idosos, até ao apoio aos que nada têm.

3.3. VISÃO

É com os olhos postos no futuro – mas alicerçado no conhecimento e na experiência adquiridos ao longo da nossa História – que assenta o saber fazer dos Jogos Santa Casa.

Para alcançarmos as nossas metas, desafiamo-nos a cada momento, investimos na nossa capacidade de inovar, estudamos e antecipamos desafios com a atitude de quem quer fazer mais e melhor. O sucesso dos Jogos Santa Casa assenta, hoje mais do que nunca, no empenho e no compromisso que todos assumimos.

Centrados no apoio aos mais desprotegidos, com orgulho e paixão pelo trabalho que fazemos a cada dia, envolvemos e mobilizamos todos aqueles que connosco se cruzam – apostadores, beneficiários, fornecedores, mediadores e patrocinados – para o sucesso da nossa atividade. Dela dependem as Boas Causas. **Esta é a nossa aposta!**

4. PORTEFÓLIO DOS JOGOS SANTA CASA

Os jogos sociais do Estado subdividem-se nos seguintes tipos de jogos, de natureza distinta:

- 4.1. **Lotos e Jogos Adicionais:** Euromilhões, Totoloto e Milhão;
- 4.2. **Lotarias:** Lotaria Clássica, Lotaria Popular e Raspadinha;
- 4.3. **Apostas Desportivas:** Placard (AD à Cota) e Totobola (AD Mútuas).

5. RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS JOGOS SANTA CASA

5.1. SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Sistema de Gestão de Segurança da Informação dos Jogos Santa Casa está certificado, tendo como referência os seguintes referenciais internacionais:

- **ISO/IEC 27001:2013** – *Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements*;
- **WLA Security Control Standard: 2012** – *Lottery gaming security and integrity standards for operations, World Lottery Association*.
- A renovação regular destas certificações só é possível com a existência de um sistema de gestão de segurança do negócio, que implica, entre outras ações, a realização periódica de análises de risco do negócio e de novos projetos, de inventários de ativos críticos (materiais e imateriais) e de auditorias internas de segurança, bem como a manutenção de planos de emergência, de recuperação do negócio e de continuidade do negócio.
- A segurança é assumida como um fator crítico para a integridade da exploração dos jogos sociais do Estado e para a credibilidade do DJ/SCML, assim como para a respetiva participação em projetos internacionais.

5.2. POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

- Para um operador de jogo a dinheiro, como os Jogos Santa Casa, o jogo responsável consiste num conjunto de medidas e práticas corporativas que tendem a promover, junto dos apostadores, a adoção de hábitos de jogo moderado, ajustados à disponibilidade financeira e de tempo de cada pessoa e que não coloquem em causa o respetivo bem-estar. O jogo responsável é, portanto, uma das ferramentas de responsabilidade social corporativa da SCML que, no âmbito específico da exploração dos jogos sociais do Estado português, visa prevenir fenómenos de jogo problemático.
- Os Jogos Santa Casa acompanharam desde o início os esforços das Associações Internacionais de Lotarias – Associação Mundial (WLA), Associação Ibero-americana (CIBELAE) e Associação Europeia (EL) – em promover junto dos seus membros o desenvolvimento das suas práticas de jogo responsável. Desde meados da década de 2000, os Jogos Santa Casa iniciaram um percurso de abordagem sistemática nesta matéria. Fruto da experiência acumulada de mais de um decénio nesta abordagem sistemática é a atual Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa (ver em <http://jogoresponsavel.jogossantacasa.pt/>).
- Este é um documento público, aprovado pela Mesa da SCML, que tem como objetivo primordial reafirmar, perante as diversas partes interessadas (stakeholders), o compromisso da SCML – sempre presente na exploração dos jogos sociais do Estado – de adoção dos princípios de jogo responsável e de prossecução de uma melhoria contínua das suas medidas e práticas nessa matéria.
- De uma forma sintética, esta Política indica as linhas de orientação pelas quais se deve pautar a exploração e o desenvolvimento dos jogos sociais nas 10 áreas de intervenção específica em matéria de jogo responsável, baseadas nos referenciais normativos internacionais de excelência (nomeadamente, os das Associações Internacionais de Lotarias), e que são as seguintes:
 - I. Estudos e Investigação;
 - II. Formação de Colaboradores;
 - III. Formação de Mediadores;
 - IV. Desenvolvimento de Produto;
 - V. Canais de Jogo Remotos;
 - VI. Marketing e Publicidade;
 - VII. Informação e Sensibilização de Apostadores;
 - VIII. Encaminhamento de Apostadores;
 - IX. Envolvimento das Partes Interessadas (*Stakeholders*);
 - X. Monitorização e Reporte.

Entre as diversas aplicações práticas dessa Política, algumas mais visíveis que outras, destacam-

se as seguintes:

- A formação dos Colaboradores dos Jogos Santa Casa sobre as práticas e procedimentos de jogo responsável do DJ/SCML, incluindo as ações de formação interna e a participação regular em conferências e seminários sobre jogo responsável e sobre estudos e investigação do fenómeno de jogo problemático;
- A formação dos mediadores dos Jogos Santa Casa sobre essas práticas e procedimentos;
- A imposição de limites de carregamento dos cartões de jogador do Portal [Jogos Santa Casa](#);
- A não aceitação de pagamentos de apostas a crédito, tanto no Portal Jogos Santa Casa, como na rede de Mediadores Jogos Santa Casa;
- A disponibilização de mecanismos de autoexclusão dos apostadores no Portal Jogos Santa Casa, para toda a oferta de jogos disponível nesse canal. Ao mesmo tempo, os apostadores têm a possibilidade de requerer que sejam inibidos de jogar no Placard nos pontos de venda, por meio da interdição do seu Número de Identificação Fiscal (NIF). Qualquer uma destas medidas é reversível, a pedido do apostador, após um período mínimo obrigatório de 180 dias;
- As campanhas de jogo responsável, incluindo os materiais informativos disponibilizados nos pontos de venda e no Portal Jogos Santa Casa;
- A existência de sinalética específica relativa à proibição de jogo a menores de idade, nos pontos de venda, no Portal [Jogos](#) Santa Casa e nas peças publicitárias; A inclusão de conteúdos dinâmicos sobre jogo responsável, destinados aos apostadores, nos visores LCD dos terminais de jogo;
- A existência de uma linha de aconselhamento psicológico, totalmente independente e confidencial – a Linha de Apoio Jogo Responsável – destinada a prestar apoio a pessoas que sintam ter problemas com o jogo, assim como a familiares ou amigos dessas pessoas;
- O envolvimento regular com entidades com competências e conhecimento em matéria de jogo responsável e jogo problemático;
- O reporte regular da atividade desenvolvida pelo DJ/SCML em matéria de jogo responsável, por exemplo através do Relatório & Contas.
- O contributo periódico anual no Relatório de Sustentabilidade, no tópico de integridade no modelo organizacional da SCML, onde o jogo responsável é destacado pela promoção da responsabilidade na oferta de jogo.

Refira-se ainda que o DJ/SCML é uma entidade certificada em Jogo Responsável pela Associação Europeia de Lotarias (EL – European Lotteries), o que corresponde ao nível máximo de Certificação em Jogo Responsável concedido pela World Lottery Association (WLA).

5.3. APOIO AOS APOSTADORES

- Os produtos do portefólio dos Jogos Santa Casa, as suas características e especificidades são sujeitas a legislação e regulamentação prévias, emanada por via de Decretos-Lei e Portarias.
- Porém, o DJ/SCML sempre considerou fundamental a disponibilização aos apostadores, e público em geral, de apoio e de informação complementar sobre os seus produtos e serviços, dando-lhes assim a possibilidade de obterem esclarecimentos, de obterem ajuda e de tomarem decisões de aposta conscientes.
- Para além, da informação disponibilizada no Portal Jogos Santa Casa, nos mediadores, devidamente formados, e nos materiais informativos existentes nos pontos de venda, o DJ/SCML tem ainda um Contact Center, que opera a Linha Direta Jogos, uma linha que funciona todos os dias, entre as 08h00 e as 24h00, através de linha telefónica e de correio eletrónico.
- A Linha Direta Jogos presta um serviço de informação e apoio em diversas matérias, entre outras, informações sobre os produtos, atendimento de reclamações, informações sobre prémios, validação documental, extravio de dados, esclarecimentos relativos ao site dos Jogos Santa Casa, processos de autoexclusão de jogo, dificuldades técnicas e/ou operacionais na utilização da App Mobile.
- Adicionalmente, o Contact Center opera uma linha de suporte a mediadores, que não só lhes presta apoio operacional, como lhes presta informação sobre esclarecimentos e apoio a dar aos apostadores.
- O DJ/SCML, como entidade responsável pela exploração dos jogos sociais do Estado, considera como prioritária a vertente de Apoio ao Cliente, em todas as fases relacionadas com a comercialização dos seus produtos e utilização dos seus serviços – antes, durante e após essa comercialização/utilização. Em resultado desse desígnio, a qualidade do atendimento do Contact Center apresenta níveis de excelência, que tem sido reconhecida e premiada, desde 2013, por entidades como a APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers e como a IFE – International Faculty for Executives.

6. MERCADO DE JOGO A DINHEIRO EM PORTUGAL

- 6.1. Atualmente, o mercado de jogo em Portugal encontra-se legalmente dividido da seguinte forma:
- Jogos de base territorial: jogos sociais do Estado (Jogos Santa Casa, incluindo a sua comercialização on-line, com exceção das apostas desportivas/Placard), jogos de fortuna ou azar, e bingos;
 - Jogos on-line: apostas desportivas à cota, apostas hípcas mútuas e à cota, jogos de fortuna ou azar, e bingos.
- 6.2. Os jogos de fortuna e azar e os jogos de bingo, de base territorial, são concessionados pelo

Estado a entidades privadas especializadas na exploração de Casinos e de Bingos, enquanto os jogos sociais do Estado são explorados, em nome e por conta do Estado, e em regime exclusivo, pela SCML, através do seu DJ.

- 6.3. A nova legislação, que entrou em vigor em 2015, criou uma tipologia de jogos, os jogos on-line, que podem ser explorados em regime de licença.
- 6.4. Por outro lado, enquanto a atividade dos Casinos e dos Bingos é fiscalizada pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos, do Turismo de Portugal, a atividade do DJSCML é supervisionada pela tutela (presentemente, pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social) e pelo Conselho de Jogos, sendo as respetivas contas fiscalizadas pelo Tribunal de Contas. No caso dos jogos on-line, o regulador é o referido Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos.
- 6.5. Por lei, está interdita a comercialização de jogos a crédito, bem como a venda de jogo a menores de idade.
- 6.6. O volume de vendas dos Jogos Santa Casa representa atualmente cerca de 54% do mercado legal de jogo a dinheiro. Mas, para além do mercado legal, estima-se como significativo o volume de jogo ilegal vendido em Portugal, apresentando-se sob variadíssimas formas:
 - Rifas, raspadinhas promocionais, lotos paralelos, entradas, terminações, jogo do bicho, etc., que, pela sua tipologia, concorrem diretamente com os jogos sociais do Estado – algumas dessas formas de jogo ilegal são inclusive desenvolvidas com base nos sorteios e extrações dos Jogos Santa Casa;
 - Jogo transfronteiriço, com a venda em Portugal de jogos de outros países, em particular, de Espanha, similares aos do portefólio dos Jogos Santa Casa;
 - Jogo on-line não licenciado em Portugal; Salas de casino e de bingo ilegais.
- 6.7. O jogo ilegal é, intrinsecamente, uma oferta sem qualquer controlo, sem enquadramento legal e fiscal e sem qualquer reversão para as boas causas, o que, para além de poder colocar em causa os direitos dos consumidores, permite aos seus operadores a prática de payouts extremamente agressivos, constituindo uma concorrência desleal face aos jogos legais.
- 6.8. Por outro lado, a proliferação do jogo ilegal, e dos seus operadores, coloca em causa a política nacional de jogo, particularmente, no que diz respeito à implementação de uma política de jogo responsável, dificultando a prevenção do jogo excessivo, da fraude e do crime associados à atividade de jogo.