SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA ANÁLISE DOS CANAIS DIGITAIS DOS JOGOS SANTA CASA E COLABORAÇÃO NA DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE UM NOVO ECOSSISTEMA DIGITAL**

PROCESSO N.º **22DC11CPR017**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **CONSULTA PRÉVIA**

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS 3
1. OBJETO DO PROCEDIMENTO 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. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA 4
6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO 4
7. PREÇO BASE 4
8. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS 5
9. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 5
10. REVISÃO DE PREÇOS 6
11. CAUÇÃO 6
12. SEGURO 6
13. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO 7
14. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 7
15. PENALIDADES 8
16. RESPONSABILIDADE 9
17. RESOLUÇÃO 9
18. ATOS DE TERCEIROS 10
19. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 10
20. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML 11
21. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL 11
22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 11
23. PUBLICIDADE 13
24. CONFIDENCIALIDADE 13
25. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR 15
26. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 15
27. GESTOR DO CONTRATO 15
28. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 16
PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS 17
29. OBJETIVO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 17
30. REQUISITOS DE NEGÓCIO 17
31. REQUISITOS DE SERVIÇO 18
32. REQUISITOS DO PROJETO 23

ANEXOS:

ANEXO A: ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

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

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

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO PROCEDIMENTO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência de consulta prévia para a prestação de serviços de consultoria para análise dos canais digitais dos Jogos Santa Casa e colaboração na definição dos requisitos necessários para o desenvolvimento de um novo ecossistema digital em conformidade com as condições e caraterísticas técnicas definidas neste caderno de encargos.

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 dicom.nabse@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

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 serviço a prestar.

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 e expressamente aceites pela SCML;

2.º Os esclarecimentos e as retificações relativas ao presente Caderno de Encargos;

3.º O presente Caderno de Encargos, com todos os documentos que o constituem;

4.ºA proposta do Adjudicatário;

5.º Os esclarecimentos sobre a proposta do Adjudicatário, prestados pelo mesmo.

4.2. As divergências que existam entre os 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. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS 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.

6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data da última assinatura eletrónica e terá a duração de **6 (seis) meses** a contar daquela data.

7. PREÇO BASE

7.1. O preço base referente à execução de todas as prestações, objeto do contrato a celebrar é de **€ 74.950.00 (setenta e quatro mil novecentos e cinquenta euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

7.2. O preço base foi obtido através de consulta preliminar ao mercado, considerando as especificidades serviços que integram o presente procedimento.

7.3. 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.

8. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1. 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.

8.2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação de serviços cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à SCML.

8.3. O preço referido na cláusula **8.1.** será pago do seguinte modo, atendendo ao previsto no **REQ.29** do presente Caderno de Encargos:

a) 30% (trinta por cento) do preço será pago com a entrega e aprovação do Plano Geral de Gestão e Execução do Projeto;

b) 40% (quarenta por cento) do preço será pago com a entrega e aprovação do Projeto Final de Design System do novo site e da nova App JSC;

c) 30% (trinta por cento) do preço será pago com a entrega e aprovação do caderno de especificação de requisitos funcionais.

8.4. 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).

8.5. 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.

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

9. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. As faturas deverão ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico, e enviadas diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, nos termos previstos na **cláusula 8.3.** do presente Caderno de Encargos, para o endereço faturaeletronica@scml.pt, devendo mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML e o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. O incumprimento das obrigações referidas nos números 1 e 2 constitui causa de resolução, nos termos da cláusula **17** do caderno de encargos.

10. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

11. CAUÇÃO

11.1. É dispensada a prestação de caução pelo Adjudicatário, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

11.2. Ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 88.º do CCP, a SCML reserva-se a faculdade de, se o considerar conveniente, proceder à retenção de até **10%** (**dez por cento**) do valor dos pagamentos a efetuar.

12. SEGURO

12.1. Sem prejuízo da aplicação das penalidades referidas neste 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 Profissional.

12.2. Os encargos referentes ao seguro imposto por este Caderno de Encargos são da exclusiva conta do Adjudicatário.

12.3. O seguro deverá ser contratado junto de uma Seguradora autorizada a exercer a atividade seguradora em Portugal.

12.4. A SCML, ou sua Representante, poderão exigir a todo o momento ao Adjudicatário a apresentação de cópia dos recibos comprovativos do pagamento dos prémios da apólice de seguro.

12.5. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da responsabilidade do Adjudicatário.

12.6. A apólice de seguro referida no número **1** da presente cláusula rege-se pela lei portuguesa e o foro competente para dirimir quaisquer questões relativas às mesmas é o de Lisboa.

13. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

13.1. O contrato pode ser modificado:

a) Por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;

b) Por decisão judicial ou arbitral, com os limites estabelecidos na alínea b) do número 1 do artigo 311.º do CCP;

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

a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, 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;

b) Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes;

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

14. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

14.1. 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.

14.2. No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.

14.3. 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 da 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.

14.4. A execução do contrato ocorre nas mesmas condições já propostas pelo cedente no procedimento pré-contratual original.

14.5. 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.

14.6. A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmitem-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.

14.7. A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 321.º do CCP.

15. PENALIDADES

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

a) Resolver o contrato nos termos legais;

b) Adquirir os serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo do Adjudicatário.

15.2. A SCML poderá, até ao limite de **20%** (**vinte por cento**) do preço contratual, aplicar uma penalidade diária de até **2%** (**dois por cento**) do preço contratual, por cada dia de atraso, quando:

a) Forem excedidos os respetivos prazos; ou,

b) A prestação de serviços não estiver conforme o exigido no presente Caderno de Encargos, e o Adjudicatário não tenha corrigido no prazo fixado para o efeito pela SCML.

15.3. O pagamento pelo adjudicatário das sanções em que incorra será efetuado na sequência da verificação do facto que deu origem à penalidade e após emitida pelos serviços financeiros da SCML fatura de valor correspondente, será feito diretamente ou por compensação em conta corrente, ou, em última instância, por acionamento das garantias em poder da SCML.

15.4. 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.

15.5. 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.

16. RESPONSABILIDADE

16.1. 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.

16.2. O Adjudicatário assume integral responsabilidade pelos serviços contratados, sendo o único responsável perante a SCML pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. 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.

16.6. As ações de supervisão da SCML em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do Adjudicatário no que se refere à execução do contrato.

17. RESOLUÇÃO

17.1. 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.

17.2. A SCML poderá resolver de forma imediata o contrato em caso de incumprimento por parte do Adjudicatário, designadamente, nos casos seguintes:

a) Se o Adjudicatário, sem prévia autorização escrita da SCML, transmitir a terceiros quaisquer direitos ou obrigações emergentes da presente prestação de serviços;

b) Se se verificar o previsto em **15.4;**

c) Se ocorrer a prática de atos dolosos ou negligentes que alterem a boa execução da prestação de serviços;

d) Se se verificar a obstrução à atuação da SCML, a quem compete a verificação da execução da prestação de serviços

e) Quando o cumprimento se torne impossível;

f) Quando a SCML, em virtude do incumprimento, tenha perdido o interesse na prestação.

17.3. 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.

17.4. 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.

17.5. Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido**,** 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.

17.6. 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.

17.7. A SCML poderá ainda resolver o contrato, nos termos e com os fundamentos previstos no artigo 335.º do CCP.

18. ATOS DE TERCEIROS

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

19. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

a) Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme minuta constante do **ANEXO B** ao presente Caderno de Encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores afetos ao contrato;

b) Registos Criminais dos Colaboradores do Adjudicatário a afetar aos serviços objeto do Contrato a celebrar.

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 C** ao presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em http://www.scml.pt/.

20.2. O Adjudicatário deverá entregar, com a outorga do contrato, a DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, através da qual procede à respetiva aceitação expressa, conforme modelo constante também do **ANEXO D** ao presente Caderno de Encargos.

21. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

21.1. 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.

21.2. 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.

22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

22.1. 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.

22.2. 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.

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

a) 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;

b) 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;

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

d) 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;

e) 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;

f) 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;

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

h) 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;

i) 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;

j) Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da 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;

k) 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.

22.4. 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:

a) 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;

b) 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.

22.5. 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.

23. PUBLICIDADE

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

24. CONFIDENCIALIDADE

24.1. 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.

24.2. 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 A** do presente Caderno de Encargos.

24.3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento direto ou indireto, incluindo sem limitar todo e qualquer uso comercial, real ou potencial, presente ou futuro, que não o destinado direta e exclusivamente à execução do Contrato, sem prévia autorização expressa da SCML.

24.4. O Adjudicatário obriga-se a não divulgar as informações e documentos obtidos junto da SCML e obriga-se a não os utilizar a título profissional e/ou em benefício próprio, fora do objeto do presente procedimento, bem como se obriga a não fazer qualquer reprodução de quaisquer documentos, ou informações prestadas, sem prévia autorização expressa da SCML nesse sentido.

24.5. 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.

24.6. 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 terminado o Contrato.

24.7. O adjudicatário deve garantir que a informação que vier a ter acesso ou que for produzida por via da prestação de serviços, fica guardada em equipamento protegido e com controlo e registo de acessos e Que todos os acessos a esta informação, 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.

24.8. O adjudicatário aceita que acesso à informação é limitado apenas àquela necessária à boa execução do serviço contratado, tendo por base o princípio da necessidade de saber.

24.9. O adjudicatário compromete-se a aceitar que durante a vigência do contrato a partilha de informação relevante entre o fornecedor e o Departamento de Jogos da SCML se fará através de um sistema seguro (por exemplo, MS Teams), que garanta a integridade e a

confidencialidade da informação, a propor pelo referido departamento antes do início do contrato a celebrar.

24.10. Terminado o contrato, o Adjudicatário fica obrigado a devolver ou a destruir e fazer prova da destruição da informação que produziu e daquela que lhe foi entregue, quando solicitado.

24.11. O Adjudicatário é responsável pela guarda e proteção adequadas da informação e será responsabilizado pela sua divulgação não autorizada.

24.12. 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.

25. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

25.1. 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 para o endereço de correio eletrónico indicado na cláusula 2.ª do presente caderno de encargos, 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.

25.2. 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.

26. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

26.1. 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.

26.2. Qualquer alteração das informações de contrato constantes no Caderno de Encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

27. GESTOR DO CONTRATO

27.1. A SCML designará um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.

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

28. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

28.2. Em tudo o omisso no presente Caderno de Encargos observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

29. OBJETIVO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A SCML pretende contratualizar a aquisição de serviços de consultoria para analisar os canais digitais dos Jogos Santa Casa e a colaboração na definição dos requisitos necessários para o desenvolvimento de um novo ecossistema digital, com principal foco no Site e na App JSC, tendo como objetivo analisar e Repensar o Ecossistema Digital para os JSC, que assegure a criação de um design system que garanta a consistência e evolução futura.

30. REQUISITOS DE NEGÓCIO

Nesta cláusula são apresentadas as necessidades, desejos e expectativas em relação ao serviço de consultoria que o mesmo deverá ajudar a dar responder, de modo transversal, relativamente à conceção, desenho e projeção de uma nova estratégia digital para a implementação do novo ecossistema digital JSC.

30.1. REQUISITOS GLOBAIS DE NEGÓCIO

REQ.1 **OFERECER UM ATENDIMENTO MULTICANAL COM QUALIDADE E PERSONALIZADO** - O novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC) a implementar na 2ªfase do programa de projeto PORTAL EVOLUTION, deve capacitar os JSC para gerar mais valor e qualidade do seu serviço através da melhoria da experiência dos seus apostadores.

REQ.2 **AUMENTAR A TAXA DE CONVERSÃO E DAS VENDAS** - O novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC), deve capacitar os JSC para aumentar a sua base de apostadores regulares e o seu volume de vendas.

REQ.3 **GERAR MAIS VALOR PARA O APOSTADOR DOS JSC** - O novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC), deve gerar mais valor para o apostador com a sua experiência de utilização do site e da app.

REQ.4 **ATRAIR, RETER E FIDELIZAR APOSTADORES** - O novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC) deve capacitar os JSC para atrair novos apostadores e reter utilizadores e atuais apostadores.

REQ.5 **FORTALECER A MARCA JSC -** O novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC), deve capacitar e contribuir, de forma efetiva e significativa, para reforçar os valores da marca JSC juntos dos seus Stackholders;

REQ.6 **OTIMIZAR O INVESTIMENTO** a realizar com a implementação da estratégia de um novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC), através da criação de protótipos e consequente realização de testes com utilizadores reais (apostadores reais).

30.2. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE NEGÓCIO

REQ.7 **APROFUNDAR O CONHECIMENTO SOBRE O CLIENTE** - Trazer a voz do apostador JSC para dentro da organização e assim permitir uma maior compreensão das suas necessidades, das suas motivações subjacentes, de forma a criar experiências mais relevantes, enriquecedoras e personalizadas.

REQ.8 **AUTOMATIZAR OS PROCESSOS DE MARKETING DIGITAL** - O novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC), deve capacitar e contribuir, de forma efetiva e significativa, para a automação dos processos e atividade de marketing digital dos JSC relativamente à comunicação com o apostador. Devem ser implementadas ferramentas que permitam eliminar tarefas manuais, que geram muito esforço, como a produção, a disponibilização ou a publicação de conteúdo digital, nos vários meios/canais digitais, e permitindo a monitorização 360º de todas as ações que geram pontos de contato (e-mail marketing, newsletter, ou SMS marketing, redes sociais, média, blog, chatbots, entre outros).

REQ.9 **MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO APOSTADOR E A SUA SATISFAÇÃO NOS CANAIS DIGITAIS** - O novo ecossistema digital JSC (novo Site e nova App JSC) a implementar na 2ªfase do programa de projeto Portal Evolution, deve capacitar e contribuir, de forma efetiva e significativa, para a melhoria da experiência do apostador quer no Site quer na App JSC.

31. REQUISITOS DE SERVIÇO

Neste capítulo são apresentadas as necessidades e expectativas em relação às atividades e respetivos resultados inerentes ao serviço de consultoria a adjudicar.

31.1. REQUISITOS GLOBAIS DE SERVIÇO

REQ.10 **PLANO ESTRATÉGICO PARA O NOVO ECOSSISTEMA DIGITAL JSC** – O Adjudicatário deve ajudar a SCML a definir uma estratégia para o novo ecossistema digital JSC (com foco no Site e na App JSC) e apresentar um plano estratégico para a sua implementação, de forma a ajudar a alcançar os melhores resultados para a SCML. O Adjudicatário deve ajudar a SCML a identificar restrições, limitações, dificuldades e as oportunidades a alcançar que permitam fundamentar essa estratégia. O documento a entregar deverá apresentar os resultados alcançados com as atividades: 1) Análise "As IS"; 2) Gap Analysis; e 3) Análise "To Be".

REQ.11 **CADERNO DE REQUISITOS FUNCIONAIS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO** – O Adjudicatário deve ajudar a SCML a definir, funcionalmente, a SOLUÇÃO a implementar, na 2ª fase do programa de projetos "Portal Evolution" e que consiste no desenvolvimento e implementação de um novo Site e APP JSC, e elaborar as peças necessárias para incorporar, em anexos, no Caderno de Encargos para a implementação da SOLUÇÃO. Neste sentido, O Adjudicatário deve definir os

requisitos funcionais e a arquitetura funcional da solução a implementar, entregando um documento com a identificação, definição e especificação dos referidos requisitos funcionais, requisitos não funcionais (com caracter não técnico) e peças gráficas. No referido documento devem constar:

a) Requisitos Funcionais, com a definição dos requisitos em formato de Casos de Uso ou de User Storie;
b) Identificação e especificação das componentes a implementar e respetivas funções e funcionalidades;
c) Requisitos de Usabilidade;
d) Requisitos de Acessibilidade;
e) Requisitos de Segurança;
f) Requisitos de Qualidade.

REQ.12 **DESIGN SYSTEM DO NOVO SITE E APP JSC** – O Adjudicatário deve criar o design de Interfaces, e respetivas especificações, do novo Site e da nova App JSC e deixá-los prontos para desenvolvimento. O Projeto final de design do Site e da APP JSC deve ser apresentado e disponibilizado numa ferramenta que possibilite partilhar o projeto de design, com a equipa que irá realizar o desenvolvimento, nomeadamente, e a título de exemplo, por recurso à ferramenta de mercado "Zeplin" ou outra ferramenta equiparada, a propor pelo Adjudicatário e aprovada pela SCML.

31.2. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE SERVIÇO

REQ.13 **DIAGNÓSTICO AO ATUAL ECOSSISTEMA DIGITAL JSC (SITE E APP)** - O Adjudicatário deve analisar e elaborar um relatório de diagnóstico do atual ecossistema digital JSC (Site e App, e respetivas ligações e integrações com outros sistemas e outros sites), identificando os principais problemas, incoerências, limitações, restrições, e barreiras na interação, as dificuldades/fragilidades do ecossistema digital JSC e a identificação das oportunidades de melhoria do ecossistema digital. O Adjudicatário deve garantir, no mínimo, a realização das seguintes atividades:

a) Sessões de trabalho com a equipa de projeto da SCML, para levantamento e recolha de toda a informação sobre o atual ecossistema digital JSC, análise e discussão dos resultados obtidos com a análise da informação disponibilizada pela SCML e da informação complementar obtida pelo Adjudicatário no âmbito das atividades do projeto;
b) Web Analysis ao Site e App JSC;
c) User Research – Falar com pessoas, apostadores, que utilizam o serviço (que apostam nos JSC), e com pessoas que possam vir a utilizá-lo no futuro.

REQ.14 **USER RESEARCH –** Não obstante outras técnicas e ferramentas que o Adjudicatário possa utilizar para fazer o estudo ao Consumidor JSC, o Adjudicatário deve analisar e estudar o Cliente JSC através da realização de entrevistas a apostadores reais dos JSC, que utilizam o serviço e que apostam nos JSC através da rede física ou dos canais digitais (Site e App JSC), assim como outras pessoas que possam vir a utilizá-lo no futuro mas, para efeitos de elegibilidade, devem ser utilizadores de outras plataformas de jogo de "Sorte e de Azar" e de plataformas de e-commerce. Para efeito da realização das referidas entrevistas, o Adjudicatário deverá realizar, no mínimo, 20 (vinte) entrevistas a apostadores reais dos JSC. Caberá ao Adjudicatário a responsabilidade pela angariação dos utilizadores reais e pelo pagamento de todos os custos inerentes quer à angariação das pessoas quer à realização das entrevistas.

REQ.15 **BENCHMARKING ANALYSIS** – Não obstante o diagnóstico interno ao atual ecossistema digital JSC, o Adjudicatário deve, adicionalmente, pesquisar e recolher informação complementar relativamente a empresas que se destacam em determinada competência e que, por isso, servem de referência e inspiração para a geração de ideias e a identificação de "Boas-Práticas" relativamente a um determinado tema ou assunto. O Adjudicatário deve analisar os Sites e Apps de empresas semelhantes a atuar no mesmo ramo de atividade do JSC e outras plataformas de e-commerce. Não obstante, e adicionalmente, no âmbito desta atividade a SCML entrega ao Adjudicatário a lista de Sites que referencia para a realização das atividades de web analysis. O Adjudicatário deverá elaborar um relatório com os resultados da análise e diagnóstico.

REQ.16 **MAPEAMENTO DAS JORNADAS E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (CUSTOMER JOURNEY)** – O Adjudicatário deve realizar o desenho das jornadas do utilizador (atuais e futuras), com base na situação corrente e nas melhorias a realizar na experiência geral do utilizador, nomeadamente ao nível da usabilidade e acessibilidade do Site e da App.

REQ.17 **IDENTIFICAR E APRESENTAR PROPOSTAS DE INOVAÇÃO** - O Adjudicatário deve identificar e propor elementos de inovação e ou de melhoria ao atual ecossistema digital JSC, em particular nas funcionalidades, na arquitetura de informação e no conceito gráfico, quer do Site quer da App JSC, nas componentes de produto e de serviço, através da aplicação de processos, métodos, filosofias, abordagens de Design Thinking, Human-Centered Design , Business Design, Service Design, UX Design e UI Design na realização das atividades do projeto.

REQ.18 **DESENHO DA ARQUITETURA DE NAVEGAÇÃO E DE INFORMAÇÃO DO NOVO SITE E DA NOVA APP JSC** - O Adjudicatário deve desenhar e propor a estrutura de navegação (principal e secundária) e de informação para o novo Site e para a nova APP JSC.

REQ.19 **DESENVOLVIMENTO DE PROTÓTIPOS INTERATIVOS DO NOVO SITE JSC** - O Adjudicatário deve desenvolver protótipos interativos, do novo Site JSC, adaptados a versões desktop e mobile, e responsive/adaptative, para a realização de testes de usabilidade com o utilizador final, com o objetivo de validar a solução final.

REQ.20 **DESENVOLVIMENTO DE PROTÓTIPOS INTERATIVOS DA NOVA APP JSC** - O Adjudicatário deve desenvolver protótipos interativos, da nova APP JSC, adaptados a versões iOS e Android, e responsive/adaptative, para a realização de testes de usabilidade com o utilizador final, com o objetivo de validar a solução final.

REQ.21 **TESTES DE USABILIDADE** - O Adjudicatário deve realizar testes de usabilidade com utilizadores reais, representativos do "público-alvo", utilizando protótipos interativos, com o objetivo de validar/confirmar pressupostos e ideia, ou a identificação da necessidade de realizar refinamentos/melhorias, tendo em consideração os resultados da análise de adequação à necessidade do apostador JSC. Os resultados destas atividades devem dar uma visão concreta de quais as ideias que valem o seu investimento e, consequentemente, como deverá ser ajustado o Roadmap de implementação dessas ideias. Para o efeito, deverá testar os protótipos com colaboradores da SCML, numa primeira fase, e com apostadores dos JSC, externos à SCML, através de sessões de User Testing Research. Os testes de usabilidade devem ser realizados com o apoio de protótipos interativos e deve ser entregue ao participante um guião de testes (casos de testes) previamente validado e aprovado pela SCML. No final das sessões de testes, o Adjudicatário deve entregar à SCML, como resultado da evidencia da realização das sessões de testes, todos os vídeos dos testes e o relatório com as conclusões obtidas. O recrutamento dos participantes e as respetivas despesas, inerentes à realização dos testes, são da responsabilidade do Adjudicatário.

Relativamente a este requisito, e no âmbito da resposta ao CADERNO DE ENCARGOS, o Adjudicatário deve indicar, na sua proposta comercial, informação quantitativa do número de participantes na realização dos testes e o número de sessões que se propõem realizar, assim como, o detalhe da metodologia a utilizar na preparação e realização dos testes.

REQ.22 **DESENHO DA INTERFACE GRÁFICA DO NOVO SITE E DA NOVA APP (DESIGN SYSTEM)** – O Adjudicatário deve definir e apresentar o desenho gráfico das interfaces (páginas e ecrãs) do novo Site e da nova APP JSC disponibilizando as respetivas especificações. Deverá incluir (lista não exaustiva) os seguintes elementos:

a) Protótipo final, de alta fidelidade, do Site e da App JSC;
b) Assets Gráficos;
c) Style Guide (Guia de Estilos, Padrão visual) do Site e App JSC

i. Esquema de cores;
ii. Hierarquia Tipográfica;
iii. Ícones, botões e "*Call to action*";
iv. Fontes a utilizar;
v. Espaçamentos (*Grids*);
vi. Navegação;
vii. Elementos do Layout e Principais componentes (Elemento de Navegação, texto/conteúdo, Imagens, Vídeos, menus *dropdown*, scrollbar, alertas, *thumbnails*, etc.)

Relativamente a este requisito, e no âmbito da resposta ao CADERNO DE ENCARGOS, o Adjudicatário deve indicar, na sua proposta comercial, a(s) ferramenta(s) que serão usadas na elaboração e disponibilização do desenho gráfico, assim como, a informação quantitativa do número de páginas/ecrãs a incluir no conceito e desenho gráfico do novo Site e da nova APP JSC.

REQ.23 **MÉTRICAS DE SUCESSO (KPIS)** – O Adjudicatário deve definir os indicadores chave para a medição de sucesso (KPI's) da jornada do utilizador (apostador), e a forma como ele interage com o ecossistema digital JSC (Site e App, e respetivas ligações e integrações com outros sistemas, redes sociais, e outros sites), assim como, a definição de objetivos e metas para as respetivas métricas e plano de ação para os alcançar.

REQ.24 **LEVANTAMENTO DE REQUISITOS FUNCIONAIS E ARQUITETURA FUNCIONAL DA SOLUÇÃO** – O Adjudicatário deve ajudar as equipas da SCML no levantamento, definição e especificação dos requisitos funcionais da solução a implementar. Com base nas jornadas do utilizador, nos mockups desenhados e outros resultados alcançados com a execução das atividades do projeto, o Adjudicatário deverá elaborar o caderno de especificação de requisitos funcionais, definidos e especificados, idealmente, em formato de Casos de Uso, User Story ou Epic User Story, pela respetiva ordem, servindo de orientação e de base para a construção do CADERNO DE ENCARGOS para o desenvolvimento e implementação do novo Site e da nova APP JSC. O levantamento de requisitos funcionais deverá abordar aspetos como:

a) Objetivos do Site e da app;
b) Funcionalidades previstas (Casos de Uso ou *User Story);*
c) UI Design aprovado;
d) Sistema de Gestão de Conteúdos (CMS);
e) Segmentação do Modelo de dados;
f) Integração com plataformas existentes;

g) Métricas de Sucesso (KPIs).

REQ.25 **RECURSOS HUMANOS –** o adjudicatário deverá garantir que os recursos humanos têm o perfil técnico e comportamental adequados à prestação de serviços em causa, bem como apresentar lista nominativa dos recursos humanos a afetar à prestação do serviço. Deste modo, o adjudicatário compromete-se a notificar a SCML de qualquer fato que no decurso da vigência do contrato possa afetar a declaração de conflito de interesses a entregar por cada um dos trabalhadores afetos à prestação dos serviços.

32. REQUISITOS DO PROJETO

32.1. ATIVIDADES E RESULTADOS DO PROJETO

REQ.26 **ATIVIDADES DO PROJETO** - O ADJUDICATÁRIO, para efeito do cumprimento dos objetivos do projeto, deve realizar, no mínimo, as seguintes macro atividades:

a) Planeamento e Organização do Projeto – Nesta atividade o Adjudicatário deve reunir com a equipa de gestão de projeto da SCML para a definição, projeção, planeamento e organização do projeto e criar as condições que permitam o arranque e a execução das atividades do projeto.

b) Reunião de KickOff - Nesta atividade o Adjudicatário deve preparar e realizar a reunião de arranque do projeto, fazendo uma apresentação aos Stackholders da SCML do Plano geral do projeto.

c) Diagnóstico – Nesta atividade o Adjudicatário deve realizar entrevistas aos Stakeholders internos da SCML com o propósito de recolher, analisar e compilar toda a informação necessária sobre o atual ecossistema digital dos JSC, compreendendo, consolidando e sistematizando toda a informação. O objetivo é ter uma visão completa e detalhada do atual ecossistema digital JSC que permita compreender o estado atual de todo o sistema digital, os aspetos positivos, as fragilidades, as oportunidades de melhoria ou de inovação. Assim como, compreender a visão, os objetivos e as necessidades de negócio. Os resultados desta atividade devem ser apresentados ao grupo de trabalho (Equipa de projeto) da SCML e devem fazer parte destes resultados:

   i. Visão holística e detalhada do ecossistema digital atual e dos principais Desafios (problemas e/ou oportunidades de melhoria e inovação) detetados;

   ii. Análise das plataformas/canais de jogo atuais (Portal JSC e App), as suas componentes e funcionalidades associadas, os seus

aspetos positivos, as fragilidades, e as oportunidades de melhoria ou de inovação;

iii. Inventário do Site e da APP JSC, com as principais componentes e funcionalidades (em formato Casos de Uso) com uma análise qualitativa de utilização por funcionalidade;

d) Benchmarking Analysis – Nesta atividade o Adjudicatário deve pesquisar, recolher, analisar e compilar toda a informação sobre empresas que se destacam em determinada competência e que, por isso, servem de referência e inspiração para a geração de ideais para a definição estratégica do novo e ecossistema digital JSC. Deverá realizar uma análise competitiva e comparativa a Sites e App, de referência nacionais e internacionais, com a identificação de "boas-práticas", tendências, padrões, ideias e oportunidades a explorar. Consolidando e sistematizando os resultados da análise para apresentação dos mesmos à SCML.

e) Estudo do consumidor JSC – Nesta atividade o Adjudicatário deve realizar um estudo profundo ao apostador JSC com o objetivo de compreender de forma profunda o apostador JSC, Identificando as suas necessidades como cliente, em geral, e como utilizador "Users" do Site e APP JSC, com o propósito de recolher informação sobre os seus drivers e as suas motivações subjacentes e que ajudam a perceber os comportamentos, as suas necessidades, motivações, aspirações e desejos, os seus sentimentos e emoções, o que gostam e valorizam na sua experiência como cliente, relativamente aos produtos e ao serviço dos JSC, antes, durante e após a sua compra, e a identificar os problemas mais críticos.

f) Definição de Personas – Tendo por base os insights recolhidos nas atividades de User Research o Adjudicatário deverá, igualmente, caracterizar os principais segmentos de clientes, criando Personas com a caraterização visual do público-alvo de acordo com as suas necessidades, objetivos, expectativas, motivações e emoções.

g) Empathy Mapping Design – Tendo por base os insights recolhidos nas atividades de User Research o Adjudicatário deve sintetizar as suas observações, e os resultados alcançados e as conclusões num mapa de empatia para traduzir e demonstrar o que o cliente pensa e sente.

h) Customer Journey Design – Tendo por base os insights recolhidos nas atividades de User Research e tendo por objetivo obter um disgnóstico completo da situação atual e uma visão completa de toda a jornada do consumidor e com isso detetar lacunas e oportunidade de melhoria, o Adjudicatário deve sistematizar e ilustrar todo o Customer Journey actual,

indicando os principais touchpoints com os clientes JSC nas diferentes fases da jornada do consumidor (apostador), bem como identificar os momentos críticos, lacunas e oportunidades de melhoria. A Jornada do cliente deve contar toda a experiência do cliente como consumidor, desde a fase em que ele identifica a necessidade de um produto ou serviço, passando pelos processos de pesquisa de informação, avaliação e comparação, finalizando com a conversão e o relacionamento pós-venda (serviços pós-venda).

i) Ideação – O Adjudicatário deve promover e realizar sessões de trabalho, com o grupo de trabalho de projeto da SCML com o propósito de gerar e explorar ideias, recolher insights e encontrar soluções para resolver os desafios identificados nas anteriores atividades. Nesta etapa devem ser asseguradas as condições necessárias para a criação de protótipos destinados à realização de testes de usabilidade com apostadores reais para validação das ideias recolhidas nesta etapa e obter feedback relativamente às mesmas. De forma sistematizada, o Adjudicatário deverá garantir todos os meios e a informação necessária, tendo por base os insights recolhidos para que todos os elementos do grupo de trabalho se expressem criativamente e possam contribuir com ideias, sugestões e propostas de solução para os desafios (Problemas e/ou Oportunidades).

   No final desta atividade, deve ser criada a versão final do Backlog do Projeto com a identificação de todos os desafios, ideias e propostas de solução para o respetivo desafio através de entrega de um relatório com os resultados alcançados e a proposta de uma nova Customer Journey otimizada.

   O Adjudicatário deve promover e realizar as sessões de trabalho necessárias, com a equipa de projeto SCML, até conseguir ter todos os desafios do Backlog do projeto analisados, discutidos e um plano de ação relativamente aos mesmos. No mínimo, deve ser garantida a realização de 8 (oito) sessões de trabalho para discussão dos desafios relacionados com: Login, Página inicial, Navegação, formas e Meios de Pagamento; Conta de Jogador; assim como, sessões de trabalho para discussão dos desafios relacionados com a experiência do apostador com os produtos: Euromilhões; Totoloto; Totobola; Lotaria Instantânea; e Lotaria Nacional.

j) UX Design – O Adjudicatário deve fazer a prototipagem do Site e da APP JSC em mockups e/ou wareframes para validação do conceito gráfico e, posteriormente, a criação de uma versão interativa do protótipo para realização de testes de usabilidade.

k) Testes de Usabilidade – O Adjudicatário deve realizar testes de usabilidade com utilizadores reais, representativos do "público-alvo", utilizando protótipos interativos, com o objetivo de validar/confirmar pressupostos e ideia, ou a identificação da necessidade de realizar refinamentos/melhorias, tendo em consideração os resultados da análise de adequação à necessidade do apostador JSC. Para o efeito, deverá testar os protótipos com colaboradores da SCML, numa primeira fase, e com apostadores dos JSC, externos à SCML, através de sessões de User Testing Research.

l) UI Design – O Adjudicatário deve produzir a interface gráfica do protótipo final e o Design System para a implementação do novo Site e da nova APP JSC.

m) Levantamento e especificação de requisitos funcionais – O Adjudicatário deve ajudar as equipas da SCML no levantamento, definição e especificação dos requisitos funcionais da SOLUÇÃO a implementar. Com base nas jornadas do utilizador, nos wireframe e mockups desenhados e outros resultados alcançados com a execução das atividades do projeto, o Adjudicatário deverá elaborar o caderno de especificação de requisitos funcionais, definidos e especificados, idealmente, em formato de Casos de Uso, User Story ou Epic User Story, pela respetiva ordem, servindo de orientação e de base para a construção do CADERNO DE ENCARGOS para o desenvolvimento e implementação do novo Site e da nova APP JSC.

REQ.27 **CICLO DE VIDA DO PROJETO** – As atividades a executar e os resultados a entregar, devem ser realizadas de acordo com o ciclo de vida do PROJETO, constituído por 7 (sete) etapas sequenciais, tendo um prazo total máximo de 6 (seis) meses.

1ª ETAPA: Planeamento e Organização do Projeto. Esta etapa do projeto tem como objetivo criar as condições que permitam a execução do projeto. Estão incluídas nesta etapa as atividades de Planeamento e Organização do PROJETO. O Adjudicatário deve elaborar um **Plano de Gestão e Execução do Projeto** em coordenação com a ENTIDADE ADJUDICANTE. O resultado desta atividade deve culminar com a preparação e realização da reunião de arranque do projeto (*Kick-off Meeting*) e a entrega de um documento com a descrição das macro atividades (Pacotes de Trabalho) do projeto e o modelo de *governance* do mesmo.

2ª ETAPA: Compreensão: Esta etapa tem como propósito recolher insights e identificar as fragilidades, as dores, as necessidades e os ganhos dos

clientes (internos e externos) dos JSC. Adicionalmente, deverá pesquisar, identificar e analisar empresas, na área de negócio dos jogos online de "Sorte e Azar" ou, transversalmente, através de e-commerce, que se destacam em determinada competência e que, por isso, servem de referência e inspiração para a geração de ideais e na identificação de tendências, padrões e oportunidades. No final desta etapa, o Adjudicatário deve consolidar e sistematizar a informação recolhida e entregar um relatório com os resultados e as conclusões da etapa.

3ª ETAPA: Definição: Esta etapa tem como propósito fazer o alinhamento de expectativas relativamente aos desafios que devem ser tratados ao logo do projeto nas etapas de ideação/conceção e construção da SOLUÇÃO. No final desta etapa devem ser identificados os principais desafios (Problemas e ou Oportunidades) a resolver, permitindo construir a primeira versão do "Backlog" do projeto a tratar nas etapas seguintes. Deverá ser entregue um relatório com os resultados e as conclusões da etapa e a entrega do "Backlog" do projeto.

4ª ETAPA: Ideação da SOLUÇÃO: Esta etapa tem como propósito gerar e explorar ideias, recolher insights, avalisar diferentes caminhos, com o objetivo de procurar e encontrar soluções (ou idealizar soluções) para resolver os desafios identificados na anterior etapa, bem como criar as condições necessárias à conceção e construção de protótipos para a realização de testes com apostadores reais que irão permitir a validação das ideias, recolhidas nesta etapa, e obtenção de feedback relativamente às mesmas. O final desta etapa deverá culminar com a entrega da versão final do Backlog do projeto e o relatório com os resultados e as conclusões da etapa.

5ª ETAPA: Construção (Co-Criação) da SOLUÇÃO: Esta Etapa tem como propósito fazer a sistematização do conhecimento adquirido e desenhar/ilustrar toda a User Experience do novo Site e App JSC. É nesta etapa que são definidas as soluções para os respetivos desafios e, onde são validadas, nomeadamente a criação dos primeiros protótipos e a realização dos primeiros testes com a participação de colaboradores da SCML. Nesta fase, é recolhido o feedback dessas iterações com o objetivo de analisar os resultados para posterior revisão e nova iteração.

6ª ETAPA: Validação: Esta etapa tem como propósito realizar testes de usabilidade com os utilizadores reais através da utilização de protótipos interativos e de alta fidelidade.

7ª ETAPA: Conclusão: A última etapa do projeto tem como propósito consolidar o trabalho realizado nas etapas anteriores, materializando os resultados alcançados nos entregáveis finais do projeto, incluindo a definição e especificação dos requisitos funcionais e a definição da arquitetura funcional a incluir no CADERNO DE ENCARGOS (CLPQ) para o desenvolvimento e implementação, na 2ª fase do programa de projetos "Portal Evolution", do novo Site e da App JSC.

REQ.28 **ENTREGÁVEIS –** As entregas correspondem aos resultados, produtos, componentes e documentação, resultante das atividades do projeto e deverão ser asseguradas pelo Adjudicatário nos seguintes termos:

1) Entregas do Projeto:

a) Entrega Final/Principal:
   i. Plano Geral de Gestão e Execução do projeto;
   ii. Plano Estratégico para a Implementação do Novo Ecossistema Digital JSC, incluindo o projeto final de *Design System* e o *Roadmap* da SOLUÇÃO a implementar.
   iii. Caderno de Requisitos, com as especificações funcionais e a arquitetura funcional do novo Site e da Nova APP JSC, a incluir no Caderno de Encargos para a implementação da SOLUÇÃO.

b) Entregas Provisórias e Complementares:
   i. Documento com o Service Blueprint;
   ii. Inventários com todas as componentes e Casos de Uso do Site e da APP JSC;
   iii. *Canvas* de Proposta de Valor;
   iv. Documento com a Empathy Mapping;
   v. Documento de Identificação de Personas;
   vi. Customer Journey Maps - Documento com as jornadas ideais do apostador por jogo (Euromilhões; Totoloto; Totobola; Lotaria Instantânea; e Lotaria Nacional);
   vii. Documento com a *User Experience Guidelines*;
   viii. Documento das *Guidelines* de Usabilidade e Acessibilidade, para o novo Site e App JSC;
   ix. Wireframes e Mockups do novo Site e da nova APP;
   x. Protótipos Interativos do novo Site e da nova APP;

xi. Relatório e vídeos dos Testes de Usabilidade;
xii. Documento de *Style Guide* para o Site e para a App;
xiii. *Assets* Gráficos (Imagens tratadas, ilustrações, etc);
xiv. UX Writing;
xv. Definição de métricas de sucesso (KPIs).

2) Toda a documentação a produzir no âmbito do presente CADERNO DE ENCARGOS deve ser escrita em a Língua Portuguesa (PT-PT).

3) Todos os documentos produzidos devem ser entregues à SCML em formato digital.

4) Após receção de uma entrega principal a SCML deverá, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, formalizar a aceitação da respetiva entrega.

5) Para efeitos de formalização da aceitação da entrega, será elaborado um auto de aceitação ou rejeição pela SCML.

REQ.29 **PRAZOS DE ENTREGA**– Os montantes relativos aos bens e serviços prestados e devidos ao Adjudicatário são pagos pela SCML com a evidência da respetiva entrega e a aceitação da mesma, de acordo com o plano de pagamentos estabelecido na **cláusula 8** do presente Caderno de Encargos e o plano de entregas aqui definido. O Adjudicatário deverá cumprir o plano de entregas e prazo máximo definidos na tabela infra.

Entrega Principal		Prazo, máximo, para Entrega
E1	Plano de Gestão e Execução do Projeto	20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato
E2	Projeto final de *Design System* do novo Site e da nova APP JSC	120 (cento e cinquenta) dias úteis após a aceitação da Entrega 1 (E1)
E3	Caderno de Especificação de Requisitos Funcionais	30 (trinta) dias úteis após a aceitação da Entrega 2 (E2)

32.2. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO PROJETO

REQ.30 **ORGANIZAÇÃO DO PROJETO –**O Adjudicatário deve assegurar que a gestão do projeto é suportada pelas melhores práticas do mercado e adaptáveis à realidade da SCML**.**

REQ.31 **EQUIPA DE PROJETO –** O Adjudicatário deve assegurar uma equipa de projeto com a dimensão, organização e competências necessárias para que possa executar as atividades definidas e alcançar os resultados previstos no prazo máximo definido no Caderno de Encargos. Deve apresentar, na proposta, a lista de colaboradores, e os respetivos currículos, que venham a constituir a equipa de projeto, incluindo o gestor do projeto. Sempre que se verifique a necessidade de

efetuar alterações na equipa de projeto (dimensão, colaboradores e ou afetação), o Adjudicatário deverá comunicar à SCML, com a antecedência necessária, as respetivas alterações que carecem de aprovação prévia pela SCML.

REQ.32 **GESTOR DE PROJETO –** O Adjudicatário deve nomear um gestor de projeto que domine a língua portuguesa (PT-PT) de modo a assegurar a gestão do projeto, garantindo a coordenação das respetivas atividades bem como a articulação com os responsáveis da SCML.

REQ.33 **PLANO GERAL DE PROJETO –** O Adjudicatário deve elaborar um Plano de Gestão e Execução do Projeto em coordenação com a SCML. O resultado desta atividade deve culminar com a preparação e realização da reunião de arranque do projeto (KickOff) e a entrega de um documento com a identificação e descrição dos Resultados (Entregas) do projeto, as atividades do projeto e o modelo de gestão e de *governance* do mesmo.

REQ.34 **REPORTAR O ESTADO E O PROGRESSO DO PROJETO –** o Adjudicatário deve assegurar o acompanhamento adequado do projeto, reportando o estado e o progresso do mesmo através de relatórios de "Status Date" e de reuniões regulares de acompanhamento do progresso do projeto:

a) Reuniões de Comissão Executiva do Projeto (*Steering*);
b) Reuniões de Ponto de Situação, de Progresso e de Gestão de Risco do projeto;
c) Reuniões de Decisões Técnicas.

ANEXO A

ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE

A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, com morada na Calçada da Glória, n.º 53, em Lisboa, adiante designada por **PRIMEIRA OUTORGANTE**, e representada neste ato pelo **[INSERIR]** e **[INSERIR],** com sede na **[INSERIR]** com o capital social e o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de ---- e de identificação de pessoa coletiva **[INSERIR]**, adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE**, representada por **[INSERIR]**, na qualidade de**[INSERIR]**, titular do cartão de cidadão n.º**[INSERIR]**, válido até**[INSERIR]** / bilhete de identidade nº**[INSERIR]**, emitido em **[INSERIR]**, com domicílio profissional na sede da sua representada,

Considerando que:

[INSERIR]

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

CLÁUSULA 1ª

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

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

CLÁUSULA 2ª

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

a) Seja do conhecimento público e se encontre genericamente acessível anteriormente ao momento em que a informação seja entregue pela Primeira à Segunda Outorgante;
b) Se torne do conhecimento público e se venha a encontrar genericamente acessível ao público em geral depois de transmitida pela Primeira à Segunda Outorgante;
c) Esteja já em poder da Segunda Outorgante no momento da sua transmissão a este pela Primeira Outorgante, tal se concluindo pela análise do arquivo e registos constantes da informação referida no momento imediatamente anterior à transmissão;

d) Seja obtida pela Segunda Outorgante através de uma terceira parte sem que para tal tenha havido quebra das obrigações de confidencialidade dessa 3ª parte;
e) Tal informação seja independentemente conseguida sem recurso ou referência à informação confidencial transmitida pela Primeira Outorgante, devendo este facto ser demonstrado por documentos ou outras provas pertinentes em poder da Segunda Outorgante;
f) Seja exigível por lei à Segunda Outorgante revelar tal informação confidencial, desde que disso notifique, por escrito e de forma a poder fazer prova, a Primeira Outorgante, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sobre a data do cumprimento da exigência legal.

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

CLÁUSULA 3ª

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

CLÁUSULA 4ª

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

CLÁUSULA 5ª

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

CLÁUSULA 6ª

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

2 - Os pedidos de autorização e as respetivas respostas consideram-se efetuados:
a) No próprio dia em que forem entregues em mão ou transmitidas por telefax, se entregues ou recebidas entre as 9 (nove) e as 17 (dezassete) horas, ou no dia útil imediatamente seguinte, no caso de serem entregues ou recebidas após as 17 (dezassete) horas;
b) No caso de envio pelo correio, na data aposta pelo destinatário no respetivo aviso de receção. Na falta de indicação de tal data, a notificação presume-se efetuada no terceiro dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte se aquele coincidir com sábado, domingo ou feriado.

CLÁUSULA 7ª

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

Cláusula 8ª

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

CLÁUSULA 9ª

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

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

CLÁUSULA 10ª

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

CLÁUSULA 11ª

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

CLÁUSULA 12ª

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

Lisboa, ___ de _____ de 202_.

Em representação da SCML Em representação da _____

ANEXO B

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

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

Lisboa **[INSERIR]** de **[INSERIR]** de **[INSERIR]**

Assinatura

ANEXO C

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

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM 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 de prestação de serviços celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ___ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

_____