

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO E
OPERAÇÃO TECNOLÓGICA DOS PONTOS
DE VENDA DE JOGOS SOCIAIS DO
ESTADO**

PROCESSO N.º **22DC11AJD083**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **AJUSTE DIRETO**

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS	4
1. OBJETO DO PROCEDIMENTO	4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE	4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR	4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL	4
5. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA	5
6. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO	5
7. PREÇO BASE	6
8. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS	6
9. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	6
10. REVISÃO DE PREÇOS	7
11. CAUÇÃO	7
12. SEGURO	8
13. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO	8
14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO	10
15. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	10
16. PENALIDADES	11
17. RESPONSABILIDADE	11
18. RESOLUÇÃO	12
19. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML	13
20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	13
21. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL	14
22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	14
23. PUBLICIDADE	16
24. CONFIDENCIALIDADE	16
25. ATOS DE TERCEIROS	16
26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	17
27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	17
28. GESTOR DO CONTRATO	17
29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	17
PARTE II – CLÁUSULAS ESPECIAIS / TÉCNICAS	19
30. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS	19
31. CARATERIZAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA	20
A. DESCRIÇÃO DA REDE DE PONTOS DE VENDA	21
32. SOLUÇÃO DE PONTOS DE VENDA ATUAL	21
33. REDE DE EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA	27
34. CONFIGURAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA	27
35. SOFTWARE DE JOGO NOS PONTOS DE VENDA	28
36. SOLUÇÕES DE SUPORTE À ATIVIDADE	28
37. SOLUÇÕES DE SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO	29
B. REQUISITOS GERAIS	30
38. DOCUMENTAÇÃO	30
39. PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARE DA SOLUÇÃO	31
C. REQUISITOS DA REDE DE PONTOS DE VENDA	31
40. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GLOBAIS	31
41. MODELOS DE EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA	32
42. SOFTWARE DE JOGOS	33
43. SOLUÇÕES DE SUPORTE À ATIVIDADE DE JOGO SOCIAL DA SCML	45
44. SOLUÇÕES DE SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO	47
45. COMPONENTE CENTRAL DE INTEGRAÇÃO	51
46. PLATAFORMA PARA OS COMPONENTES CENTRAIS	52
D. REQUISITOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO	52
47. MONITORIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA SOLUÇÃO	52
48. COMUNICAÇÃO E TRATAMENTO DE ANOMALIAS OU PEDIDOS DE SERVIÇO	53

49.	ARMAZENAMENTO, INSTALAÇÃO OU LEVANTAMENTO DE EQUIPAMENTOS	54
50.	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DAS SOLUÇÕES FORNECIDAS	55
51.	AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO, DE TESTES E DE FORMAÇÃO	57
52.	EQUIPAS DE SUPORTE	57
53.	INTEGRAÇÃO DE ELEMENTOS DA SCML NAS EQUIPAS DE SUPORTE	58
54.	GESTÃO DO SERVIÇO / NÍVEIS DE SERVIÇO.....	60
55.	FATURAÇÃO	61
E.	NÍVEIS DE SERVIÇO E MODELO DE PENALIDADES OPERACIONAIS.....	62
F.	CONCEITOS E ACRÓNIMOS.....	65

ANEXOS:

- ANEXO A:** CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA (VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)
- ANEXO B:** DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO FORNECEDOR COM O CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
- ANEXO C:** DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES
- ANEXO D:** ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

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 do ajuste direto para a **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO TECNOLÓGICA DOS PONTOS DE VENDA DE JOGOS SOCIAIS DO ESTADO**, em conformidade com as condições e características 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, 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 e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do Adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no convite;
- b)** Os diplomas legais e regulamentares que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, serão observados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante;
- c)** As disposições comunitárias que vinculem o Estado Português, assim como as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais, as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes e as regras técnicas respeitantes a cada tipo de serviços a prestar.

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.º A proposta do Adjudicatário;
 - 5.º Os esclarecimentos sobre a proposta do Adjudicatário, prestados pelo mesmo.
- 4.2.** As divergências que existam entre os vários documentos que se consideram integrados no contrato e o clausulado deste resolver-se-ão pela prevalência dos primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos pela SCML de acordo com o artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (adiante CCP) e aceites pelo Adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º do CCP.
- 4.3.** Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o Adjudicatário deverá:
- a)** Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à SCML;
 - b)** Se as dúvidas ocorrerem após o início do contrato, o Adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso pela execução pontual das prestações contratuais, tal como previsto neste caderno de encargos.
- 4.4.** A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número anterior torna o Adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.
- 5. 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**
- 6.1.** O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data da sua assinatura eletrónica e terá a duração contratual de **2 (dois) anos** a contar daquela data, ou quando estiver completa a instalação dos equipamentos previstos no novo contrato (fim do *roll out*).
- 6.2.** Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da sua assinatura até à prestação integral dos serviços objeto do presente procedimento, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

7. PREÇO BASE

- 7.1.** Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, o preço base global é de **€ 9.622.557,36 (nove milhões seiscentos e vinte e dois mil quinhentos e cinquenta e sete euros e trinta e seis cêntimos)**, acrescido de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal aplicável.
- 7.2.** O preço base foi obtido mediante critérios objetivos, considerando que, identificado o período a garantir em processo de manutenção da atual solução dos pontos de venda, registou-se a análise da atual situação técnica dos equipamentos para reconhecimento das necessidades a garantir no futuro, resultando numa projeção do reforço de peças spare e no aumento de assistência técnicas que o alargamento do tempo de utilização deste tipo de equipamentos impõe.
- 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 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).
- 8.4.** No decurso do contrato, 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 mensal e diretamente ao Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML, mensalmente, 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.

- 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 e respetiva nota de crédito, sendo o caso.
- 9.5.** O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da cláusula **18.** do caderno de encargos.

10. REVISÃO DE PREÇOS

Não há lugar a revisão de preços.

11. CAUÇÃO

- 11.1.** O Adjudicatário garantirá por caução o exato e pontual cumprimento das obrigações que assume com a celebração do contrato. Esta caução a prestar será de **5% (cinco por cento) do preço contratual**, e será prestada por depósito em dinheiro, ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou ainda mediante garantia bancária à primeira solicitação ou por seguro-caução à primeira solicitação, de acordo com os modelos anexos ao convite.
- 11.2.** A SCML promoverá a liberação da caução, nos termos do artigo 295.º do CCP.
- 11.3.** No caso de resolução do contrato, a caução só será extinta e restituído o depósito ou cancelada a garantia bancária ou o seguro, depois de apuradas e pagas, se a isso houver lugar, as quantias que forem devidas à SCML.
- 11.4.** Todas as despesas derivadas da prestação da caução serão da responsabilidade do Adjudicatário.

11.5. A SCML pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos casos de não cumprimento das obrigações legais, contratuais ou pré-contratuais pelo Adjudicatário.

12. SEGURO

12.1. Sem prejuízo da aplicação das penalidades e sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do estipulado no presente caderno de encargos, deverá o Adjudicatário possuir seguro relativo à sua atividade, cobrindo todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados à SCML ou a terceiros emergentes da execução do Contrato a celebrar na sequência deste procedimento, nomeadamente, deverá ser tomador da apólice de seguro de responsabilidade civil.

12.2. O capital mínimo a segurar é de **€ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos e mil euros)**, a rever anualmente pela SCML.

12.3. Os encargos referentes ao seguro imposto por este caderno de encargos são da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário.

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

12.5. 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.

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

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

13. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

13.1. O Adjudicatário deverá:

13.1.1. Manter integrados na equipa responsável pelos serviços de instalação e manutenção, os trabalhadores da SCML que se encontram atualmente destacados no fornecedor, assegurando os bens e materiais fundamentais ao adequado desempenho da função tais como, viatura de serviço dedicada por técnico, ferramentas entre outros

13.1.2. Manter a atual equipa afeta à prestação de serviço; na eventualidade de integração de novos técnicos;

- 13.1.3.** Apresentar currículos dos técnicos, evidenciando designadamente habilitações, experiência e formação profissional nas atividades de implementação e suporte a prestar;
- 13.1.4.** Apresentar, para cada um dos novos trabalhadores, o Registo Criminal (ou documento equivalente aceite pela SCML) e Declaração de não Existência de Conflito de Interesses, conforme modelo vigente na SCML;
- 13.1.5.** Aceitar que, após avaliação dos Currícula, Registo Criminal e Declaração de não existência de conflito de interesses, a SCML se reserva o direito de não aceitação de trabalhadores propostos;
- 13.1.6.** Informar atempadamente qualquer alteração, quer de movimentação de trabalhadores, quer da informação como acima exigida, que venha a ocorrer durante a vigência do contrato, sendo os documentos dos recursos humanos que cessam funções, devolvidos ao Adjudicatário e obrigando-se os novos colaboradores aos mesmos requisitos e procedimentos;
- 13.1.7.** Aceitar que a SCML se reserva o direito de solicitar a substituição dos trabalhadores para os quais se verifique que o perfil não se adequa às exigências da função, ou que revelem desempenho não satisfatório, mediante avaliação do respetivo desempenho durante a execução do contrato;
- 13.1.8.** Assegurar que a prestação é executada de forma a garantir a segregação de funções e a inexistência de conflito de interesses;
- 13.1.9.** Aceitar que antes do início das funções, os trabalhadores tomam conhecimento das políticas e dos procedimentos de segurança em vigor na Organização e aplicáveis à prestação de serviço e que vão cumprir e fazer cumprir as Políticas e Procedimentos de Segurança em vigor na Organização e aplicáveis à prestação de serviços contratada;
- 13.1.10.** Garantir os recursos humanos necessários à execução da prestação de serviços nos termos contratualmente definidos e acordados;
- 13.1.11.** Garantir que a equipa afeta à prestação de serviço reúne os perfis e competências técnicas e comportamentais adequados à prestação de serviços;
- 13.1.12.** Aceitar que o acesso à informação é limitado apenas àquela necessária à boa execução do serviço contratado, tendo por base o princípio da necessidade de saber;
- 13.1.13.** Aceitar que a SCML reserva-se o direito de fazer auditorias à prestação de serviços no que respeita à qualidade, segurança e SLA, incluindo ao serviço e equipamentos instalados na rede de mediadores;

13.1.14. Garantir que a informação que vier a ter acesso ou que for produzida por via da prestação de serviços, fica guardada em equipamento protegido contra acesso indevido, e com controlo e registo de acessos e que todos os acessos a essa informação, independentemente dos respetivos objetivos, são rastreáveis, ou seja, que comportem nomeadamente, o registo / informação acerca do momento do acesso, utilizador e propósito (lista não exaustiva: visualização, alteração, eliminação, cópia).

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

14. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

14.1. O contrato pode ser modificado:

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

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

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

14.2.1. 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;

14.2.2. Razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes.

14.3. 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. A cessão da posição contratual e a subcontratação regem-se pelo disposto nos artigos 317.º a 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 nas estabelecidas, a SCML reserva-se o direito de, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:

16.1.1. Resolver o contrato nos termos legais;

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

16.2. A SCML poderá, até ao limite de **20% (vinte por cento)** do preço contratual, aplicar penalidades quando não forem respeitados os níveis de serviço previstos no capítulo E da parte II do caderno de encargos.

16.3. 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.

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

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

$$\text{Punit} = 50,00\text{€ (cinquenta euros)}$$

Sendo que

Punit corresponde ao valor unitário de um ponto de penalização.

16.7. 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 pelo correto, integral e pontual cumprimento das obrigações respetivas.
- 17.3.** 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.
- 17.4.** Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato 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, desconformidades 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 e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, após este último ter sido notificado desse incumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.
- 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 do contrato;
 - 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.
- 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. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

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

20. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

- a)** Declaração individual de não existência de conflitos de interesses, conforme minuta constante do **ANEXO C** ao presente caderno de encargos, assinada por cada um dos seus colaboradores que prestem serviços no âmbito e/ou nas instalações onde os serviços sejam prestados;

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

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 número anterior, o Adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

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:
- 22.3.1.** 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;
 - 22.3.2.** 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;
 - 22.3.3.** Informar, de imediato, a SCML assim que tiver conhecimento da ocorrência de qualquer incidente de segurança no tratamento;

- 22.3.4.** 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;
- 22.3.5.** 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;
- 22.3.6.** 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;
- 22.3.7.** Não contratar outro subcontratante sem que a SCML tenha dado, previamente e por escrito, autorização para esse efeito;
- 22.3.8.** 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;
- 22.3.9.** 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;
- 22.3.10.** Apagar ou devolver todos os dados pessoais à SCML, consoante opção expressa da Entidade Adjudicante, depois de concluído a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja legalmente exigida;
- 22.3.11.** 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.

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:

22.4.1. 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;

22.4.2. 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;

22.4.3. Aceitar e cumprir as medidas técnicas e organizativas que a SCML vier a definir em sede de projeto e exploração, nomeadamente para o acesso, utilização e eliminação da informação respeitante a dados pessoais, para satisfazer os requisitos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e demais legislação relativa à proteção de dados pessoais, as quais serão previamente documentadas.

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 do presente procedimento, sem a prévia autorização, por escrito, da SCML.

24. CONFIDENCIALIDADE

O Adjudicatário (incluindo seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados) obriga-se a não divulgar quaisquer dados, factos ou documentos do presente procedimento ou do Contrato, mesmo após o seu termo, salvo motivo legal ou requerimento judicial, nos termos e para os efeitos estabelecidos no Acordo de Confidencialidade, conforme modelo que constitui o **ANEXO D** do presente Caderno de Encargos, que o Adjudicatário se obriga a subscrever na data de assinatura do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento.

25. 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.

26. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

- 26.1.** 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.
- 26.2.** 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.

27. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 27.1.** 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.
- 27.2.** Qualquer alteração das informações de contato constantes no caderno de encargos deve ser comunicada, por escrito, à outra parte.

28. GESTOR DO CONTRATO

- 28.1.** A SCML designará um ou mais gestores do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução.
- 28.2.** 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.

29. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 29.1.** 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.

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

PARTE II – CLÁUSULAS ESPECIAIS / TÉCNICAS

30. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS

A SCML faz toda a gestão dos Jogos Sociais - cuja organização, promoção e exploração lhe está cometida pelo Estado, em regime de exclusivo para todo o território nacional - com base em sistemas de informação, estando a maioria dos processos já totalmente automatizados. Para o efeito, a SCML recorre aos seguintes canais de jogo:

- Rede de Mediadores com Pontos de Venda de Jogos Sociais – Que suporta a venda Online (registo de apostas), validação de prémios, pagamentos para valores limitados, etc.
- Portal Jogos Santa Casa (site www.jogossantacasa.pt) – suportando todos os jogos com a exceção do Placard e Apostas Hípicas.
- Mobile – Através das Apps:
 - “App Placard” para consulta de informação;
 - “App JSC” que permite a mesma comodidade e flexibilidade para jogar que a Portal, com a exceção do Placard, das Apostas Hípicas e do Totobola.
- SMS – Através deste canal de mensagens pré-formatadas é permitido ao apostador (com a exceção do Placard, das Apostas Hípicas e do Totobola), sem estar dependente de ter internet ou estar próximo de um mediador.



Figura 1 Diagrama indicativo de exploração dos Jogos Sociais

O objeto do contrato a celebrar consiste na gestão e operação tecnológica dos Pontos de Venda, incluindo a monitorização e manutenção remota dos equipamentos e o

tratamento de ocorrências e pedidos de serviço, de acordo com os requisitos e níveis de serviço estabelecidos.

31. CARATERIZAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

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

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

Os Jogos Sociais, cuja organização, promoção e exploração está atribuída pelo Estado à Misericórdia de Lisboa, constituem um importante motor financeiro de diversos e diversificados programas e de projetos particularmente na área da ação social – muitos deles conduzidos através da própria Misericórdia de Lisboa – e de geração de emprego e de bem-estar.

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

O atual portefólio dos Jogos Sociais é constituído pelas Lotarias - Clássica, Popular e Instantânea (vulgo "Raspadinha") - onde o jogador se habilita a ganhar um prémio pré estabelecido - pelas Apostas Mútuas - Totobola, Totoloto, M1lhão, Chuva de Milionários e Euromilhões, onde o jogador aposta no seu prognóstico ou palpite e se habilita a ganhar prémios de um montante apurado em função do número total de apostas e ou previamente definido - e pelas Apostas Mútuas à cota, Placard e Apostas Hípicas, onde o jogador aposta no seu prognóstico ou palpite e se habilita a ganhar prémios de um montante apurado em função do número total de apostas e das cotas definidas no fecho do período de registo de cada evento.

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

estabelecidos os seguintes eventos mais significativos que se apresentam a título informativo:

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

Tabela 2: Eventos mais significativos no calendário semanal dos Jogos Sociais (situação atual).

A. DESCRIÇÃO DA REDE DE PONTOS DE VENDA

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa operacionaliza e gere os seus Jogos Sociais recorrendo a uma vasta rede de Mediadores que se distribuem por todo o País, incluindo as Regiões Autónomas. Nos Pontos de Venda desta rede estão instalados Terminais Online que suportam as principais operações inerentes aos Jogos Sociais (venda de apostas, validação e pagamentos de prémios).

32. SOLUÇÃO DE PONTOS DE VENDA ATUAL

A solução de Pontos de Venda de suporte aos Jogos Sociais da SCML é composta atualmente por componentes IGT, ligados aos sistemas centrais através de uma rede IP, e que asseguram um conjunto de requisitos fundamentais para a SCML:

- Suporte das funcionalidades necessárias
- Segurança
- Elevada disponibilidade e robustez
- Performance adequada

A solução tecnológica de Pontos de Venda atual é composta pelos seguintes componentes:

- 1 – Unidade Terminal** – Componente utilizado pelo Mediador para processamento das apostas, através do *software* de suporte aos jogos, com ecrã tátil, *scanner* para leitura dos bilhetes, impressora térmica para

branding e leitor de código de barras;

2 – CDU (Customer Display Unit) – Ecrã para visualização por parte dos clientes das operações efetuadas;

3 – Impressora – Componente para impressão dos recibos das apostas, talão de caixa e relatórios:

4 – QRCode Reader (Quick Response Code Reader) – Componente para leitura de códigos de barras 1D e 2D.

A figura seguinte representa a solução tecnológica dos Pontos de Venda da rede da SCML para suporte aos Jogos Sociais.

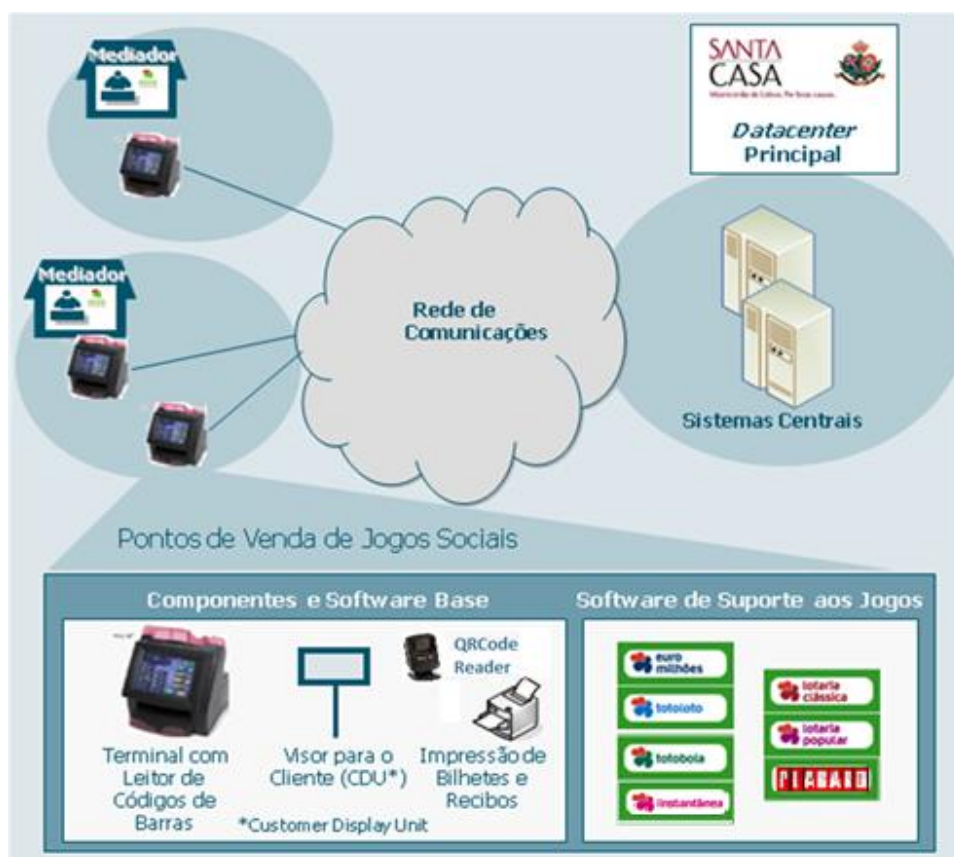


Figura 2 Solução tecnológica dos atuais Pontos de Venda de Jogos Sociais da SCML

32.1. EQUIPAMENTOS E SOFTWARE BASE

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

- Terminal GT Altura 1200
- CDU (*Customer Display Unit*) 12"1 SVGA
- Impressora Accutherm 6, (mod. GLP305/SA) e Accutherm 6 Ultra (mod. GLP510/SA)
- QR Code Reader Motorola DS9208 Scanner (utilizado para o jogo Placard e

apostas hípias, bem como para confirmação de entrega de encomendas,)

O Software base atual dos terminais de jogo é composto pelo sistema operativo Linux e contempla os *drivers* necessários para o funcionamento dos terminais e dos periféricos.

32.2. SOFTWARE DE JOGOS NOS TERMINAIS

O Software de suporte aos jogos está desenvolvido sobre a plataforma operativa dos terminais (*Linux*) sendo a sua instalação feita pela SCML.

As funcionalidades atuais disponíveis no software dos pontos de venda destinam-se exclusivamente ao suporte aos jogos da SCML, existindo a possibilidade de interação dos Mediadores com a SCML via terminais.

As funcionalidades atuais são:

- Registo de apostas:
 - Leitura do bilhete do Apostador
 - Introdução manual via Terminal
 - Geração aleatória de aposta via Terminal
 - Leitura de QRCode
 - Emissão de recibos de apostas e código de barras
 - Venda de jogo físico
- Outras funcionalidades:
 - Reimpressão de recibos e transações
 - Anulação e *branding* das apostas
 - Validação de recibos e *branding*
 - Pagamento de prémios com *branding*
 - Identificação de premiados
 - Emissão e gestão de talões de identificação fiscal (NIF)
 - Pedidos de jogo físico
 - Confirmação de receção das encomendas
 - Consultas com emissão de relatórios (lista não exaustiva):
 - Chaves e resultados
 - Listas de eventos desportivos
 - Relatórios de elenco do totobola
 - Relatórios financeiros
 - Prestação de contas
 - Gestão de *stocks*
 - Gestão de pedidos e encomendas

- Interação dos Mediadores com a SCML via e-mail do Terminal
- Função de Ajuda
- *Browser* de informação institucional
- Receção de mensagens de alerta não solicitadas

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

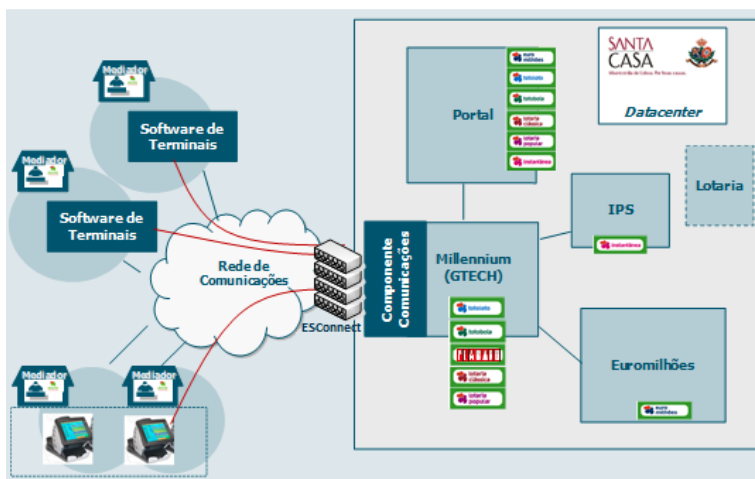
- Euromilhões
- M1lhão
- Chuva de Milionários
- Totoloto
- Lotaria Clássica
- Lotaria Popular
- Lotaria Instantânea - vulgo "Raspadinha"
- Totobola
- Placard
- Apostas Hípicas

32.3. SOFTWARE CENTRAL (COMUNICAÇÕES)

A solução tecnológica dos Pontos de Venda está ligada com os sistemas centrais da SCML, com os quais executa as transações associadas às aplicações (jogos) existentes, nomeadamente todas as transações associadas a venda de apostas, validação de apostas, pagamento de prémios, etc.

Esta ligação a todos os sistemas centrais de Jogos da SCML, quer sejam relativos a Euromilhões, Totobola, Totoloto, Placard, Apostas Hípicas ou Lotarias, é efetuada por uma componente de comunicações central única e que se encontra integrada num sistema conhecido pela SCML como *Millennium*. Esta componente de comunicações do sistema *Millenium* faz parte da solução da IGT e suporta atualmente comunicações IP via *ESConnect* que suportam depois as ligações com os Terminais. As comunicações entre o *Millennium* e o *ESConnect* são suportadas num protocolo próprio, conhecido como GTP.

No caso da Lotaria Nacional, Clássica e Popular, os terminais de Ponto de Venda, comunicam com uma plataforma de integração própria não passando este fluxo funcional de informação pelo sistema *Millennium*.



32.4. GESTÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO

A rede de Pontos de Venda possui um conjunto de características, quer técnicas, quer de gestão / operação, que lhe permitem oferecer elevados padrões de disponibilidade e segurança, assim como desempenho adequado às necessidades da SCML.

Apresenta-se em seguida de forma sucinta as características dos serviços atuais.

▪ SEGURANÇA

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

A solução atual concentra também no sistema central *Millennium* funções de segurança relativas aos Pontos de Venda, nomeadamente:

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

▪ **OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO**

A operação da rede de jogos é feita pela SCML, em articulação com os Mediadores e com o fornecedor da solução. A solução central de suporte aos Jogos, assente no sistema *Millennium*, inclui capacidades de Monitorização e Operação dos Terminais de jogos. Tal permite que a equipa de Operação da SCML possa realizar, de forma remota, diversas ações sobre os Pontos de Venda de Jogos, nomeadamente:

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

Uma das características da solução de Pontos de Venda atual consiste num suporte de duas versões de *software*, o que possibilita a troca entre a versão que se encontra ativa e aquela que se encontra em *background*.

A manutenção dos Equipamentos de Jogo instalados nos Pontos de Venda instalados nos Mediadores, incluindo as unidades terminais e todos os periféricos, é assegurada pelo Adjudicatário.

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

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

▪ **RESOLUÇÃO DE INCIDENTES / ANOMALIAS**

O Adjudicatário é responsável por efetuar a resolução de incidentes / falhas que ocorram nas soluções de *software* dos Pontos de Venda de Jogos, na componente de integração *ESConnect*, *ESMM*, *Browser*, *Easyvista*, *Email*. e na aplicação de gestão remota *Tivoli*. Quando a SCML deteta situações anómalas (por contacto dos Mediadores), efetua a análise dos incidentes e promove a interação com o Adjudicatário.

▪ **NÍVEIS DE SERVIÇO**

A solução atual de Pontos de Venda é disponibilizada de acordo com níveis de serviço contratualizados. Os níveis de serviços incidem sobre o número de

interrupções mensais de Pontos de Venda e no tempo de resolução de incidentes.

Estes Níveis de Serviço são assegurados pelo Adjudicatário e são definidos e controlados pela SCML, tendo em conta o modelo de penalidades constantes do presente caderno de encargos.

▪ **PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS**

Os Equipamentos dos Pontos de Venda de Jogos Sociais, num total de 5.401 por tipologia, são propriedade da SCML, incluindo as unidades terminais e os respetivos periféricos, assim como os equipamentos dos sistemas centrais.

33. REDE DE EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA

A solução de Pontos de Venda de Jogos Sociais da SCML preconiza uma arquitetura de referência “aberta” e que facilita a adoção de novas aplicações. Esta solução compreende, ao nível do Ponto de Venda:

- **Plataforma base**, engloba o *Hardware* e *Software* Base e uma *framework* (para desenvolvimento) aberta e vocacionada para suporte a Jogos (Sociais), que garante a proteção de segurança às aplicações, nomeadamente ao nível de autenticação, controlo de acessos, confidencialidade e integridade e oferece suporte às comunicações com os sistemas centrais.
- **Aplicações**, desenvolvidas de forma modular e que permitem, para além das funcionalidades existentes dos jogos SCML, um conjunto de funcionalidades, como a monitorização e manutenção remota e gestão dos Equipamentos de Ponto de Venda, disponibilização de conteúdos nos Equipamentos de Pontos de Venda (terminais e *display*), troca de mensagens de correio entre Mediadores e SCML, etc.

34. CONFIGURAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA

Tendo em conta a diversidade de Mediadores da rede de Jogos Sociais, tanto ao nível da atividade como na dimensão e volume de transações de apostas, a solução tecnológica de Pontos de Venda de Jogos Sociais é caracterizada por um modelo de equipamento de jogo.

34.1. EQUIPAMENTOS – TERMINAL GT 1200

Os equipamentos do modelo GT 1200 detêm elevada capacidade de tratamento de volume de apostas (verificações e outras), quer ao nível da transação, quer ao nível da execução de funcionalidades. Como solução, o terminal GT 1200 inclui como periféricos uma impressora térmica, um QRCode e um CDU / LCD de alta resolução, assim como toda a cablagem necessária ao funcionamento de cada componente.

35. SOFTWARE DE JOGO NOS PONTOS DE VENDA

O *software* de jogo atualmente existente nos terminais de jogo suporta todos os Jogos Sociais da SCML em vigor. O *software* presente na plataforma operativa da solução de Pontos de Venda de Jogos Sociais, garante:

- Níveis de segurança adequados de acordo com os *standards* do WLA (*World Lottery Association*), assim como com a norma ISO/IEC 27001, que envolva particularmente autenticação e controlo de acessos, confidencialidade das transações (com condições para encriptação de dados), integridade das transações e outras práticas previstas nas normas. A solução disponibiliza um nível de segurança adequado, de forma independente do nível de segurança oferecido pela rede de comunicações.
- Robustez e disponibilidade, nomeadamente de acordo com os níveis de serviço definidos.
- Performance adequada, dependente da capacidade dos sistemas centrais existentes.
- Integração com as soluções aplicacionais localizadas no próprio terminal, garantindo ao utilizador um ambiente uniformizado nomeadamente ao nível de menus, imagem gráfica de forma transversal às várias aplicações. As aplicações estão também devidamente integradas com os sistemas centrais.
- Modularidade, permitindo a delimitação de componentes aplicacionais, de forma a facilitar a adição ou remoção de módulos, mantendo a consistência do ambiente disponível para os utilizadores.
- Normalização de "*look and feel*" garantindo que os utilizadores têm um ambiente consistente e uniforme, no qual o acesso às diversas aplicações se faz da mesma forma.

36. SOLUÇÕES DE SUPORTE À ATIVIDADE

A solução disponibiliza funcionalidades de comunicação e interação entre os Mediadores e a SCML assim como considera conteúdos aos Mediadores e clientes dos Pontos de Venda. Neste sentido, as componentes aplicacionais de suporte à atividade de Jogos Sociais da SCML asseguram:

- **Correio com Mediadores** – aplicação que permite o envio de mensagens de correio entre os Mediadores e a SCML (funcionalidades base de e-mail), a disponibilização de informação relevante por parte da SCML, a colocação de dúvidas ou questões pelos Mediadores, etc.
- **Gestão de Conteúdos** – solução que permite a gestão centralizada de conteúdos da SCML e tem mecanismos de distribuição para os Pontos de Venda,

nomeadamente conteúdos ou vídeos promocionais e informativos para os Mediadores e os Apostadores.

37. SOLUÇÕES DE SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO

A solução inclui também um conjunto de ferramentas que possibilitam a otimização da gestão e manutenção dos Equipamentos de Pontos de Venda de Jogos Sociais:

- **Gestão Remota e Monitorização dos Equipamentos de Pontos de Venda** – ferramentas que asseguram a monitorização e gestão tecnológica dos Pontos de Venda de Jogos Sociais (incluindo os periféricos), nomeadamente através de alarmes de deteção de inconformidades (Tivoli), acesso remoto para intervenções de manutenção (VNC), instalação remota do *software* e possibilidade de emissão de relatórios.
- **Gestão Pedidos / Incidentes** – ferramenta que permite o registo, classificação, encaminhamento e *follow-up* de pedidos de serviços e ocorrências e tenha a possibilidade de emissão de relatórios. Esta solução integra com a solução de gestão de ocorrências / pedidos da SCML.
- **Gestão de Manutenção e de Equipamentos** – ferramenta que assegura o suporte ao planeamento e controlo de manutenção, o registo de intervenções de manutenção, nomeadamente nos próprios Equipamentos de Pontos de Venda, a gestão de equipas e intervenção no terreno (com eventual utilização de Tablets / PDA) e possibilidade de emissão de relatórios. Adicionalmente esta solução suporta a gestão de uma base de dados dos equipamentos, quer estejam instalados nos Mediadores, quer estejam em armazém (mantendo a informação dos vários armazéns que deverão existir), distinguindo entre equipamentos da SCML para instalação e equipamentos de *spare* para manutenção. Esta ferramenta integra com a base de dados de Mediadores existente na SCML.
- **Gestão de Versões** – ferramenta que permite o registo e controlo de versões de *software* dos componentes da solução, servindo de repositório central do histórico de versões com informação das principais alterações entre cada versão, informação sobre os responsáveis e programadores envolvidos em cada versão, informação sobre a forma de fazer a respetiva instalação ou *roll-back*, etc.

Adicionalmente, cada uma das ferramentas anteriores disponibiliza indicadores, com mecanismos de integração ou exportação para solução própria da SCML (*balanced scorecards*, informação de gestão ou outra).

B. REQUISITOS GERAIS**38. DOCUMENTAÇÃO**

- REQ-1 Requisito Introdutório** - Deverá existir documentação permanentemente atualizada sobre Equipamentos de Pontos de Venda instalados, acessível para consulta pela SCML. Esta documentação deverá ser suficiente para assegurar que a SCML reúne todos os elementos sobre os Pontos de Venda, respetivos equipamentos e software instalados, assim como configurações existentes.
- REQ-2** O Adjudicatário terá de manter os elementos técnicos e manuais atualizados de cada um dos equipamentos a manter.
- REQ-3** O Adjudicatário terá de manter a documentação para a utilização de cada uma das soluções previstas. A documentação deverá ter uma versão específica para os Mediadores no que respeita a: (i) Software de Jogos, (ii) solução de troca de mensagens de correio e (iii) solução de distribuição de conteúdos. Adicionalmente, deverá ser mantida a documentação numa versão para utilização e edição pela SCML, para todas e cada uma das soluções previstas.
- REQ-4** O Adjudicatário terá de manter e atualizar os manuais dos processos de articulação, descrevendo os canais, os procedimentos, os mecanismos e a forma de articulação a utilizar pela SCML em situações como: reporte de incidente/anomalia, pedidos de serviços adicionais, informação relativa à manutenção e situação das soluções dos Pontos de Venda de Jogos e outras conforme previsto nos Requisitos de Gestão e Operação do Serviço apresentados abaixo.
- REQ-5** Do total de terminais da SCML, o Adjudicatário terá de manter terminais para formação, funcionando em modo *offline*, com funcionalidades de formação devidamente preparadas e em número a definir pela SCML (atualmente 35).
- REQ-6** O Adjudicatário terá de continuar a entregar a documentação à SCML, de acordo com as necessidades a cada momento e sempre que solicitada. A documentação deverá ser entregue nas suas versões originais à SCML em formato eletrónico editável (RTF/DOC, PDF ou HTML) sempre que tecnicamente possível.

REQ-7 Toda a documentação terá de ser elaborada em língua portuguesa, considerando-se admissível a redação em língua inglesa apenas no que respeita a manuais de natureza técnica relativos a produtos de *software* ou *hardware* adotados na solução. O Adjudicatário deverá entregar à SCML a documentação funcional, técnica e das configurações implementadas de todas as soluções.

39. PROPRIEDADE DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARE DA SOLUÇÃO

REQ-8 A propriedade de todos os equipamentos é da SCML, com exceção do *software* de terceiros que será licenciado à SCML pelo Adjudicatário pelo período de vigência do contrato. Para todos os equipamentos, o tratamento de situações de garantia, substituição por anomalia ou substituição por alcance do fim de vida do equipamento, são da responsabilidade do Adjudicatário, sem encargos adicionais para a SCML. Findo o contrato, o *stock* de terminais de jogo (*spares*), incluindo impressoras, CDU e outros componentes, será entregue à SCML.

C. REQUISITOS DA REDE DE PONTOS DE VENDA

40. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GLOBAIS

REQ-9 O Adjudicatário terá de manter 5.401 equipamentos de produção, por tipologia de equipamento, e os equipamentos *spare*, num total de 324 por tipologia de equipamento.

REQ-10 Os Equipamentos de Pontos de Venda de Jogos Sociais permitem a coexistência de duas versões das aplicações, sendo que uma versão está a “correr” em *foreground* e a outra versão encontra-se armazenada em *background*. Esta característica é particularmente importante no caso das atualizações de *software* que são aplicadas na versão em *background*, possibilitando que os Equipamentos de Pontos de Venda sejam configurados para arrancar com a nova versão numa data / hora configuráveis (fazendo a respetiva troca entre versão em *background* para *foreground* e vice-versa).

REQ-11 Com cada Equipamento de Ponto de Venda de Jogos, o Adjudicatário terá de manter também o IDE, com o SDK e respetiva API para desenvolvimento do *software*. Esta API suporta linguagem de programação amplamente divulgada e utilizada, nomeadamente Java ou C++.

REQ-12 O Adjudicatário deverá manter toda a solução de *software* dos terminais que assenta sobre o *hardware*.

REQ-13 Os Equipamentos suportam um acesso com perfil de manutenção, recorrendo para tal a um mecanismo de autenticação forte, utilizando nomeadamente uma key USB. Quando este acesso é efetuado e verificado como válido, as unidades terminais apresentam um perfil de manutenção, diferente do perfil do Mediador, e que permite o registo das ações de manutenção.

REQ-14 O *software* base dos Equipamentos é baseado em Linux, sendo licenciado e com suporte garantido pelo fabricante.

REQ-15 O Adjudicatário deverá manter o parque atual de impressoras em que existe atualmente um conjunto de impressoras *Accutherm 6 (GLP305/SA)*, em cerca de 1.500 unidades e um conjunto de impressoras *Accutherm 6 Ultra (GLP510/SA)* em cerca de 3.901 unidades.

REQ-16 O Adjudicatário deverá garantir o cumprimento de todas as normas de segurança tanto de *hardware* como de *software* implementados atualmente nos Equipamentos, nomeadamente todas as portas/interfaces não utilizadas estão desabilitadas, e assim serão mantidas, impedindo o seu uso indevido.

REQ-17 Nos Equipamentos, todos os serviços de *software* existentes, mas que não sejam utilizados no âmbito da solução, terão de ser mantidos desabilitados, não podendo em caso algum pôr em causa o desempenho ou capacidade dos sistemas existentes.

41. MODELOS DE EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA

REQ-18 Requisito introdutório – O Adjudicatário terá de manter todos os equipamentos da solução, respondendo sempre aos requisitos técnicos e Níveis de Serviço estipulados.

REQ-19 Os Equipamentos de Pontos de Venda de Jogos Sociais apresentam características tecnicamente não inferiores às seguintes:

- **Unidade Terminal**
 - Processador ≥ 1.6 GHz;

- Memória RAM ≥ 1 GB;
- Memória secundária *Flash memory* ≥ 8 GB ou disco rígido ≥ 40 GB com *cache buffer*;
- Ecrã tátil TFT SVGA, com tamanho de referência de 12,5" (tolerância de 1");
- *Scanner* ou outra tecnologia que desempenhe as mesmas funções, com capacidade para leitura de formatos de dimensões mínimas equivalentes a A4 e com resolução mínima de 200 dpi;
- Leitor de código de barras 1D / 2D;
- Impressora térmica para *branding*;
- Portas para ligação aos periféricos ≥ 3 portas USB disponíveis para além da ligação da impressora e do CDU;
- **Impressora Térmica**
 - Possibilidade de impressão de recibos de apostas, talões de caixa, relatórios com caracteres de texto alfanuméricos, códigos de barras 2D e *Bit image graphics*;
 - Capacidade para utilizar os rolos de papel exclusivos da SCML com largura até 82,55mm e tamanho do diâmetro do rolo mínimo de 150 mm (6");
 - Resolução mínima de 200 dpi;
- **CDU**
 - Ecrã plano LCD, com tamanho de referência de 12,5" (tolerância de 1"), com resolução de alta qualidade com capacidade de visualização de conteúdos multimédia, nomeadamente filmes;
 - Suporte de fixação;
- **QRCode Reader**
 - Leitor de código de barras 1D e 2D;

42. SOFTWARE DE JOGOS

REQ-20 Requisito introdutório – O Adjudicatário terá de manter o *software* de jogos respondendo sempre aos requisitos técnicos e Níveis de Serviço estipulados.

REQ-21 O *software* de jogos a manter pelo Adjudicatário terá de assegurar as funcionalidades para todos os jogos da SCML, implementadas ou em fase de desenvolvimento/testes à data do início de execução do novo contrato.

- REQ-22** O *software* de jogos a manter pelo Adjudicatário terá de funcionar de forma ligada em tempo real com os Sistemas Centrais de Jogos, nos quais as transações serão sempre validadas e registadas.
- REQ-23** O *software* deve apresentar um menu principal, ativo após o arranque do terminal e depois de efetuado o respetivo login, e que permitirá o acesso a todas as funcionalidades do *software*, incluindo os menus de cada Jogo da SCML e às soluções aplicacionais disponíveis para os Mediadores.
- REQ-24** O *software* deve suportar os seguintes jogos, tendo em conta os requisitos adiante apresentados e os regulamentos dos jogos disponíveis em www.jogossantacasa.pt:
- a) Euromilhões
 - b) M1lhão
 - c) Chuva de Milionários
 - d) Totoloto
 - e) Totobola
 - f) Lotaria Popular
 - g) Lotaria Clássica
 - h) Lotaria instantânea - vulgo "Raspadinha"
 - i) Placard
 - j) Apostas Hípicas
- REQ-25** O *software* deve suportar os conceitos / informação relativa ao Mediador ao qual esteja atribuído, ao estabelecimento em que esteja instalado (podendo um Mediador ter um ou mais estabelecimentos) e o ponto de venda no estabelecimento (podendo um estabelecimento ter um ou mais Pontos de Venda).
- REQ-26** O *software* deve suportar o conceito e funcionalidades de cartão de jogador para efeito de pagamento de prémios, reconhecendo o cartão através da leitura do seu código de barras.
- REQ-27** O *software* deve permitir o envio para o CDU de toda a informação relevante para o apostador, nomeadamente os preços das apostas efetuadas e nos casos de validação das apostas: a informação de aposta premiada (ou não) ou informação sobre sorteio ainda não realizado (lista não exaustiva).

REQ-28 O *software* deve permitir a interpretação dos códigos de barras 1D e 2D lidos no *QRCode Reader*.

42.1. SUPORTE DE PERFIS E PRIVILÉGIOS / ACESSOS

REQ-29 O *software* deve suportar a existência de perfis e respetivos privilégios / acessos, aplicados aos Mediadores / utilizadores / terminais. Estes perfis e privilégios são definidos e geridos no sistema central de jogos, devendo o *software* de jogos dos pontos de venda receber esta informação, configurar e aplicar os acessos em conformidade, assim como manter a informação de contexto com o sistema central.

REQ-30 Um perfil inclui um conjunto de privilégios / acessos que podem ser definidos a dois níveis: (i) ativação / desativação de acesso a um dado jogo; (ii) ativação / desativação de determinadas funcionalidades.

REQ-31 Os privilégios definem, por exemplo, quais os Mediadores / terminais que podem fazer pagamentos de prémios para determinados montantes (sendo estes terminais utilizados pela própria SCML no pagamento de prémios). Os privilégios podem ainda definir acesso a funcionalidades para o tratamento de Lotaria Nacional (nomeadamente no tratamento de devoluções). O detalhe dos perfis / privilégios / acessos será analisado em sede de análise detalhada da solução existente.

42.2. REQUISITOS COMUNS A TODOS OS JOGOS

REQ-32 O *software* tem, no menu principal, um acesso a um menu de cada jogo, exceto para o Placard, o M1lhão e Chuva de Milionários, onde o Mediador poderá fazer o registo das apostas dos seus clientes (Apostadores), ou aceder a outras funcionalidades relacionadas com os Jogos.

REQ-33 A solução deve permitir a impressão do talão de caixa relativo às transações financeiras correspondentes à lista de compras do apostador, como apostas registadas, anuladas, pagamento de prémios, ou outras. O momento de impressão é controlado pelo mediador por via de ecrã próprio que permite o cálculo do troco.

REQ-34 O *software* deve permitir a anulação de apostas e vendas de títulos físicos através da leitura do código de barras do título (recibo de aposta ou fração de

lotaria nacional) ou por introdução do número de série do título, até determinado tempo (atualmente 20 (vinte) minutos ou 15 (quinze) minutos para as Apostas Hípicas) após o seu registo, conforme validação no sistema central.

REQ-35 No contexto do requisito anterior e juntamente com a anulação da aposta, o recibo da aposta é marcado (*branding*) pela impressora térmica do terminal, nomeadamente sobre o código de barras, por forma a ficar inutilizado.

REQ-36 O *software* deve permitir a validação das apostas para verificação dos prémios, através da leitura do código de barras do título (recibo de aposta, fração de lotaria nacional ou bilhete de lotaria instantânea), validando no sistema central os códigos de registo e segurança, apresentando o *show* multimédia de "Parabéns Ganhou!" no CDU e mensagem indicativa do valor do prémio e, após confirmação do Mediador, emite recibo do pagamento do prémio pelo Mediador ou dar informação de que o prémio é pago por transferência bancário ou nas instalações da SCML/DJ.

REQ-37 Após a verificação dos prémios, a solução emite um sinal sonoro no caso de se tratar de uma aposta vencedora e conforme o montante do prémio terá que:

- a)** Para prémios do 1º patamar, isto é, inferiores e iguais a 150€ (cento e cinquenta euros), o *software* terá de possibilitar a opção ao Mediador de efetuar o pagamento e, no caso afirmativo, terá de registar nos sistemas centrais o pagamento do prémio e efetuar o respetivo *branding* no recibo da aposta.
- b)** Para prémios do 2º patamar, de valor superior a 150€ (cento e cinquenta euros) e inferior a 2.000€ (dois mil euros): O *software* tem de permitir o pagamento do prémio, por transferência bancária pela SCML para a conta do apostador, mediante a introdução e validação do IBAN, bem como o contato telefónico ou cartão do jogador.
 - i.** Será disponibilizada a mensagem de prémio na lista de compras do Terminal e no CDU, sem referência ao valor;
 - ii.** A introdução da informação do IBAN do apostador deverá ser possível através:
 - Da leitura do talão IBAN existente;
 - Digitação manual no Terminal com impressão do Talão IBAN;
 - iii.** Outros dados serão introduzidos neste processo (como é o exemplo do contacto telefónico e/ou cartão de jogador).
- c)** Pagamento de prémios do 3º patamar, ou seja, prémios de valor igual ou

superior a 2.000€ (dois mil euros) e inferior a 5.000€ (cinco mil euros): O *software* só pode proceder ao pagamento por transferência bancária, nos termos descritos no ponto anterior, após a introdução e validação dos dados pessoais do premiado exigidos na Lei nº 83/2017 de 18 de agosto, Medidas de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo:

- i. Será disponibilizada a mensagem de prémio na lista de compras do CDU, sem referência ao valor;
 - ii. A introdução dos dados do premiado poderá ser executada por digitação dos dados do premiado;
 - iii. Após a validação dos dados do premiado o Terminal terá de permitir a introdução da informação do IBAN e outros dados necessários neste processo, nos termos descritos para o 2º patamar.
- d) Pagamento de prémios do 4º Patamar, ou seja, prémios de valor igual ou superior a 5.000€ (cinco mil euros): Este processo será distinto de acordo com os privilégios do Ponto de Venda. No Terminal da rede de mediação, apresenta uma mensagem a informar que o pagamento terá de ser feito diretamente no Departamento de Jogos da SCML. A mensagem de prémio, é disponibilizada na lista de compras do Terminal e no CDU, sem referência ao valor.

REQ-38 O *Software* deve permitir a reimpressão dos recibos relativos à última aposta, última transação, último pagamento de prémio e último pedido, nomeadamente em situações onde o recibo ficou danificado. Considerar os cenários em que é devolvida mensagem sempre que a última transação não deu origem a recibo (Ex: anulações de LN).

42.3. REQUISITOS COMUNS AO EUROMILHÕES, TOTOLOTO, TOTOBOLA, M1LHÃO, CHUVA DE MILIONÁRIOS, PLACARD E APOSTAS HÍPICAS

REQ-39 O *software* deve permitir registar apostas, nomeadamente:

- a) Apostas simples, onde são marcados apenas os números referentes a uma aposta, nomeadamente 5 (cinco) números e 2 (duas) estrelas no caso do Euromilhões, 5 (cinco) números mais 1 (um) número da sorte no caso do Totoloto e um prognóstico por cada jogo no caso do Totobola.
- b) Apostas múltiplas, onde são marcados mais números que os referentes à aposta simples no caso do Euromilhões e Totoloto ou efetuados até três prognósticos por jogo no caso do Totobola, de acordo com as possibilidades para apostas múltiplas descritas nos regulamentos dos jogos.

- c)** Apostas no M1lhão e Chuva de Milionários, obrigatoriamente associados ao Euromilhões através de uma seleção aleatória de um código alfanumérico por aposta de Euromilhões. O *software* emite um recibo de aposta do M1lhão ou Chuva de Milionários e inclui uma nota a referir o facto no recibo de aposta do jogo que foi realizado em conjunto (Euromilhões)
- d)** Apostas no Placard, em várias modalidades desportivas (futebol, ténis, basquetebol, andebol, voleibol, hóquei no gelo, rãguebi, futsal, futebol de praia, hóquei Patins; ente outros) e os seguintes tipos de apostas diferentes: Aposta '1X2 Tempo Regulamentar'; Aposta '1X2 Intervalo'; Aposta '1X2 Desvantagem'; Aposta 'Mais/Menos'; Intervalo/Tempo regulamentar"; "Dupla possibilidade"; "Quem marca 1º golo?"; "Ambas as equipas marcam?"; "Resultado exato"; ente outros. Neste jogo, o apostador pode ainda fazer apostas simples, combinadas e múltiplas, com diferentes prognósticos para cada evento desportivo. A cada prognóstico está associada uma cota que, multiplicada pelo valor da aposta, determina os ganhos possíveis (prémio). No caso das apostas simples, a cota é o valor associado ao prognóstico escolhido. Nas apostas combinadas (e também nas múltiplas), a cota corresponde ao produto de todas as cotas associadas aos diversos resultados selecionados.
- e)** Apostas Hípicas, baseadas em corridas de cavalos de diferentes modalidades onde o apostador pode escolher tipos diferentes de aposta. Trata-se de um jogo de apostas mútuas, ou seja, os prémios provêm do total de montantes apostado para cada tipo de aposta, constituindo assim um fundo para prémios. Como valores de referência identifica-se uma corrida (com diferentes tipos de aposta disponíveis) de 18 em 18 minutos compreendidas entre as 12:00h e as 22:00h (GMT+0). Cada corrida conta com um número variável de participantes (cavalos), entre 6 e 20, onde alguns poderão declarar-se "Não Participantes" até segundos antes do início de uma corrida.

REQ-40 O registo de apostas deve ser feito pelos seguintes métodos:

- a)** através da leitura do bilhete de apostas (Euromilhões, Totoloto, Totobola, Placard e Apostas Hípicas), previamente preenchido pelo Apostador, no *scanner* do terminal.
- b)** através do menu do jogo de forma manual, em que conforme indicação (verbal ou outra) do Apostador, o Mediador seleciona o prognóstico de cada aposta de acordo com a especificidade de cada jogo.
- c)** através do menu do jogo por pedido de emissão automática e aleatória de

prognósticos (não aplicável ao Totobola e Placard).

d) através da leitura do QRCode para as apostas do Placard e Apostas Hípicas.

REQ-41 Independentemente do método de registo de aposta no Placard e nas Apostas Hípicas, é obrigatória a introdução do NIF do apostador para registo da aposta no sistema de jogo. A associação do NIF à aposta é feita por via de leitura do talão previamente impresso no terminal com os dados fornecidos pelo Apostador.

REQ-42 Para cada aposta é sempre emitido um recibo, por sorteio, evento(s) desportivos ou corrida de cavalos onde devem constar elementos específicos a cada jogo e/ou tipo de aposta (logotipo do jogo, prognósticos, sorteios, nome do sorteio, etc.), elementos comuns a todos os jogos (como a data, hora, número do terminal, preço, ID da aposta - número de série da transação, etc.) e elementos gráficos (como o código de barras, linhas de orientação, etc.). O terminal de jogo só emite o recibo da aposta efetuada após o registo, com êxito, da aposta respetiva no sistema central. A impressão deste recibo é imediata e obrigatória. O NIF deverá constar também nos recibos de jogos Placard e Apostas Hípicas.

REQ-43 O recibo de aposta do Milhão e Chuva de Milionários contém elementos de texto (como a data, hora, números da aposta, total a pagar, número de sorteio do ano, o número de série da transação do jogo realizado em conjunto com o Euromilhões) e elementos gráficos (como o código de barras, linhas de orientação).

42.4. REQUISITOS COMUNS À LOTARIA POPULAR E LOTARIA CLÁSSICA

REQ-44 As Lotarias Popular e Clássica são exploradas sob a forma de emissões de bilhetes numerados, físicos e desmaterializados/virtuais, para participação em sorteios de números, denominados por extrações.

REQ-45 Os bilhetes da Lotaria Clássica são compostos por 5 frações em pelo menos 2 séries (pode ir até 10 séries); já os bilhetes da Lotaria Popular são compostos por 6 frações. Os títulos das lotarias cuja unidade mínima que é a fração, podem ser físicos ou virtuais/desmaterializados. O jogo físico é impresso por folha de 10 frações na Lotaria Clássica e 12 na Lotaria Popular.

REQ-46 O software deve permitir o registo de aposta de frações virtuais /

desmaterializados das lotarias, de forma manual no menu respetivo da lotaria, com opção de:

- a) Procura de número/terminação pretendido e da quantidade de frações.
- b) Reserva do número pelo apostador, mediante a obrigatoria a introdução do NIF e o contacto do apostador para associar à reserva. Neste caso é emitido um talão de reserva onde se identifica os sorteios para os quais o título foi reservado ao NIF em causa.
- c) Venda do título reservado, através da leitura do talão NIF e seleção do sorteio identificado na reserva. Neste caso terá ainda a possibilidade de estender a reserva a sorteios entretanto disponibilizados e emissão de novo talão.

REQ-47 Nos recibos de aposta de frações virtuais/desmaterializadas e impressos pela solução, terão de constar os seguintes dados (estando sujeito a validação e especificação exaustiva):

- a) Modalidade de Lotaria (Popular ou Clássica);
- b) Número e data da extração;
- c) Denominação do sorteio se atribuída;
- d) Número do bilhete e da fração;
- e) Número de série se existir mais de uma;
- f) Preço;
- g) Data e hora do registo e validação no sistema central;
- h) Números de código e de controlo.

REQ-48 O *software* deve permitir o registo da venda de frações de lotaria físicos pelos Mediadores, através da leitura do código de barras da fração e ativação da função de venda.

REQ-49 O *software* deve permitir a anulação da venda de frações de lotaria físicos pelos Mediadores, através da leitura do código de barras da fração. Neste processo é emitido um talão de registo da anulação.

REQ-50 O *software* deve permitir o registo da devolução de frações de lotarias não vendidos pelos Mediadores.

REQ-51 O registo da devolução de frações das lotarias é feito através da leitura do código de barras da fração, dando informação ao mediador da quantidade de jogo disponível, na mediação, para o sorteio em causa.

REQ-52 A devolução de títulos de Lotaria Clássica/Popular em “Terminal Privilegiado” é efetuada por via de leitura do código de barras ou por digitação do Número de Série.

REQ-53 É emitido um talão resumo dos títulos devolvidos.

42.5. REQUISITOS DE PEDIDOS E ENCOMENDAS

REQ-54 O *software* deve ter no menu principal um acesso a um menu destinado a Pedidos e Encomendas de Lotarias, onde o Mediador, poderá efetuar pedidos de jogo; confirmar a entrega de encomendas e confirmar a sua receção.

REQ-55 Na área de Pedidos, é disponibilizada a opção para três tipos de pedidos: Pedidos de jogo de Lotaria Instantânea (vulgo raspadinha); Pedidos de folhas-extra de Lotaria Clássica e Popular; Pedidos de numeração específica de Lotaria Clássica e Popular. Em todos estes pedidos deverá ser impresso o talão com informação do pedido efetuado.

REQ-56 Pedidos de jogo de Lotaria Instantânea: O *software* deve permitir ao mediador efetuar pedidos, devendo para isso mostrar os jogos de lotaria instantânea em vigor disponíveis e o crédito à disposição do mediador, permitir a seleção dos jogos e a introdução da quantidade de maços pretendida.

REQ-57 Pedidos de Folhas extra de Lotaria Clássica e Popular: A solução deve permitir ao mediador, efetuar pedidos de folhas extra contingente para os sorteios das lotarias clássica e popular, devendo para isso mostrar os sorteios/extrações, bem como os tipos de folha disponíveis. Cada pedido comportará um ou mais sorteios e tipos de folha.

REQ-58 Pedidos de Numeração Específica de Lotaria Clássica e Popular: Esta funcionalidade permite ao mediador requerer junto da SCML a inclusão no seu contingente, de determinado número ou terminação de Lotaria Clássica ou Popular.

REQ-59 O *software* deve permitir confirmar a entrega de encomendas, através da leitura

do código de barras da guia de transporte ou através da introdução manual pelo Mediador dos dígitos do número desta guia. Mediante sucesso deste processo deve ser impresso talão de confirmação de entrega. Caso a encomenda não se destine ao estabelecimento em causa ou outro motivo identificado em sistema central, deverá a solução alertar para recusa da entrega pelo mediador.

REQ-60 O *software* deve permitir a receção/ativação de encomendas, após a confirmação correta da sua receção através da leitura do código de barras da guia de remessa ou a introdução manual pelo Mediador dos dígitos do número da guia de remessa. Neste caso o *software* deve comparar o número da guia de remessa com o constante no sistema central e, no caso de comparação correta, apresentar a mensagem de encomenda ativada, possibilitando a impressão da informação de receção/ativação.

REQ-61 O *software* deve permitir a ativação de caixas de jogo (quando a quantidade de maços pedida for equivalente a uma caixa completa), através da leitura do código de barras da caixa de jogo ou através da introdução manual pelo Mediador dos números que identificam a caixa de jogo. O *software* deve comparar estes números com os constantes no sistema central e, no caso de comparação correta, apresentar a mensagem de caixa de jogo ativada, possibilitando a impressão da informação de ativação.

REQ-62 O *software* deve permitir a ativação de maços, através da leitura do código de barras do maço ou através da introdução manual pelo Mediador dos números do jogo e do maço. O *software* deve comparar estes números com os constantes no sistema central e, no caso de comparação correta, apresentar a mensagem de maço ativado, possibilitando a impressão da informação de ativação.

42.6. CONSULTAS E RELATÓRIOS PARA OS MEDIADORES

REQ-63 O *software* deve ter no menu principal um acesso a um menu de consultas e relatórios, onde poderão ser obtidos um conjunto de ecrãs de consulta e relatórios disponibilizados hoje em dia na rede de Mediadores.

REQ-64 O *software* deve permitir visualizar e imprimir as chaves e resultados para cada um dos sorteios ou corridas de cavalos. O acesso a este relatório é por via do menu principal.

- REQ-65** O *software* deve permitir visualizar relatórios financeiros, restritos ao âmbito do Mediador, com a opção de discriminação dos valores por pagamento de prémios, vendas e remunerações, sendo possível visualizar um resumo de caixa com todos os montantes transacionados.
- REQ-66** Nos relatórios financeiros, deve ser possível a visualização por data, através das opções de "hoje", por cada dia da semana ou para toda a semana.
- REQ-67** O acesso a relatórios financeiros depende do privilégio específico para os gerentes.
- REQ-68** Os Relatórios Financeiros relativos a vendas, pagamento de prémios, e remunerações, discriminam os valores e quantidades em cada um dos jogos de acordo com o critério de escolha.
- REQ-69** O *software* deve permitir a apresentação de relatório referente a prestação de contas de todos os jogos, com os valores das anulações, vendas líquidas, prémios pagos e remunerações.
- REQ-70** O *Software* deve permitir consultar a informação de *stock* no Ponto de Venda, dos títulos físicos dos sorteios/extrações de Lotaria Clássica e Popular, bem como a informação da quantidade de jogo que foi rececionado, vendido, devolvido ou que ainda se encontre disponível.
- REQ-71** O relatório Atividade por Extração é específico para os jogos de Lotaria Nacional, que inclui a Lotaria Popular e Clássica. No relatório é discriminada a quantidade de frações e valor agregado das frações vendidas (físicas, virtuais e auto-venda), bem como a quantidade de frações devolvidas e rececionadas para determinado Sorteio/Extração no momento da geração do relatório.
- REQ-72** O *Software* deverá permitir consultar o estado dos pedidos e encomendas de Lotaria Instantânea / raspadinha; Pedidos de Folhas Extra; Pedidos de Numeração Específica e ainda pedidos de expedição dos contingentes da Lotaria Nacional. Poderá ainda aceder ao detalhe do pedido e promover o cancelamento ou alteração do pedido caso ainda se encontre no período permitido (tempo a definir e configurável).

REQ-73 O *software* deve permitir a apresentação de relatórios relacionados com a Lotaria Instantânea/raspadinha, nomeadamente relatório de situação de maços (onde será apresentado por jogo os maços que estão encomendados, em trânsito, na posse do Mediador e os que estão ativados), relatório de inventário (onde serão apresentados os maços que estão no estabelecimento do Mediador por jogos.

REQ-74 A solução deve permitir a consulta de todas as reservas de Lotaria Clássica e Popular, através do reconhecimento do NIF do apostador, por leitura do talão, bem como a possibilidade de cancelar a mesma.

REQ-75 O *software* deve permitir a impressão de todos os relatórios disponíveis no terminal de jogos.

42.7. LISTAS DE APOSTAS DESPORTIVAS E APOSTAS HÍPICAS

REQ-76 A geração de relatórios com as listas específicas para 3 (três) jogos: Totobola; Placard; Apostas Hípicas deve ser permitido por via do menu principal.

REQ-77 O *software* deve permitir a impressão do elenco do Totobola Normal e Totobola Extraordinário. Só estará disponível a lista quando o sorteio correspondente estiver configurado para o efeito.

REQ-78 O *software* deve imprimir as listas dos eventos, de todas as modalidades desportivas e respetiva competição, associadas ao Placard.

REQ-79 O *software* deve imprimir as listas dos eventos das Apostas Hípicas.

42.8. FUNÇÕES “ESPECIAIS”

REQ-80 O *software* deve ser possível ao mediador consultar a versão de *software* do Ponto de Venda.

REQ-81 Permitir ao mediador reiniciar o Terminal do Ponto de Venda.

REQ-82 O *software* deve permitir ao mediador aceder a todas as mensagens disponíveis, enviadas pela SCML, permitindo ler, apagar ou imprimir as mesmas.

REQ-83 A solução deve permitir o acesso ao e-mail específico do gerente desde que tenha privilégios próprio próprios para o efeito.

REQ-84 Aceder a uma área específica para gestores de zona, com submenus de entrada e saída da área, bem como fornecer e devolver maços.

REQ-85 Gerar o talão NIF, mediante digitação da informação do NIF do apostador. A cada impressão deste talão, deverá ser atribuída uma versão que perderá a validade sempre que é impresso nova versão do talão.

42.9. FUNÇÃO “AJUDA”

REQ-86 O *software* de jogos deve compreender as funções de “Ajuda” e “Guia Multimédia” de forma a apoiar o Mediador na utilização das funcionalidades do *software*, descrevendo cada menu e botão de forma clara e perceptível. Como exemplo, a função ajuda poderá ser feita através de um menu específico onde se descreve as funcionalidades, ou através da ativação de um perfil de ajuda que permite a navegação pelo *software*, em que este apresenta as respetivas descrições e exemplos de utilização, à medida que o utilizador vai selecionando as funcionalidades.

REQ-87 A função “Ajuda” deve permitir a visualização de vídeos tutoriais com conteúdo formativo, nomeadamente na troca de papel da impressora, na resolução de problema de encravamento de papel no *scanner* do terminal, na limpeza do leitor ótico do *scanner* do terminal, etc.

43. SOLUÇÕES DE SUPORTE À ATIVIDADE DE JOGO SOCIAL DA SCML

43.1. SOLUÇÃO DE CORREIO ELETRÓNICO COM OS MEDIADORES

REQ-88 O Adjudicatário deve manter a solução de interação entre cada um dos Mediadores e a SCML através da troca de mensagens de correio eletrónico.

REQ-89 A solução deve manter a componente central de mensagens de correio (servidor de mensagens / correio) que suporte a gestão das mensagens de correio e respetivo encaminhamento, não devendo as mensagens perder-se no caso de ocorrer qualquer problema com a solução de Pontos de Venda.

- REQ-90** As mensagens de correio eletrónicas enviadas pelos Mediadores têm como destino a SCML, não sendo possível a comunicação entre Mediadores.
- REQ-91** A solução deve manter mecanismos rápidos para o Mediador compor uma mensagem, nomeadamente pela digitalização de uma folha através do *scanner*, ou tecnologia semelhante, do Ponto de Venda de Jogos e anexação a uma mensagem a enviar à SCML.
- REQ-92** A solução deve manter mecanismos que minimizem o tráfego na rede, nomeadamente mecanismos de *caching* local de mensagens de correio lidas.
- REQ-93** A solução manterá a possibilidade de configuração de parâmetros de limitação das mensagens de correio, nomeadamente ao nível do tamanho, tempo de vida antes de serem alvo de arquivo, etc.

43.2. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CONTEÚDOS PARA MEDIADORES / APOSTADORES

- REQ-94** O Adjudicatário deve manter a solução de gestão e distribuição de conteúdos específicos para serem disponibilizados aos Mediadores e respetivos clientes, via a rede de Pontos de Venda de Jogos Sociais.
- REQ-95** Os conteúdos digitais são transferidos para os Equipamentos de Pontos de Venda, onde deverão ser passíveis de visualização no terminal e/ou no CDU e/ou outro equipamento que o permita tecnicamente.
- REQ-96** A solução compreende um módulo central que suporta:
- a) a configuração do sistema, permitindo a criação de grupos alvo de Mediadores, de tipos de Pontos de Venda de regras de encaminhamento de tipos de conteúdos, etc.
 - b) o repositório central dos conteúdos (transferidos / a transferir / em preparação);
 - c) a gestão da emissão de conteúdos, para determinados destinos, para o Mediador vs para os clientes finais ou Apostadores, em determinadas datas, durante um determinado período.

- REQ-97** Ao nível dos Equipamentos de Pontos de Venda de Jogos Sociais, a solução deve

integrar um sistema de sinalização que assegura a recolha dos conteúdos, assim como um leitor de conteúdos multimédia que possibilite a visualização dos conteúdos no ecrã do terminal de jogos e/ou no CDU.

REQ-98 A arquitetura de comunicação da solução assenta em protocolos abertos, permitindo maior flexibilidade e adaptabilidade, utilizando formatos *standard* para toda a informação transmitida.

REQ-99 A solução deve alertar sempre que houver falha de comunicação com algum Equipamento de Ponto de Venda e deverá retomar a transferência de conteúdos assim que a comunicação esteja ativa.

REQ-100 A solução de gestão de conteúdos deve garantir a gestão autónoma e a capacidade de armazenamento de cada terminal de jogos, para que não sejam transferidos conteúdos por falta de espaço no disco.

REQ-101 A solução de gestão de conteúdos deve garantir o envio de conteúdos diretamente para *displays*, via TCP/IP, nomeadamente para equipamentos que suportem IPTV.

44. SOLUÇÕES DE SUPORTE À GESTÃO E OPERAÇÃO

REQ-102 Requisito introdutório – O Adjudicatário deve garantir cada uma das soluções de suporte à gestão e operação identificadas neste Caderno de Encargos, quer ao nível da solução dos Pontos de Venda de Jogos, quer ao nível dos sistemas centrais, respondendo sempre aos requisitos técnicos e Níveis de Serviço estipulados.

REQ-103 Todas as soluções de suporte à gestão e operação devem assegurar a resposta individual aos níveis de segurança adequados de acordo com os *standards* do WLA (*World Lottery Association*) assim como com a norma ISO/IEC 27001, nomeadamente ao nível de autenticação, controlo de acessos, confidencialidade, integridade, manutenção, proteção e deteção face a intrusões, etc. Tal é aplicável de forma independente do nível de segurança disponibilizado pela rede de comunicações.

44.1. SOLUÇÃO DE GESTÃO REMOTA E MONITORIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DE PONTOS DE VENDA

REQ-104 A solução deve incluir ferramentas que suportem a monitorização remota da solução dos Pontos de Venda de Jogos Sociais, a distribuição de *software* para os Equipamentos de Pontos de Venda dos Jogos Sociais e o acesso remoto / gestão remota, para efeitos de suporte e manutenção.

REQ-105 A distribuição de *software* ou o acesso remoto aos Equipamentos de Pontos de Venda, para efeitos de suporte ou manutenção, deve ser assegurada mediante mecanismos de autenticação forte (com mecanismos que envolvam além das tradicionais *passwords*, a utilização de *keys*, cartões ou outros) e envolvendo controlo de acessos de acordo com as melhores práticas.

REQ-106 A solução deve permitir a atualização remota do *software* dos Pontos de Venda de Jogos, suportando nomeadamente o agendamento da distribuição, a respetiva monitorização e controlo de processo de transferência, etc.

REQ-107 A solução deve monitorizar os principais componentes e funções do Ponto de Venda, nomeadamente o *hardware* e *software* do terminal assim como os periféricos, de modo a identificar possíveis anomalias.

REQ-108 A solução deve permitir a função de recolha remota de um conjunto de indicadores que serão utilizados para o diagnóstico dos componentes, nomeadamente a temperatura, carga, número de eventos com anomalia, etc.

REQ-109 A solução deve garantir a funcionalidade de esboletar alertas de forma automática, quando determinados valores dos indicadores ultrapassam os níveis definidos e configuráveis pelo utilizador.

REQ-110 A solução de gestão remota e monitorização deve produzir relatórios com base nos indicadores recolhidos, que terão de ser mantidos.

44.2. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE PEDIDOS / INCIDENTES

REQ-111 A solução existente deve possibilitar o registo, classificação, encaminhamento e *follow-up* de ocorrências e pedidos de serviço.

REQ-112 O Adjudicatário deve garantir a integração técnica com a solução aplicacional da SCML.

REQ-113 No contexto do requisito anterior, o Adjudicatário deve disponibilizar um interface que permita receber incidentes ou pedidos de serviço. O interface deve permitir consultar e recolher o estado de um incidente ou o pedido previamente registado.

REQ-114 O Adjudicatário deve assegurar as medidas necessárias para que a sua solução técnica envie à solução da SCML, informação sobre um incidente / pedido de serviço da SCML, sempre que este sofra alteração/atualização ou seja concluído.

REQ-115 A solução de Gestão de Pedidos / Incidentes deve possibilitar a produção de relatórios com base nos indicadores recolhidos relativos ao *follow-up* / controlo de pedidos de serviço e/ou incidentes, número de falhas verificadas, tempos de resolução, etc.

44.3. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO E DE EQUIPAMENTOS

REQ-116 O Adjudicatário deve assegurar a solução para gestão de manutenção que suporta o planeamento e controlo das intervenções, o seu registo nomeadamente no próprio terminal no Ponto de Venda, a gestão das equipas de intervenção no terreno e a gestão da informação de equipamentos, quer instalados, quer em armazém (incluindo o respetivo *stock*).

REQ-117 A solução deve assegurar a definição de planos de manutenção preventiva, semestrais, aplicáveis a grupos de equipamentos (de Pontos de Venda). Estes planos devem esboçar planos de ação para as equipas de terreno e devem permitir o registo das ações de manutenção realizadas.

REQ-118 A solução deve garantir, aquando do registo de ações de manutenção (quer preventiva, quer corretiva), a recolha junto do Mediador de elementos que evidenciem a realização da ação (nomeadamente uma assinatura pelo Mediador em equipamento eletrónico).

REQ-119 A solução deve assegurar a gestão das várias equipas de manutenção, incluindo nomeadamente a alocação de tarefas, registo de tarefas, o acompanhamento das equipas no terreno, etc.

REQ-120 As equipas no terreno devem estar munidas de um dispositivo (como por exemplo PDA, *tablet* ou *Smart Phone*) que comunique com a aplicação a nível central e permita a atualização e reporte das ordens de serviço de manutenção.

REQ-121 Adicionalmente esta solução deve suportar a gestão de uma base de dados dos equipamentos, quer estejam instalados nos Mediadores, quer estejam em armazém (mantendo a informação dos vários armazéns que deverão existir), distinguindo entre equipamentos da SCML para instalação e equipamentos de *spare* para manutenção. A informação sobre equipamentos inclui nomeadamente a localização, descrição, nº de série, versões, datas de manutenção, etc.

REQ-122 No contexto do requisito anterior, a solução deve assegurar a integração com os sistemas da SCML, por mecanismos adequados como a exportação / importação de informação ou outros a definir em sede de execução de contrato.

REQ-123 A solução de Gestão da Manutenção e de Equipamentos terá de produzir relatórios com base nos indicadores recolhidos referentes a ações de manutenção, nos equipamentos instalados, equipamentos em armazém, equipamentos de *spare*, etc.

44.4. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE VERSÕES

REQ-124 O Adjudicatário tem de assegurar uma solução para gestão de versões de *software*, que, nomeadamente, permita o controlo e registo de versões de *software* de todos os componentes e aplicações âmbito deste Caderno de Encargos, quer para a versão atual, quer nas versões corretivas e/ou evolutivas subsequentes.

REQ-125 A solução deve considerar uma componente central que permita configurar o ciclo de vida do *software*, distinguindo entre *software* desenvolvido à medida, de soluções de mercado. A solução de gestão de versões garantirá o controlo do ciclo de vida, arquivando o código fonte, os executáveis associados, os *scripts* / instruções de compilação, a versão de compiladores associados, os planos e registos de testes, os manuais de instalação, etc.

REQ-126 A solução de gestão de versões deve suportar a nomenclatura associada às versões de *software*, suportando conceitos de versões corretivas, de versões evolutivas, etc.

REQ-127 A solução deve armazenar todo o histórico de versões num repositório central, facilitando depois os seus *backups*.

REQ-128 A solução deve suportar mecanismos de segurança específicos, por forma a proteger o *software* arquivado, em particular aquele *software* propriedade da SCML.

44.5. RECOLHA E DISPONIBILIZAÇÃO DE INDICADORES

REQ-129 O Adjudicatário deve assegurar que as soluções propostas têm condições de suportar a configuração e monitorização de determinados indicadores de desempenho (KPI – *Key Performance Indicators*), nomeadamente referentes a níveis de serviço.

REQ-130 A solução deve permitir que o valor dos indicadores monitorizados seja exportado para integração numa solução da SCML.

45. COMPONENTE CENTRAL DE INTEGRAÇÃO

REQ-131 O Adjudicatário deve garantir a manutenção da componente central *ESConnect* que suporta, a articulação entre, por um lado, a solução de Pontos de Venda de Jogos Sociais e, por outro lado, os sistemas centrais de jogo da SCML, nomeadamente o sistema *Millennium*.

REQ-132 Este componente central suporta as comunicações TCP/IP com a solução de Pontos de Venda e continuará a integrar com o sistema central *Millennium*.

REQ-133 O componente suporta todos os mecanismos de autenticação, controlo de acessos, integridade e confidencialidade, entre o sistema *Millennium*, a componente de integração *Mulesoft* e os terminais.

REQ-134 O Adjudicatário deve garantir a integração das soluções com o sistema central

Millennium. A solução recorre às melhores práticas de integração de *software*, designadamente ao nível da segurança, técnicas e *standards* utilizados na troca de informação, nomeadamente quando se recorre a desenvolvimento à medida. A propriedade da solução de integração é da SCML.

REQ-135 O Adjudicatário deve assegurar as soluções de integração com os sistemas atuais e com as diversas plataformas de jogo, através de comunicação com os integradores *Mulesoft* e *IGS*.

46. PLATAFORMA PARA OS COMPONENTES CENTRAIS

REQ-136 O Adjudicatário terá de manter as plataformas e/ou infraestruturas necessárias à solução de Pontos de Venda, *ESConnect*, *ESMM*, *Browser*, *Easyvista*, *Email* e na aplicação de gestão remota *Tivoli*.

REQ-137 O Adjudicatário tem de assumir que as plataformas centrais estarão instaladas no *Datacenter* Principal e *Datacenter* Alternativo da SCML (para efeitos de *disaster recovery*).

REQ-138 A plataforma do ponto de vista central consiste em ambientes virtualizados, recorrendo a soluções demonstradas de mercado para suporte à virtualização.

D. REQUISITOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO SERVIÇO

47. MONITORIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA SOLUÇÃO

REQ-139 Requisito introdutório – A solução deve assegurar a monitorização remota e o acompanhamento do estado das soluções dos Pontos de Venda de Jogos, assim como das componentes aplicacionais adotadas.

REQ-140 A monitorização deve permitir seguir vários indicadores nas soluções de Pontos de Venda e soluções aplicacionais, espoletando alertas quando determinados valores sejam atingidos, produzindo e apresentando relatórios periódicos, identificando Pontos de Venda com maior prioridade para ações de manutenção (preventiva ou corretiva), etc.

REQ-141 Adicionalmente o Adjudicatário deve recorrer à solução de gestão remota para

realizar, no próprio Equipamento de Pontos de Venda, diagnósticos mais precisos e exaustivos, assim como ações de manutenção, atualização de *software* base, etc.

REQ-142 A solução de monitorização deve produzir relatórios que permitam a validação de Níveis de Serviço relativos a ações de manutenção corretiva, manutenção preventiva, disponibilidade e performance das soluções de Pontos de Venda de Jogos, assim como das soluções aplicacionais previstas.

REQ-143 A solução de monitorização deve permitir igualmente o acesso remoto à SCML, para um conjunto de aproximadamente 10 (dez) utilizadores.

48. COMUNICAÇÃO E TRATAMENTO DE ANOMALIAS OU PEDIDOS DE SERVIÇO

REQ-144 Requisito introdutório – O Adjudicatário deve operacionalizar e disponibilizar um serviço (ou mais) que vise tratar as solicitações da SCML relativamente às soluções dos Pontos de Venda de Jogos e soluções aplicacionais previstas. Esse serviço deve incluir canais a que a SCML recorre para comunicar anomalias ou incidentes ou submeter pedidos de serviço.

REQ-145 As anomalias alvo de reporte podem referir-se a (i) funcionamento de soluções de Pontos de Venda (equipamentos ou componentes base), (ii) funcionamento dos Jogos (com suspeição de ser uma questão ao nível da solução de Jogos Sociais) ou (iii) funcionamento das restantes componentes aplicacionais. Podem ainda ser de diferentes naturezas, desde funcionalidade, disponibilidade, desempenho ou segurança. O Adjudicatário deve criar as condições para resolver as anomalias de acordo com os Níveis de Serviço estipulados.

REQ-146 Os pedidos de serviço podem respeitar a (i) novos Equipamentos de Ponto de Venda de Jogos (nomeadamente no caso de novos Mediadores), (ii) a cancelamento / levantamento de Equipamentos de Pontos de Venda, (iii) a alteração física (envolvendo deslocação física, como por exemplo a mudança de localização de equipamento), (iv) alteração lógica (como alteração da configuração do equipamento a efetuar remotamente, nomeadamente alterações de configuração relativas a ativação / desativação de interfaces de rede, ou de dispositivos externos. O Adjudicatário deve criar as condições para satisfazer estes pedidos eficazmente, nomeadamente cumprindo os Níveis de

Serviço estipulados.

REQ-147 A SCML mantém um canal de atendimento aos Mediadores que não têm autonomia para contactar diretamente o Adjudicatário. Cabe depois à SCML o contacto com o Adjudicatário e, posterior comunicação dos resultados aos Mediadores.

REQ-148 O Adjudicatário deve disponibilizar, como canal primário de contacto e acompanhamento e controlo, quer para anomalias, quer para pedidos de serviço, a solução aplicacional já prevista neste Caderno de Encargos. Adicionalmente, e para situações de falha da própria solução aplicacional, deve ser disponibilizado um canal telefónico permanente.

REQ-149 No contexto do tratamento, quer de anomalias, quer de pedidos de serviço, o Adjudicatário poderá ter necessidade de articular com outras entidades a indicar pela SCML, nomeadamente as entidades que fazem a manutenção da rede de comunicações e das soluções centrais de suporte aos Jogos Sociais.

49. ARMAZENAMENTO, INSTALAÇÃO OU LEVANTAMENTO DE EQUIPAMENTOS

REQ-150 Requisito Introdutório - Cabe ao Adjudicatário o tratamento dos pedidos de instalação de novos Equipamentos de Ponto de Venda ou de levantamento de Equipamentos de Ponto de Venda, o que deverá realizar de forma articulada com a SCML.

REQ-151 O Adjudicatário deve disponibilizar espaços de armazenamento de equipamentos de Pontos de Venda, nos quais a SCML manterá um *stock* de equipamentos.

REQ-152 O Adjudicatário deve igualmente assegurar instalações de armazenamento seguras para equipamentos de *spare* que suportam a manutenção da rede de Pontos de Venda de Jogos Sociais. Os equipamentos *spare* devem ser geridos por um *stock* (vertente de gestão de equipamentos), de forma separada dos equipamentos para novas instalações / ou resultante de levantamentos.

REQ-153 Cabe ao Adjudicatário fazer o balanceamento entre os *stocks* dos vários pontos de armazenamento, fazendo a respetiva atualização de *stocks*.

REQ-154 No caso de instalação ou levantamento de equipamentos, o Adjudicatário deve fazer a atualização de *stock* em base de dados a ser suportada pela solução de manutenção (base de dados de equipamentos). O Adjudicatário deve articular com a SCML o nível de *stock* de Pontos de Venda a manter, cabendo à SCML tomar as decisões relativas a eventual aquisição de equipamentos adicionais.

REQ-155 No caso de instalação ou levantamento de Equipamentos de Ponto de Venda, o Adjudicatário deve atualizar a informação subsequente em todas as soluções da sua responsabilidade, nomeadamente no que refere a ativação / desativação de acessos, registo em soluções de mensagens de correio, distribuição de conteúdos, manutenção e gestão de equipamentos ou em sistemas de monitorização e gestão remota.

REQ-156 As ações decorrentes de pedidos de serviço, nomeadamente instalação ou levantamento de Equipamentos de Pontos de Venda, têm de ser alvo de registo na solução de Gestão de Manutenção e de Equipamentos prevista neste Caderno de Encargos.

REQ-157 Os serviços relativos a instalações ou levantamentos, decorrentes de pedidos de serviço (e não de ocorrências e incidentes) têm de ser contabilizados e apresentados mensalmente para efeitos de faturação.

50. MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DAS SOLUÇÕES FORNECIDAS

REQ-158 Requisito Introdutório - Cabe ao Adjudicatário planear e realizar as ações de manutenção preventivas e corretivas necessárias ao bom funcionamento das soluções, de acordo com os Níveis de Serviço estipulados e sem encargos adicionais para a SCML.

REQ-159 O Adjudicatário deve apresentar à Entidade Adjudicante o plano de manutenção preventiva para os equipamentos que façam parte da solução implementada.

REQ-160 O plano de manutenção preventiva deve incluir uma intervenção semestral por Mediador/Ponto de Venda, com deslocação física para verificação e realização de ações de manutenção nos equipamentos (nomeadamente limpeza, substituição de filtros, calibração, afinação ou outras).

REQ-161 No contexto do requisito anterior, o Adjudicatário deve, no decorrer de ações de

manutenção preventiva, identificar os Equipamentos de Ponto de Venda com maior risco de anomalias e, para esses, detalhar ações de manutenção preventiva subsequentes, por forma a assim diminuir o risco detetado.

REQ-162 As ações de manutenção, quer preventivas, quer corretivas, devem ser registadas na solução de Gestão de Manutenção prevista neste Caderno de Encargos.

REQ-163 O Adjudicatário deve incluir no plano de manutenção preventiva, a existência de equipamentos de reserva (*spare*), disponíveis para substituição imediata em caso de avaria. A percentagem de equipamentos *spare* deve ser calculada de modo a obviar a dependência do Adjudicatário, contribuindo assim para aumentar a garantia de cumprimento dos Níveis de Serviço.

REQ-164 O Adjudicatário deve incluir no plano de manutenção preventiva, medidas particulares para as ilhas dos arquipélagos de Açores e Madeira que possuam muito poucos Mediadores, particularmente para as ilhas Graciosa, Flores, Corvo, São Jorge, Santa Maria, Pico, Faial, Terceira e Porto Santo. Neste caso, e face à dificuldade de transporte de equipamentos, têm de ser contemplados desde logo equipamentos de *spare* a guardar localmente num dos Mediadores. Nos casos das ilhas de S. Miguel e Madeira, o Adjudicatário deve contemplar a disponibilização de apoio e armazenamento local.

REQ-165 O Adjudicatário deve garantir processos de deteção ativa de anomalias que possam afetar a qualidade dos serviços prestados ou que provoquem ou possam provocar falhas de serviço, nomeadamente no contexto da solução de monitorização prevista.

REQ-166 Cabe ao Adjudicatário proceder à realização das ações de manutenção corretiva para eliminação de todas e quaisquer anomalias detetadas nas soluções fornecidas (nomeadamente no *software*, configuração ou outro) ou nos equipamentos integrantes, sem encargos adicionais para a Entidade Adjudicante.

REQ-167 As anomalias que impeçam a prestação dos serviços de acordo com os requisitos contratados serão resolvidas de forma a repor a prestação do serviço, ainda que com algum grau de degradação de desempenho, de acordo com o tempo máximo de resolução, contabilizado na sequência da deteção da anomalia pelo Adjudicatário ou da sua comunicação pela Entidade Adjudicante.

51. AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO, DE TESTES E DE FORMAÇÃO

REQ-168 Requisito Introdutório – No contexto das soluções aplicacionais a manter, tendo em consideração o *software* dos Pontos de Venda para os Jogos Sociais, assim como os componentes centrais (*ESConnect*, *ESMM*, *Browser*, *Easyvista*, *Email*. e *Tivoli*), incluindo soluções de suporte à atividade e de suporte à gestão e operação, o Adjudicatário deve manter os ambientes e processos que suportam o desenvolvimento e os testes de *software*.

REQ-169 Os ambientes de desenvolvimento e testes devem incluir o *hardware* necessário, assim como *software* de desenvolvimento e outro. Particularmente os ambientes de desenvolvimento e testes devem também de incluir Equipamentos de Pontos de Venda de Jogos dedicados para o efeito (desenvolvimento ou testes) e de todos os modelos propostos, no mínimo de dois por função.

REQ-170 O Adjudicatário deve manter uma versão dos componentes de *software* dos Equipamentos de Pontos de Venda, que irá correr em forma de simulador dos terminais em ambiente de desenvolvimento. Esta versão de *software* simulador será utilizada por equipas de desenvolvimento ou manutenção do *software*, no contexto de elaboração de versões corretivas ou evolutivas e irá correr em ambientes *Microsoft Windows*.

REQ-171 Adicionalmente, o Adjudicatário deve adotar um processo de desenvolvimento e testes de *software*, de forma normalizada e de acordo com os procedimentos da SCML.

REQ-172 O ambiente de testes deve constituir uma imagem do ambiente e dados existentes em produção, para que os testes sejam representativos da situação real.

REQ-173 O ambiente de testes deve, pelo menos do ponto de vista lógico, estar isolado dos restantes e deve ter uma configuração em tudo idêntica ao ambiente de produção.

52. EQUIPAS DE SUPORTE

REQ-174 Requisito introdutório - De modo a assegurar uma elevada operacionalidade dos

Pontos de Venda de Jogos, devem existir equipas técnicas prontas a intervir para assegurar a resolução de anomalias / avarias e o tratamento dos pedidos de serviço adicionais solicitados pela SCML. Estas equipas devem ter as competências, o dimensionamento, os meios e a localização geográfica necessários ao cabal cumprimento dos Níveis de Serviço que deles dependem.

REQ-175 O adjudicatário deve ter em conta o dimensionamento das suas equipas de suporte, tendo em consideração:

- a) A cobertura de todo o território nacional de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos;
- b) A cobertura dos arquipélagos dos Açores e Madeira;
- c) Equipas para suporte local e equipas de suporte remoto;
- d) Localização dos centros de apoio às equipas de suporte e pontos de armazenamento de equipamentos de Pontos de Venda de Jogos.

REQ-176 O Adjudicatário deve ter em conta na definição de equipas de suporte local, medidas particulares para as ilhas dos arquipélagos de Açores e Madeira que possuam muito poucos Mediadores, particularmente das ilhas Graciosa, Flores, Corvo, São Jorge, Santa Maria, Pico, Faial, Terceira e Porto Santo. Neste caso, e face à dificuldade de deslocação, devem ser contempladas procedimentos especiais que possam ser desenvolvidos pelos próprios Mediadores, incluindo nomeadamente os equipamentos de *spare* (conforme apresentando acima referente à manutenção preventiva e corretiva). Nos casos das ilhas de S. Miguel e Madeira, o Adjudicatário deve contemplar a disponibilização de equipas locais.

53. INTEGRAÇÃO DE ELEMENTOS DA SCML NAS EQUIPAS DE SUPORTE

REQ-177 Requisito introdutório – A SCML possui um conjunto de técnicos (recursos humanos) de suporte, com elevada experiência, conhecimento dos Mediadores atuais e também elevado nível de motivação, os quais continuaram a integrar as equipas de suporte do Adjudicatário.

REQ-178 Cabe ao Adjudicatário a gestão dos técnicos da SCML que deve integrar nas suas equipas de suporte, envolvendo todo o processo de formação que seja necessária ao cumprimento das funções. O Adjudicatário participará na definição de objetivos, na atribuição de funções e/ou tarefas, e na avaliação de desempenho, etc. É da competência do Adjudicatário exercer a supervisão

desses trabalhadores, que se caracterizará pela emissão de instruções sobre o modo do trabalho, definição dos procedimentos de atuação e determinação do modo organizativo da prestação do trabalho, sendo da responsabilidade da SCML, exercer todas as competências no enquanto entidade patronal.

REQ-179 Os técnicos da SCML estarão destacados nas equipas de suporte do Adjudicatário, que se comprometerá a enquadrar funcionalmente os trabalhadores da SCML ao abrigo do contrato de manutenção celebrado com a SCML, e manterão todos os vínculos e direitos laborais / sociais com a SCML. Cabe à SCML o pagamento da remuneração salarial aos técnicos destacados.

REQ-180 O Adjudicatário deve remunerar a SCML pelo destacamento destes técnicos, de acordo com as condições apresentadas no contrato anterior.

REQ-181 Adicionalmente, o Adjudicatário deve fazer o controlo e aprovação de eventuais horas extraordinárias realizadas pelos técnicos da SCML destacados, as quais devem ser apresentadas à SCML para efeitos de processamento de salários. O Adjudicatário deve posteriormente remunerar também a SCML, no caso de eventuais horas extraordinárias.

REQ-182 O Adjudicatário deve assegurar a integração destes recursos humanos, com os seguintes perfis:

- a)** Técnicos com perfil de suporte local (6 Técnicos em Lisboa e 4 Técnicos no Porto) – Estes técnicos têm grande facilidade de deslocação por automóvel dedicado, possuem um grande sentido de responsabilidade e conhecem muito bem a rede de Mediadores. Possuem um perfil adequado a atividades como ligação de novos Equipamentos de Pontos de Venda de acordo com procedimentos bem definidos e relativamente simples, levantamento ou substituição de Equipamentos de Pontos de Venda ou componentes, realização de operações técnicas simples como limpeza de impressoras, substituição de filtros, afinação e execução de diagnósticos a nível local.
- b)** Técnicos de reparação de equipamentos (2 Técnicos em Lisboa) – Estes técnicos têm um perfil tecnológico mais especializado, tendo grande experiência em reparações dos Equipamentos dos Pontos de Venda atuais, desenvolvendo atividades ligadas a substituição de peças, limpeza de peças, calibração, afinação, montagem de equipamentos, etc.

REQ-183 O Adjudicatário deve apresentar, com uma periodicidade semestral, um relatório de apreciação dos técnicos destacados, com base no qual e, por comum acordo

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

54. GESTÃO DO SERVIÇO / NÍVEIS DE SERVIÇO

REQ-184 Requisito introdutório - A qualidade dos serviços a prestar e a sua melhoria estará fortemente indexada à capacidade de manter um acompanhamento periódico conjunto dos serviços prestados entre o Adjudicatário e a SCML. Para o efeito, ambas as entidades deverão assegurar as condições para que este acompanhamento se efetue periodicamente num ambiente de colaboração e de melhoria contínua.

REQ-185 O Adjudicatário deve manter três níveis de articulação com a SCML:

- a) articulação relativa a manutenção e resolução de anomalias;
- b) articulação relativa à Gestão do Serviço (incluindo acompanhamento de Níveis de Serviços, eventuais penalidades e identificação de melhorias), de novas instalações ou de levantamentos de equipamentos;
- c) articulação relativa a faturação e controlo de pagamentos.

REQ-186 Para cada um dos níveis de articulação anteriores, o Adjudicatário deve identificar um único interlocutor que terá de ter um nível de conhecimento adequado sobre a rede de Pontos de Vendas dos Jogos Sociais e sobre todas as soluções aplicacionais fornecidas. A SCML identificará também os canais e interlocutores do seu respetivo lado. A alteração, por parte do Adjudicatário, de interlocutores relativos aos dois primeiros níveis de articulação do requisito anterior, deve ser submetida a aprovação pela SCML, com a apresentação dos *Curricula Vitae* correspondentes.

REQ-187 O adjudicatário deve apresentar mensalmente 2 (dois) relatórios:

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

síntese das anomalias reportadas e pedidos de serviço solicitados e respetivos tempos de tratamento.

REQ-188 Os relatórios identificados no requisito anterior, a apresentar mensalmente pelo Adjudicatário, serão submetidos à SCML no contexto da articulação relativa a Gestão do Serviço e para o respetivo interlocutor. O envio deve ser efetuado via correio eletrónico, com respetivo aviso de receção.

REQ-189 Na sequência da apresentação mensal dos relatórios referidos no requisito anterior, os interlocutores do Adjudicatário e da SCML na vertente de Gestão do Serviço, têm de reunir-se mensalmente, visando a análise do serviço no mês anterior e identificação de pontos de melhoria. Os pontos de melhoria devem ser documentados numa revisão do Relatório de Acompanhamento do referido mês, e devem ser alvo de controlo mensal, até que sejam dados como encerrados pela SCML.

REQ-190 O Adjudicatário deve ainda realizar anualmente uma auditoria de segurança aos Pontos de Venda de Jogos Sociais, a concretizar por entidade externa independente devidamente certificada para o efeito, e aceite pela SCML.

REQ-191 No contexto do requisito anterior, o Adjudicatário deve apresentar anualmente, ao interlocutor de Gestão do Serviço, os resultados da auditoria de segurança com os respetivos pontos de correção / melhoria. Estas recomendações têm de estar concretizadas no mês seguinte à apresentação dos resultados da auditoria, salvo prévio acordo com a SCML. No caso de plano alternativo, este será devidamente documentando e o seu controlo de execução efetuado no contexto das reuniões de acompanhamento mensal.

55. FATURAÇÃO

REQ-192 Requisito introdutório – Adjudicatário deverá faturar mensalmente os seus serviços, nos termos da lei, detalhando nomeadamente os Pontos de Venda de Jogos de um dos Mediadores, as soluções aplicacionais, as deduções por penalidades operacionais (conforme validação em períodos de controlo anteriores), os serviços prestados e que sejam alvo de faturação (nomeadamente a ativação / levantamento de Pontos de Jogos ocorridas no período de faturação em causa) ou outros serviços definidos ao abrigo do Contrato.

REQ-193 A faturação deve ser emitida pelo Adjudicatário mensalmente (no mês N), relativa ao mês transato (mês N-1), em formato eletrónico e deve incluir todos os itens e respetivos preços aplicados ao abrigo do Contrato.

REQ-194 As deduções relativas a penalidades operacionais devem respeitar ao mês N-2 (mês anterior ao que respeita a faturação) e devem ser aplicadas após a reunião de acompanhamento pelos interlocutores da Gestão do Serviço.

REQ-195 Os serviços prestados alvo de faturação têm de resultar de pedidos de serviço solicitados pela SCML e cuja execução e aceitação pela SCML já tenha sido concluída no mês transato (mês N-1).

E. NÍVEIS DE SERVIÇO E MODELO DE PENALIDADES OPERACIONAIS

Este capítulo apresenta os Níveis de Serviço a assegurar obrigatoriamente pelo Adjudicatário que fica obrigado a conseguir e obter os resultados estipulados pelo Adjudicante e constantes dos documentos do presente procedimento de contratação e o método de quantificação das penalidades a aplicar em caso de falhas de cumprimento dos Níveis de Serviço por parte do Adjudicatário. Em conformidade com o Caderno de Encargos, as penalidades são definidas em termos de pontos de penalização, pelo que a tabela seguinte apresenta a forma de cálculo dos pontos de penalização em função da falha verificada:

PENALIDADES OPERACIONAIS				
Ref.	Nível de Serviço	Dedução	Fórmula de cálculo	Pontos de Penalização
1	Disponibilidade de cada Solução de Ponto de Venda de Jogos Sociais, incluindo todos os seus componentes, é igual ou superior a 99% (Nota: ~270min paragem/mês)	Mensal	= total de horas de indisponibilidade no mês / total de horas operacionais do mês (Notas: calculado por Ponto de Venda em cada Mediador; para efeitos de contagem de indisponibilidade considera-se o horário operacional das 8:00 às 24:00; para efeitos de contagem não serão consideradas as situações que ocorram por má utilização pelo Mediador reconhecida pelo próprio e/ou pela SCML)	= 1 x <total de horas de indisponibilidade para além do limite permitido, sendo que para efeitos de arredondamento, um intervalo superior a 30min será contabilizado como 1 hora >

PENALIDADES OPERACIONAIS				
Ref.	Nível de Serviço	Dedução	Fórmula de cálculo	Pontos de Penalização
2	Disponibilidade global dos Equipamentos e Soluções dos Pontos de Venda de Jogos Sociais, em todos os seus componentes, é igual ou superior a 99,995% (Nota: ~100h paragem/mês com 4300 Mediadores)	Mensal	= total de horas de indisponibilidades no mês em todos os Pontos de Venda de Jogos Sociais /(total de Pontos de Venda de Jogos Sociais x total horas operacionais do mês) (Notas: calculado cumulativamente para todos os Pontos de Venda de jogos que tenham tido indisponibilidade; para efeitos de contagem de indisponibilidade considera-se o horário operacional das 8:00 às 24:00; para efeitos de contagem não serão consideradas as situações que ocorram por má utilização pelo Mediador reconhecida pelo próprio e/ou pela SCML)	= 1 x <total de horas de indisponibilidade no mês em todos os Pontos de Venda de Jogos Sociais para além do limite global permitido>
3	Tempo máximo de resolução de incidentes nos Equipamentos dos Pontos de Venda de Jogos Sociais é inferior a 2 (duas) horas	Mensal	=hora de reposição do serviço - hora de comunicação do incidente (Notas: analisado para cada incidente; contagem de horas entre as 8:00 e as 24:00, todos os dias)	= 2 x <total de horas para além do limite permitido multiplicado pelo nº de terminais afetados>
4	Tempo máximo de resolução de incidentes nas aplicações / componentes centrais de suporte às transações de jogo, é inferior a 2 (duas) horas	Mensal	=hora de reposição do serviço - hora de comunicação do incidente (Notas: analisado para cada incidente; contagem de horas entre as 0:00 e as 24:00, todos os dias)	= 100 x <total de horas para além do limite permitido, sendo que para efeitos de arredondamento, um intervalo superior a 30min será contabilizado como 1 hora >
5	O número de interrupções mensais de serviço num Equipamento de Ponto de Venda de Jogos é igual ou inferior a 3 (três)	Mensal	=nº de interrupções de serviço, por períodos superiores a 1 (um) minuto durante o horário operacional no mês em análise (Notas: analisado por Ponto de Venda; para efeitos de contagem não serão consideradas as situações que ocorram por má utilização pelo Mediador reconhecida pelo próprio e/ou pela SCML)	= 1 x <total de interrupções de serviço no Mediador para além do limite permitido>
6	A auditoria de segurança anual a efetuar por entidades externas independentes foi efetuada no prazo previsto	Anual	data de entrega dos resultados da auditoria <= data acordada com a SCML	50 x <total de dias úteis de atraso na entrega por motivos imputáveis ao Adjudicatário >
7	As melhorias e pontos de correção decorrentes das auditorias anuais de segurança e de desempenho foram implementados e aceites no prazo previsto	Anual	data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 50 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário >
8	As ações de manutenção preventiva, quer de execução remota, quer de execução local, foram implementadas e aceites no prazo previsto	Anual	data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 50 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário >

PENALIDADES OPERACIONAIS				
Ref.	Nível de Serviço	Dedução	Fórmula de cálculo	Pontos de Penalização
9	Tempo máximo para conclusão de MAC lógico (alteração lógica realizada de forma remota) inferior a 24 horas	Mensal	data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 1 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário >
10	Tempo máximo para conclusão de MAC físico ou que implique deslocação ao local inferior a 72 horas	Mensal	data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 1 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário >
11	Tempo máximo para nova instalação de Equipamento de Ponto de Venda de Jogos inferior a 2 (dois) dias úteis	Mensal	data de aceitação pela SCML dos resultados <= data acordada com a SCML	= 1 x <total de dias úteis de atraso por motivos imputáveis ao Adjudicatário>
12	Entrega dos relatórios periódicos de gestão de serviço e de acompanhamento com uma antecedência de 2 dias úteis antes da realização da reunião de acompanhamento	Mensal	data de entrega da documentação respeita a antecedência definida (Notas: calculado por documento)	= 5 x <total de dias úteis de atraso na entrega do documento>

As colunas das tabelas agora apresentadas têm o seguinte significado:

- Ref.: Referência identificativa do Nível de Serviço.
- Nível de Serviço: Apresentação do nível de serviço cuja violação provoca a falha em causa.
- Dedução: Abrangência temporal de avaliação do cumprimento do nível de serviço e, simultaneamente, periodicidade de cálculo e de aplicação de eventuais penalidades operacionais por falha no cumprimento do Nível de Serviço.
- Fórmula de Cálculo: Fórmula numérica a empregar para, com a periodicidade definida por "Dedução", verificar se o nível de serviço foi cumprido.
- Pontos de Penalização: Descreve a fórmula de cálculo dos pontos de penalização caso tenha havido falha no cumprimento do Nível de Serviço.

F. CONCEITOS E ACRÓNIMOS

Conceito	Descrição
Adjudicatário ou entidade Adjudicatária	O proponente que venha a ser escolhido para celebrar o Contrato, no final do procedimento e nos termos da respetiva Proposta.
Adjudicante ou entidade Adjudicante	A SCML com a qual será celebrado o Contrato para a prestação dos serviços no âmbito deste ajuste direto.
Contrato	O documento formal e autêntico que estabelece os termos da prestação de serviços e os direitos e obrigações assumidos entre o Adjudicante e o Adjudicatário, tendo por âmbito o objeto do presente ajuste direto.
Datacenter Principal	Centro de dados da SCML que aloja os sistemas principais de suporte aos Jogos Sociais.
Datacenter Alternativo	Centro de dados da SCML, ou por ela contratado, destinado a ser utilizado em caso de desastre e que aloja sistemas salvaguardados e de suporte aos Jogos Sociais.
Garantia	Processo segundo o qual o Adjudicatário garante que a Solução fornecida está funcionalmente apta e isenta de defeitos ou falhas de conceção ou fabrico quando utilizado de acordo com as suas instruções.
Equipamento de Comunicações	Equipamento que suporte a interligação entre os Pontos de Venda de Jogos Sociais e a rede de comunicações, ou equipamentos que suportem a ligação entre os equipamentos centrais da SCML e a rede de comunicações.
Equipamentos de Spare	Equipamentos de reserva que deverão ser mantidos pelo Adjudicatário e que serão utilizados em caso de necessidade de substituição de equipamentos para reparação / manutenção.
Jogos Sociais da SCML (ou Jogos Sociais)	Jogos sociais do Estado geridos pela SCML, nos termos da lei e do regulamento de cada um dos jogos sociais do Estado, incluindo: • Euromilhões • M1lhão • Chuva de Milionários • Totoloto • Totobola • Lotarias Popular e Clássica • Lotaria Instantânea - vulgo "Raspadinha" • Placard • Apostas Hípicas
Largura de Banda Garantida	Taxa de transferência de dados assegurada por um circuito.
Largura de Banda Máxima	Taxa de transferência de dados possível num circuito. Este valor constitui o valor máximo, aplicável nomeadamente para <i>download</i> , podendo ser inferior devido a, nomeadamente, existência de níveis de contenção.

Conceito	Descrição
Manutenção ou Serviços de Manutenção	Conjunto das ações de natureza corretiva, preventiva ou evolutiva a efetuar pelo Adjudicatário para corrigir quaisquer anomalias ou deficiências, incluindo reparação de avarias de que tenha conhecimento na Solução ou para proceder a alterações, de acordo com a entidade Adjudicante, tendentes a fazer progredir ou evoluir a Solução. Estas ações poderão ser realizadas <i>on-site</i> ou remotamente.
Mediador	Pessoa singular ou coletiva que presta serviços de assistência ao jogador com vista à celebração do Contrato de jogo entre o Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o mesmo jogador, recebendo o preço das apostas e procedendo ao pagamento de prémios de jogo, nos termos da lei e do regulamento de cada um dos jogos sociais do Estado, conforme definido no Regulamento dos Mediadores dos Jogos Sociais do Estado.
Nível de Serviço	Uma definição que estabelece uma condição / requisito (dentro de parâmetros bem definidos) a respeitar pelo Adjudicatário na prestação de um serviço ao Adjudicante.
Ocorrência / Anomalia	Situação aparentemente anormal acontecida e que, prejudicou, ou não, o correto funcionamento dos Pontos de Venda de Jogos Sociais. Situação a comunicar pela SCML ao Adjudicatário ou por este detetada.
Pedido de Serviço	Solicitação pela SCML ao Adjudicatário para a prestação de um serviço nas condições previstas no Contrato.
Penalidade	Multa pecuniária que poderá ser aplicada pela SCML ao Adjudicatário em caso de falha de cumprimento dos níveis de serviço acordados.
Ponto de Penalização	Unidade pecuniária utilizada como base para a definição do valor das penalidades operacionais
Equipamento de Ponto de Venda de Jogos Sociais da SCML (ou Ponto de Venda)	Conjunto de equipamentos e <i>softwares</i> que suportam a venda de jogos sociais pelos Mediadores. Inclui tipicamente um Terminal de Jogo, uma impressora e um CDU.
Proposta	A Proposta apresentada pelo Adjudicatário no âmbito do procedimento.
Processo	Conjunto lógico, relacionado e encadeado de atividades que assegura uma determinada função, ao serviço de pessoas ou sistemas.
Relatório de Acompanhamento	Relatório Mensal a elaborar pelo Adjudicatário e relativo ao acompanhamento mensal do serviço e de acordo com as condições definidas no Contrato.
Relatório de Níveis de Serviço	Relatório Mensal a elaborar pelo Adjudicatário e relativo aos Níveis de Serviço ou Qualidade do Serviço de acordo com as condições definidas no Contrato.
Service Level Agreement ou SLA	Compromisso estabelecido pelo Adjudicatário perante a SCML sobre os níveis de serviço em que um determinado serviço deverá ser assegurado.
Sistemas Centrais de Jogos	Aplicações centrais que suportam a gestão dos Jogos Sociais da SCML.

Conceito	Descrição
Software de Jogos	Software localizado nos Terminais de Jogo e que suporta as ações relativas aos Jogos Sociais da SCML, como, entre outros, venda, validação e pagamento de prémios. Este software comunica com os Sistemas Centrais de Jogos.
Solução de Disaster Recovery	Infraestruturas e aplicações a colocar no <i>Datacenter</i> Alternativo da SCML e que permitem o funcionamento dos serviços e caso de falha do <i>Datacenter</i> Principal da SCML
Tempo de Reposição	Entende-se por tempo de reposição, o prazo compreendido entre a receção de uma anomalia e a resolução da mesma.
Tempo de Serviço	Entende-se por tempo de serviço, o prazo compreendido entre a receção de uma solicitação e a satisfação da mesma.
Terminal de Jogo	Equipamento localizado no Mediador, no qual são registadas as apostas, entre outras operações. Faz parte do Ponto de Venda de Jogo.

ANEXO A

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

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO B

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

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: _____

NÚMERO DE PESSOA COLETIVA: _____

MORADA (SEDE): _____

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL: _____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL: _____

MORADA: _____

CARGO: _____

Tendo recebido e tomado conhecimento do Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, declara que se compromete a cumprir as suas normas, além das obrigações assumidas no contrato de **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO TECNOLÓGICA DOS PONTOS DE VENDA DE JOGOS SOCIAIS DO ESTADO** celebrado com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em (indicar a data).

Data e Local

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

ANEXO C

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu **[INSERIR]**, colaborador da empresa **[INSERIR]** que se encontra a prestar serviços de **GESTÃO E OPERAÇÃO TECNOLÓGICA DOS PONTOS DE VENDA DE JOGOS SOCIAIS DO ESTADO** 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, 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.

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

Assinatura

ANEXO D
ACORDO 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 por [INSERIR], [INSERIR];

E

- [INSERIR], com sede [INSERIR] com o capital social de [INSERIR] Euros, e com o número único de matrícula registada na Conservatória do Registo Comercial de [INSERIR], adiante designada por **SEGUNDA OUTORGANTE** representada neste ato por [INSERIR] na qualidade de [INSERIR], titular do cartão de cidadão n.º [INSERIR], válido até [INSERIR] / bilhete de identidade n.º [INSERIR], emitido em [INSERIR], com domicílio profissional na sede da sua representada.

Celebram o presente acordo de confidencialidade (adiante designado por “Acordo”), que se rege pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª
(OBJETO)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE**, incluindo os seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados, 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, no âmbito ou por força do Contrato celebrado entre as partes relativo à **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO TECNOLÓGICA DOS PONTOS DE VENDA DE JOGOS SOCIAIS DO ESTADO** (doravante o “Contrato”), 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, qualquer que seja o modo ou via pela qual a ela acedeu, ainda que de forma accidental e involuntária.
- 2) A **SEGUNDA OUTORGANTE** 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.

- 3) Para além da informação referida nos números anteriores, 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.

CLÁUSULA 2ª (EXCEÇÕES)

- 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 OUTORGANTE** 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 OUTORGANTE** 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 terceira 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 termo do Contrato.

CLÁUSULA 3ª (FINALIDADE)

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
(TRANSMISSÃO A TERCEIROS)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a não divulgar as informações ou utilizá-las a título profissional e/ou em benefício próprio.
- 2) 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.

CLÁUSULA 5ª
(REPRODUÇÃO)

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

CLÁUSULA 6ª
(PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO)

- 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
(RESTITUIÇÃO)

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
(DEVER DE CONFIDENCIALIDADE DOS COLABORADORES)

- 1) A **SEGUNDA OUTORGANTE** obriga-se a utilizar todos os meios à sua disposição para que o presente Acordo seja respeitado e cumprido por si e pelos seus colaboradores.
- 2) **[SE APLICÁVEL]** 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 9ª
(RESPONSABILIDADE)

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* referida.

CLÁUSULA 10ª
(DURAÇÃO)

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 11ª
(RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS)

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 _____