SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CADERNO DE ENCARGOS

DESIGNAÇÃO: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO NO ÂMBITO DE JOGO RESPONSÁVEL ATRAVÉS DE UMA LINHA DE APOIO TELEFÓNICA E ELETRÓNICA PARA O DEPARTAMENTO DE JOGOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**

PROCESSO N.º **23DC11CP007**

TIPO DE PROCEDIMENTO: **CONCURSO PÚBLICO**

ÍNDICE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS 4
1. OBJETO DO CONCURSO 4
2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE 4
3. DISPOSIÇÕES E CLÁUSULAS POR QUE SE REGE O CONTRATO A CELEBRAR 4
4. REGRAS DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM A EXECUÇÃO CONTRATUAL 4
5. AGRUPAMENTOS 5
6. REALIZAÇÃO SIMULTÂNEA DE OUTROS SERVIÇOS DA MESMA NATUREZA 6
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO 6
8. PREÇO BASE 6
9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS 7
10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO 7
11. REVISÃO DE PREÇOS 8
12. CAUÇÃO 8
13. SEGURO 8
14. TRABALHADORES AFETOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 9
15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO 9
16. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 9
17. PENALIDADES 10
18. RESPONSABILIDADE 11
19. RESOLUÇÃO 11
20. ATOS DE TERCEIROS 12
21. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 12
22. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML 13
23. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL 13
24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 13
25. PUBLICIDADE 15
26. CONFIDENCIALIDADE 15
27. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO 17
28. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR 17
29. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES 18
30. GESTOR DO CONTRATO 18
31. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 18
PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS/ESPECIAIS 19
32. ÂMBITO 19
33. SERVIÇOS 19
34. MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZATIVAS 21
35. GESTÃO DO SERVIÇO 23

36. PERFIS DA EQUIPA TÉCNICA 23
37. AFETAÇÃO DE RECURSOS 23
38. HORÁRIO DE SERVIÇO 23

ANEXOS:

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

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

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

ANEXO D: ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

PARTE I – CLÁUSULAS JURÍDICAS GERAIS

1. OBJETO DO CONCURSO

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do concurso público para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO NO ÂMBITO DE JOGO RESPONSÁVEL ATRAVÉS DE UMA LINHA DE APOIO TELEFÓNICA E ELETRÓNICA PARA O DEPARTAMENTO DE JOGOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA** em conformidade com as condições e caraterísticas técnicas definidas neste caderno de encargos.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE ADJUDICANTE

A Entidade Adjudicante é a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, contribuinte fiscal n.º 500 745 471, sita no Largo Trindade Coelho, 1200-470 Lisboa, com o endereço de correio eletrónico compras@scml.pt, adiante designada por Entidade Adjudicante ou SCML.

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

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

a) As cláusulas do contrato, considerando-se integradas no mesmo este Caderno de Encargos, bem como os respetivos esclarecimentos e retificações, os termos dos suprimentos de erros e omissões identificados pelos Interessados e expressamente aceites pela SCML, e ainda a proposta do Adjudicatário e respetivos esclarecimentos, nos termos do disposto no Programa do Concurso;

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. AGRUPAMENTOS

5.1. As entidades associadas para executar a prestação dos serviços objeto deste Caderno de Encargos, deverão constituir-se na modalidade de agrupamento complementar de empresas ou de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária, como é especificado no programa do concurso, observando as disposições legais portuguesas aplicáveis.

5.2. No caso previsto no número anterior, a SCML celebrará um único Contrato de prestação de serviços com o agrupamento, sem prejuízo de todos os membros do mesmo responderem solidariamente e cada um por si perante a SCML, pelo cumprimento integral do contrato que firmaram.

5.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de algum(ns) dos membros do agrupamento deixar(em) de fazer parte do mesmo, e sem prejuízo da responsabilidade solidária estabelecida, a sua responsabilidade pela execução da prestação dos serviços perante a SCML transitará na íntegra para os restantes membros, sem prejuízo do direito de a SCML, se assim o entender, acionar o elemento desistente e/ou os restantes, no sentido de se ressarcir dos prejuízos daí decorrentes.

5.4. No caso previsto no ponto anterior, a SCML, se o entender, poderá ainda rescindir o contrato, sem prejuízo do direito a ser indemnizada, solidariamente, por todos os membros do Agrupamento, incluindo o desistente, dos prejuízos daí decorrentes.

5.5. Salvo disposição imperativa da lei, qualquer alteração ao agrupamento depende de prévia autorização, por escrito, da SCML. Esta autorização deverá ser solicitada através de requerimento escrito, assinado por todas as entidades constituintes, incluindo a renunciante e a que a substitui, se for esse o caso.

5.6. O agrupamento deverá designar um dos seus membros como representante e interlocutor perante a SCML, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todos os seus membros, nem do que a lei estipula quanto ao representante do Adjudicatário.

5.7. Para efeitos do presente procedimento e execução do contrato a celebrar todos os membros do agrupamento se submetem à legislação e ao foro portugueses designados no contrato, com expressa renúncia a qualquer um outro.

6. 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.

7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato a celebrar na sequência do presente procedimento entra em vigor na data de **15 de março de 2023,** ou na data da sua última assinatura eletrónica, caso esta venha a ocorrer em data posterior àquela e terá a duração contratual máxima de **3 (três) anos** a contar daquela data.

7.2. O período de duração inicial do contrato será de **1 (um) ano,** podendo ser renovado, automaticamente, por iguais e sucessivos períodos, até à referida duração máxima, salvo se for denunciado por qualquer das partes com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias, através de correio registado com aviso de receção.

7.3. Sem prejuízo do previsto no número anterior, o contrato apenas produz efeitos após a sua publicitação.

7.4. Não obstante o disposto no número anterior, o contrato mantém-se em vigor desde a data da última assinatura eletrónica até à prestação integral dos serviços objeto do presente procedimento, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

8. PREÇO BASE

8.1. Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, incluindo a possibilidade de renovação até à duração total máxima de **3 (três) anos**, o preço base é de **€ 96.000,00 (noventa e seis mil euros)**, acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

8.2. Para a execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar para o período de duração contratual inicial e para cada uma das eventuais renovações de **1 (um) ano**, o preço é de **€ 32.000,00 (trinta e dois mil euros),** acrescido de IVA à taxa legal aplicável.

8.3. O preço base indicado no número anterior foi fixado atendendo aos preços propostos em procedimento aquisitivo anterior da SCML para prestação de serviços do mesmo tipo.

8.4. No decurso da execução do contrato, a SCML pagará apenas os serviços efetivamente prestados, sendo que no caso de não ser atingido o valor total da adjudicação, tal não confere ao Adjudicatário o direito a ser indemnizado, seja a que título for.

9. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a SCML obriga-se a pagar ao Adjudicatário o preço constante na proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

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

9.3. O Adjudicatário obriga-se a executar pelos preços constantes do contrato, do qual a sua proposta fará parte integrante, todos os serviços constantes deste Caderno de Encargos, competindo-lhe ainda efetuar sem direito a quaisquer remunerações suplementares os serviços subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução cumprindo todas as instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela SCML ou pelo(s) seu(s) representante(s).

9.4. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização na execução contratual objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

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

10. FATURAÇÃO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. As faturas deverão ser obrigatoriamente emitidas em formato eletrónico e enviadas, via EDI (*Eletronic Data Interchange*), mensalmente, para o Núcleo de Informação e Monitorização da Direção Financeira da SCML.

10.2. As faturas devem mencionar obrigatoriamente o número da nota de encomenda enviado pela SCML e o número do procedimento e ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência e validação.

10.3. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, os pagamentos serão efetuados por transferência bancária, mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de **30 (trinta) dias** seguidos a contar da data de entrada de cada fatura na SCML, desde que as mesmas tenham tido aprovação da SCML.

10.4. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela SCML, porque desconformes com a lei ou com o contrato, esta comunicará tal decisão ao Adjudicatário, não procedendo a SCML ao seu pagamento até apresentação de outras em sua substituição, devidamente corrigidas e respetiva Nota de Crédito, sendo o caso.

10.5. O incumprimento das obrigações referidas nos números anteriores constitui causa de resolução, nos termos da cláusula **19.** do caderno de encargos.

11. REVISÃO DE PREÇOS

11.1. Não é admitida a revisão ordinária de preços, nos termos do artigo 300.º do CCP.

11.2. A revisão de preços contratuais poderá ocorrer, apenas a título extraordinário, com base na taxa de variação média anual do último Índice de preços no consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável à revisão extraordinária de preços.

11.3. A revisão de preços deverá ser devidamente fundamentada pelo adjudicatário e ficará condicionada à prévia aprovação da SCML.

12. CAUÇÃO

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

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

13. SEGURO

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

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

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

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

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

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

14. TRABALHADORES AFETOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Adjudicatário obriga-se a cumprir o disposto no artigo 419-A do CCP.

15. MODIFICAÇÃO OBJETIVA DO CONTRATO

15.1. O contrato pode ser modificado:

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

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

15.1.3. Por decisão da SCML, com fundamento em razões de interesse público.

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

15.2.1. 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;

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

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

16. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

16.1. 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.

16.2. No caso de subcontratação, o Adjudicatário permanece integralmente responsável

perante a SCML pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações resultantes do contrato.

16.3. Em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o Adjudicatário cede a sua posição contratual ao Concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato, que venha da ser indicado pela SCML, pela ordem sequencial do procedimento, de acordo com a respetiva classificação final, a fim de concluir um novo contrato, nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 318.º-A do CCP.

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

16.5. Os direitos e obrigações do Adjudicatário, desde que constituídos em data anterior à da notificação do ato da cessão da posição contratual, transmitem-se automaticamente para o cessionário na data de produção de efeitos daquele ato, sem que este a tal se possa opor, de acordo com o n.º 5 do artigo 318.º-A do CCP.

16.6. A posição contratual do Adjudicatário nos subcontratos por si celebrados transmitem-se automaticamente para a entidade cessionária, salvo em caso de recusa por parte desta, conforme o n.º 8 do artigo 318.º- A do CCP.

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

17. PENALIDADES

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

17.1.1. Resolver o contrato nos termos legais;

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

17.2. A SCML poderá, até ao limite de **20%** (**vinte por cento**) do preço contratual, aplicar uma penalidade diária de até **5%** (**cinco por cento**) do preço contratual, quando:

17.2.1. Por cada dia de atraso, forem excedidos os respetivos prazos;

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

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

17.4. As importâncias resultantes das penalidades aplicadas, serão descontadas em faturas por liquidar, ou com o acionamento da retenção prevista na cláusula **12.2.** do presente Caderno de Encargos.

17.5. As penalidades previstas na presente cláusula não obstam a que a SCML exija uma indemnização por quaisquer prejuízos causados.

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

17.7. 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.

18. RESPONSABILIDADE

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

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

18.3. O Adjudicatário responde, nomeadamente, por quaisquer erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato**,** qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se o Adjudicatário provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela SCML.

18.4. Sempre que os erros, desconformidades ou omissões na execução do contrato resultem de dados fornecidos por escrito pela SCML, o apuramento das responsabilidades far-se-á de acordo com o previsto no artigo 378.º do CCP.

18.5. Em qualquer altura e logo que solicitado pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as desconformidades ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de esta mandar executá-los por conta do Adjudicatário, sempre que a responsabilidades dos mesmos lhe seja imputável.

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

19. RESOLUÇÃO

19.1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, bem como do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º, todos do CCP, a SCML poderá resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Adjudicatário, após este último ter sido notificado desse não cumprimento e, se decorrido o prazo que lhe for fixado na notificação, não tiver sanado a situação.

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

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

19.2.2. Se se verificar o previsto em **17.6.;**

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

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

19.2.5. Quando o cumprimento se torne impossível;

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

19.3. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela SCML, não preclude o direito da mesma de vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do Adjudicatário e da resolução.

19.4. Se a resolução for imputável ao Adjudicatário, um dos elementos a ter em conta na avaliação quantitativa da responsabilidade é a diferença entre o valor dos serviços, afetados pela resolução e aquele porque vierem a ser de novo adjudicados.

19.5. Em caso de resolução do contrato e logo que esteja fixada a responsabilidade do Adjudicatário será o montante respetivo deduzido nas quantias em dívida, pagando-se-lhe o saldo se existir. Havendo lugar a um saldo a favor da SCML, o mesmo deverá ser pago pelo Adjudicatário, no prazo de 30 (trinta) dias seguidos após a sua notificação.

19.6. A SCML, independentemente da conduta do Adjudicatário, reserva-se o direito de resolver, por razões de interesse público, nos termos do artigo 334.º do CCP, total ou parcialmente, o contrato com o Adjudicatário, por carta registada com aviso de receção.

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

20. 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.

21. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nos termos 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 A** 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 aos serviços objeto do Contrato a celebrar.

22. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SCML

22.1. No âmbito da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Adjudicatário fica obrigado a cumprir e fazer cumprir as normas do CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA em vigor, no exercício das relações comerciais estabelecidas com a mesma, constante do **ANEXO B** ao presente Caderno de Encargos e disponível para consulta em http://www.scml.pt/.

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

23. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

23.1. São da exclusiva responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na prestação de serviços objeto do presente procedimento, de patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, incluindo as de obter junto dos respetivos proprietários as necessárias autorizações e as obrigações de pagamentos dos correspondentes encargos.

23.2. Caso a SCML venha a ser demandada em consequência do incumprimento pelo Adjudicatário do disposto no ponto anterior, o Adjudicatário indemnizará a SCML por todas as despesas que, em consequência, esta incorra seja a que título for, conforme disposto no artigo 447.º do CCP.

24. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

24.1. Sempre que a execução do contrato implicar a necessidade de tratamento de dados pessoais recolhidos pela SCML, o Adjudicatário obriga-se a apresentar garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma que o tratamento satisfaça os requisitos legais aplicáveis e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados.

24.2. Por "tratamento de dados pessoais" ou "tratamento", entende-se: qualquer operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados

pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

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

24.3.1. Proceder ao tratamento dos dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao que for necessário relativamente à execução do objeto do presente procedimento e somente durante o período de vigência do mesmo;

24.3.2. Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental;

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

24.3.4. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções expressas e documentadas da SCML, a menos que seja legalmente obrigado a fazê-lo, informando nesse caso a SCML desse requisito jurídico antes do tratamento;

24.3.5. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram previamente um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

24.3.6. Adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento em causa, incluindo, consoante o que for adequado: a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico; um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

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

24.3.8. Prestar assistência à SCML, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, de modo a permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos;

24.3.9. Prestar assistência à SCML, de acordo com a natureza do tratamento e a informação ao dispor do Adjudicatário, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações relativas, à aplicação de medidas de segurança adequadas ao tratamento dos

dados pessoais, à notificação atempada e fundamentada de qualquer violação de dados pessoais, e à avaliação prévia de impacto das operações de tratamento previstas sobre a proteção de dados pessoais;

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

24.3.11. Disponibilizar à SCML todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, bem como facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela SCML ou por outro auditor por esta mandatado.

24.4. O Adjudicatário obriga-se, ainda, a cooperar plenamente com a SCML e a satisfazer as respetivas solicitações, relativamente ao tratamento de dados pessoais, e, em especial, quando:

24.4.1. Um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo Adjudicatário no âmbito do presente procedimento;

24.4.2. A SCML tenha de realizar diligências destinadas ao cumprimento de qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação, relativa ao tratamento de dados pessoais no âmbito do presente procedimento.

24.5. A qualquer subcontratante que venha a ser contratado pelo Adjudicatário, após autorização escrita dada pela SCML para o efeito, impõem-se as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente procedimento para o Adjudicatário, mantendo-se este, em todo o caso, plenamente responsável perante a SCML pelo cumprimento das obrigações assumidas pelo subcontratante.

25. 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.

26. CONFIDENCIALIDADE

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

26.2. O Adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, oficial ou não, independentemente do suporte em que se encontre, incluindo sem limitar dados estatísticos e listas de fornecedores; clientes; protocolos e valores de contratos; protótipos; amostras; instalações; materiais e equipamentos, incluindo hardware e software, relativa à SCML e ou a qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, de que possa ter ou vir a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, obrigando-se o adjudicatário a subscrever ACORDO IRREVOGÁVEL DE CONFIDENCIALIDADE, no momento da assinatura eletrónica do contrato, nos termos do modelo que constitui o **ANEXO D**, do presente caderno de encargos.

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

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

26.5. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Adjudicatário, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes, sendo que, neste caso, a obrigação de sigilo só é afastada **5 (cinco) dias úteis** após ter sido remetido à SCML o documento que exige o levantamento do dever de sigilo e a respetiva fundamentação legal.

26.6. Para além da informação identificada no número anterior, qualquer outra relativa à SCML e ou qualquer um dos seus departamentos, serviços, equipamentos e estabelecimentos, deslocalizados da sede ou não, carece, para poder ser divulgada, de autorização prévia escrita da SCML, mesmo depois de terminado o contrato.

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

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

26.9. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de **10 (dez) anos** a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição

subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

27. OBRIGAÇÕES GERAIS DO ADJUDICATÁRIO

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

a) Realizar a prestação de serviços nos termos previstos neste caderno de encargos;

b) Apresentar proposta de trabalho e respetiva metodologia, bem como proposta de relatórios a disponibilizar, para validação prévia da SCML;

c) Afetar à prestação de serviços todos os recursos materiais e humanos necessários ao bom cumprimento da mesma;

d) Garantir e assegurar que os recursos humanos têm as competências e o perfil técnico e comportamental adequados à prestação de serviços em causa, respeitando o disposto nas clausulas 36. e 37. do presente Caderno de Encargos;

e) Substituir os colaboradores que revelarem desempenho ou comportamento não satisfatórios, na sequência da avaliação efetuada pela SCML ao desempenho dos mesmos durante a execução do contrato;

f) Permitir que a SCML acompanhe o desenvolvimento da prestação de serviços, nomeadamente que fiscalize ou audite, em qualquer momento, na quantidade, âmbito e forma que entender, os serviços objeto do presente procedimento;

g) Prestar atempadamente todas as informações relativas à prestação de serviços que lhe sejam solicitadas pela SCML, nomeadamente pontos de situação de cada ação, ao nível da execução;

h) Não publicitar nem fazer uso da informação relativa a esta prestação de serviços para outros fins, incluindo o fim de estudos ou investigação, estando-lhe vedado o tratamento estatístico dos dados, ainda que anonimizados, sem prévia autorização da SCML;

i) Manter inalteradas, durante a execução do contrato, as condições comerciais constantes da sua proposta.

j) Cumprir integralmente todos os Anexos aplicáveis.

28. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

28.1. 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 em colaboração as partes procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

28.2. 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.

29. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

29.1. 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.

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

30. GESTOR DO CONTRATO

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

30.2. 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.

31. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

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

PARTE II – CLÁUSULAS TÉCNICAS/ESPECIAIS

32. ÂMBITO

Com o presente procedimento a SCML pretende adquirir serviços de aconselhamento psicológico no âmbito do jogo responsável através de uma linha de apoio telefónica e eletrónica.

33. SERVIÇOS

Os serviços a assegurar pelo adjudicatário são os seguintes:

a) Supervisão clínica dos operadores no desempenho desta atividade, com periodicidade mínima quinzenal;

b) Atendimento assegurado por psicólogos inscritos na Ordem dos Psicólogos Portugueses e, por esta via, vinculados ao respetivo código deontológico;

c) Atendimento e aconselhamento a apostadores, familiares ou outros, de acordo com guião de atendimento telefónico pré-estabelecido, baseado em questionários de caracterização de hábitos de jogo a dinheiro, que sejam atuais, face ao conhecimento científico mais recente no âmbito do rastreio de jogo patológico ou distúrbio de jogo, e que sejam adequados ao atendimento telefónico, devendo o guião ser previamente apresentado pelo Adjudicatário e aceite pela SCML;

d) Resposta a contactos recebidos via correio eletrónico, de acordo com minutas de resposta pré-estabelecidas, previamente apresentadas pelo adjudicatário e aceites pela SCML, devendo a resposta ser remetida no prazo máximo de 2 dias úteis após a receção de cada contacto;

e) Prestação de informações à comunidade em geral, nomeadamente, sobre boas práticas de jogo responsável;

f) Prestação de um serviço de aconselhamento continuado, particularmente, em situações de jogo problemático ou em situações de apoio a apostadores que tenham requerido autoexclusão;

g) Em face da caracterização de hábitos de jogo efetuada, sempre que considerado pertinente, encaminhamento dos utentes para os serviços disponíveis de instituições públicas especializadas;

h) Perante a recusa do encaminhamento para instituições públicas, sugestão de instituições privadas aos utentes, desde que previamente indicadas pelo adjudicatário e aceites pela SCML;

i) Divulgação das ferramentas disponibilizadas pela SCML para proteção do apostador;

j) Atualização do guião de atendimento telefónico, e das minutas de resposta por correio eletrónico, ajustado ao perfil do apostador, devendo a atualização ser previamente apresentada pelo adjudicatário e aceite pela SCML;

k) Definição, atualização e melhoria dos programas criados (aconselhamento continuado), dirigido a jogadores problemáticos, a jogadores em risco e a jogadores autoexcluídos, com monitorização mensal das sessões realizadas;

l) Envio de relatórios estatísticos mensais que devem incluir: variáveis sociodemográficas; variáveis associadas à atividade de jogo (acordadas previamente com a SCML); volumetrias de

contactos (chamadas atendidas e e-mails recebidos/enviados) dentro e fora de âmbito, com respetiva especificação dos assuntos e seu resultado; número de chamadas não atendidas, data e hora em que as mesmas aconteceram;

m) Envio de relatórios de síntese trimestrais, semestrais e anuais com o balanço da atividade da linha de apoio, tendo em conta as dimensões descritas na alínea anterior;

n) Disponibilização da base de dados com as variáveis identificadas para concretização de estudo científico a desenvolver pela SCML;

o) Nos relatórios e base de dados mencionados nas alíneas anteriores, não devem constar dados pessoais de quem contacta a linha, nem por qualquer outra via devem ser transmitidos à SCML dados pessoais dessas pessoas;

p) Os dados a solicitar a quem contacta a linha, devem respeitar o disposto na legislação aplicável à proteção de dados;

q) Garantir o anonimato de quem contacta a linha de apoio;

r) Nos contactos recebidos através da linha telefónica, não devem ser recolhidos dados pessoais de quem contacta a linha, exceto quando solicitado o envio de informação adicional através correio eletrónico (endereço de correio eletrónico);

s) Não é permitida a gravação das chamadas telefónicas recebidas pela linha de apoio telefónica;

t) A linha telefónica funciona sob o número 214 193 72, estando garantida a possibilidade da transferência da sua titularidade para o adjudicatário, assumindo este os custos dessa transferência, e garantindo a possibilidade de mudança posterior da sua titularidade, a pedido da SCML, para a própria SCML ou para outra entidade por ela indicada, assumindo a SCML, ou a outra entidade por ela indicada, todos os custos de transferência da titularidade e os encargos subsequentes de operação e funcionamento da linha;

u) A linha deve também ter a vertente de correio eletrónico, cujo endereço deve ser indicado pelo adjudicatário e previamente aceite pela SCML.

v) O número da linha telefónica e o endereço de correio eletrónico não podem ser alterados sem acordo prévio entre as partes;

w) O número de telefone terá, para quem contacta a linha, o custo de chamada local;

x) Durante o período de atendimento diário da linha, os psicólogos encarregues desse atendimento deverão estar afetos em exclusivo ao atendimento da linha e a outras tarefas relativas à operação e funcionamento da linha;

y) Todos os encargos relativos à atribuição, operação e funcionamento da linha de apoio correm por conta do adjudicatário;

z) É permitido à SCML a realização de contactos de cliente mistério à linha de apoio, com o fim de avaliar a qualidade do serviço prestado, sendo esses contactos posteriormente reportados ao adjudicatário para efeitos da sua exclusão dos relatórios estatísticos e da base de dados de contactos;

aa) As chamadas de cliente mistério podem ser gravadas pela SCML, sendo as gravações destruídas num prazo acordado com o adjudicatário, após avaliação conjunta dos resultados dessas chamadas.

34. MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZATIVAS

34.1. O adjudicatário deve implementar políticas de expurgo relativamente à informação recolhida respeitando os seguintes prazos de conservação:

a) Registos de chamadas eliminados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir da data em que forem efetuados;

b) Registos de Voz em atendedor de chamada eliminados no prazo máximo de 30 dias;

c) E-mails (recebidos e enviados) eliminados automaticamente do servidor de e-mail até ao prazo máximo de 30 dias desde a data da sua receção;

d) E-mails (recebidos e enviados) eliminados do computador no prazo máximo de 90 dias;

e) Registos do tratamento (vulgo diário do psicólogo) eliminado ao fim de 12 meses após o último contacto.

34.2. Caso haja um contacto continuado com a linha por um mesmo apostador, é obrigatório o uso de um código que permita pseudonimizar esse apostador, código este constituído por n.º do cliente (atribuído mensalmente por ordem de chegada) juntamente com a data do primeiro contacto.

34.3. O adjudicatário deverá definir um procedimento/guião de atendimento telefónico que garanta que:

a) todos os elementos relativos ao direito à informação são assegurados ao titular dos dados;

b) não se recolha mais nenhum nome para além do primeiro nome indicado pelo apostador durante a chamada, e que este apenas fique registado nas notas do psicólogo;

c) para efeitos de localização geográfica, apenas fique registado o distrito, inibindo-se o tratamento de qualquer outro detalhe;

d) no início do contacto telefónico deve ser igualmente expresso pelo adjudicatário que, dada a natureza do tratamento de dados, o direito ao apagamento pode estar condicionado por não se conseguir reverter de forma inequívoca ao titular original sem que o mesmo forneça dados adicionais que permitam, através do código, assegurar que se trata do ficheiro correto para eliminação.

34.4. O guião de atendimento telefónico referido no número anterior, carece de validação prévia da SCML, desde a sua fase de conceção até às alterações que se promovam.

34.5. O guião de atendimento telefónico deve caracterizar-se por apresentar uma linguagem orientada para o aconselhamento psicológico, mas mantendo-se acessível para o utilizador comum.

34.6. O guião de atendimento telefónico deve ser completo, sem ser demasiado extenso, com uma fluida transição entre questões e entre as diversas fases de atendimento – as fases de "Acolhimento" (abertura e disponibilidade), "Diagnóstico" (caracterização do sujeito e o seu grau de envolvência com o jogo), "Solução" (conselhos, recomendações, encaminhamento) e "Fecho" (disponibilidade e despedida).

34.7. Na fase de "Solução", o guião de atendimento telefónico deve apresentar um conjunto adequado de recomendações, distinto consoante o diagnóstico" do grau de envolvimento com o jogo;

34.8. Os dados de saúde, relativos a crédito e solvabilidade não podem ser objeto de tratamento estatístico, podendo ficar apenas registado do diário do psicólogo caso sejam mencionados pelo apostador durante o atendimento

34.9. Para tratamento estatístico, os dados comportamentais recolhidos não devem figurar de documento em maior detalhe do que o ficheiro a disponibilizar à SCML.

34.10. Os ficheiros de trabalho devem:

a) Ser únicos;

b) Organizados por mês;

c) Ser acedidos apenas pelos psicólogos contratados e afetos a esta prestação de serviço;

d) Ser armazenados em pasta/ diretório distinto e de acesso condicionado.

34.11. O computador deve permitir controlar log's de acesso ao mesmo, através de registo/informação acerca do momento de acesso, utilizador e propósito (visualização, alteração, eliminação, cópia).

34.12. Deve haver um backup seguro da informação residente no computador adstrito à prestação de serviço, vigorando para este os mesmos prazos de expurgo, indicados no número 1 da presente Cláusula.

34.13. Caso sejam constituídos ficheiros em papel, a documentação em formato físico relativa a esta prestação de serviços deve:

a) ser conservada em armário robusto, dotado de fechadura, e com controlo de acesso às chaves; e

b) seguir as mesmas regras de expurgo referidas no número 1 da presente cláusula.

34.14. A informação relativa a esta prestação de serviços não pode sair das instalações do adjudicatário sem prévia autorização da SCML, e a troca de informação entre as partes deve ser feitas por meios seguros a definir pela SCML.

34.15. No início do contrato, deverá ser explicitar as regras para a admissão e cessação dos colaboradores afetos a esta prestação de serviço.

34.16. Findo o contrato, os colaboradores ficam obrigados a devolver ou a destruir a informação que produziram e aquela que lhes foi entregue.

35. GESTÃO DO SERVIÇO

Para a avaliação do serviço prestado e identificação de medidas e ações para melhoria contínua da qualidade de atendimento da linha, prevê-se a realização de **reuniões trimestrais conjuntas** ou sempre que se justifique, mediante agendamento prévio acordado, entre a SCML e o adjudicatário.

36. PERFIS DA EQUIPA TÉCNICA

36.1. A SCML pretende a alocação de uma equipa técnica com os seguintes perfis:

a) De **1 (um) Supervisor Clínico** – Psicólogo, com Inscrição em vigor na Ordem do Psicólogos; e

b) de **2 (dois) ou mais Operadores de Aconselhamento Psicológico** – Psicólogos, todos com Inscrição em vigor na Ordem do Psicólogos

37. AFETAÇÃO DE RECURSOS

37.1. O adjudicatário, antes da afetação de qualquer recurso técnico à prestação do serviço (sendo de 1 Supervisor Clinico – Psicólogo e de pelo menos 2 Operadores de Aconselhamento Psicológico – Psicólogos), para eventuais substituições, deve submetê-lo à aprovação da SCML, devendo o técnico ter inscrição em vigor na Ordem dos Psicólogos, submetendo para o efeito, o seu *CV* devidamente preenchido, onde conste as habilitações académicas, lista de conferências e experiência profissional, apresentando-o para realização de entrevista, caso tal seja solicitado.

37.2. Quando a necessidade de substituição seja imediata, tendo sido causada por situação imprevista, a comunicação mencionada no ponto anterior (37.1), deve ser efetuada num prazo de **2 (dois) dias úteis** após a ocorrência da substituição.

37.3. Pode a SCML a todo o tempo, exigir a substituição de algum recurso técnico afeto à prestação do serviço, sempre que se constate a sua inadequação, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento e/ou desempenho comummente expectáveis.

37.4. O recurso técnico a substituir, deverá após comunicação da SCML ao adjudicatário, cessar de imediato a prestação do serviço.

37.5. O prazo para identificação, pelo adjudicatário, de outro recurso técnico que o substitua é de **2 (dois) dias úteis** a contar da comunicação do pedido de substituição.

37.6. Na eventualidade do recurso técnico estar ausente, por mais de **2 (dois) dias** sem que o adjudicatário o substitua, pode a SCML, para além da aplicação de eventuais penalidades e de eventual ressarcimento pelos prejuízos decorrentes, solicitar a terceiros a prestação do serviço, correndo a respetiva despesa por conta do adjudicatário.

38. HORÁRIO DE SERVIÇO

A linha de apoio funciona todos os dias úteis das 14h00 às 18h00.

ANEXO A

DECLARAÇÃO INDIVIDUAL DE NÃO EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Eu **[INSERIR]**, colaborador da empresa **[INSERIR]** que se encontra a prestar serviços de **[INSERIR]** para a SCML, declaro sob compromisso de honra que não detenho, por mim ou por interposta pessoa, incluindo cônjuge e parentes até à segunda linha direta e terceira linha colateral, 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 B

CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES

DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

(VERSÃO DISPONIBILIZADA EM PDF)

ANEXO C

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

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA:_____

NÚMERO DE PESSOA COLETIVA:_____

MORADA (SEDE):_____

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL:_____

NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL:_____

MORADA:_____

CARGO:_____

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

Data e Local

_____, ___ de _____ de _____

Assinatura do declarante e carimbo

_____

ANEXO D

ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa número 500 745 471, adiante designada **PRIMEIRA OUTORGANTE** ou **SCML**, representada neste ato por **[INSERIR]**, **[INSERIR**;

E

- **[INSERIR]**, com sede **[INSERIR]** com o capital social de**[INSERIR]** Euros, e com o número único de matricula 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 nº**[INSERIR]**, emitido em **[INSERIR]**, com domicílio profissional na sede da sua representada.

Celebram o presente acordo irrevogável 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 a **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO NO ÂMBITO DE JOGO RESPONSÁVEL ATRAVÉS DE UMA LINHA DE APOIO TELEFÓNICA E ELETRÓNICA PARA O DEPARTAMENTO DE JOGOS DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA** (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 acidental 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) 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 _____