

## **Aluguer Operacional de Equipamentos de Cópia, Impressão e Digitalização**

Entre:

**TRATOLIXO – Tratamento de Resíduos Sólidos, E.I.M., S.A.**, NIPC 502444010, com sede na Estrada 5 de Junho n.º 1, Trajouce, 2785-155 São Domingos de Rana, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais, com capital social de € 7.010.000,00 (sete milhões e dez mil euros), neste acto representada por João Manuel Pereira Teixeira e por Lúcia Maria Quitério da Silva Bonifácio de Carvalho na qualidade de Presidente do Conselho de Administração e Administradora, respectivamente, ambos com poderes para o acto, adiante designada por **Tratolixo**;

e

**X-Linha – Representação de Equipamentos de Escritório, Lda.**, NIPC 504227696, com sede em Rua de Santa Luzia 326 – B/C, Qta dos Gafanhotos, 2775 – 739 Carcavelos, matricula na Conservatória do Registo Comercial de Cascais, com capital social de € 35.000 (trinta e cinco mil euros), neste ato representada por José Luís Ribeiro, na qualidade de representante legal, com plenos poderes para outorgar este Contrato, adiante designada por **X-Linha**;

Considerando que:

- A TRATOLIXO, na sequência da deliberação do Conselho de Administração, de 16 de Abril de 2021, procedeu ao lançamento de um procedimento de Concurso Público, no dia 19 de Abril de 2021, para Aluguer Operacional de Equipamentos de Cópia, Impressão e Digitalização, com a Ref.ª 21.GSI.04;
- Face ao valor do preço contratual, nos termos do disposto no número 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos (em diante, “CCP”), não é exigível a prestação de caução;
- Despacho de adjudicação e de aprovação da minuta de contrato, pelo Conselho de Administração, a 24 de Maio de 2021.

É de boa-fé celebrado e reciprocamente aceite o presente Contrato sujeito aos termos e condições constantes das seguintes Cláusulas:

### **Cláusula 1ª. Objecto**

O presente contrato tem por objecto o “Aluguer Operacional de Equipamentos de Cópia, Impressão e Digitalização” para a prestação de serviços de cópia, impressão e digitalização, nos termos neste descritos.

**Cláusula 2ª. Prazo de vigência contratual, de entrega e instalação dos equipamentos e consumíveis**

1. O contrato é celebrado pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da data da respectiva celebração, caducando no final do termo estabelecido.
2. O prazo de vigência contratual estabelecido é de 48 (quarenta e oito) meses, com o objectivo de obtenção de propostas economicamente mais vantajosas para a Tratulixo, em função do prazo mais alargado para amortização do investimento e tendo em consideração que até ao termo do referido prazo, os equipamentos de impressão objecto do contrato se manterão tecnologicamente válidos.
3. A X-Linha obriga-se a realizar a entrega dos equipamentos e a execução do serviço de implementação (entrada em funcionamento dos equipamentos e respectivo software) com todos os elementos referidos no anexo ao presente contrato, bem como, a entrega e colocação dos consumíveis iniciais, no prazo máximo de 15 dias a contar da data da celebração do contrato.
4. Os bens objecto do contrato devem ser entregues nas instalações da TRATOLIXO no prazo constante da proposta adjudicada. As instalações da TRATOLIXO situam-se nas seguintes moradas:
  - Ecoparque de Trajouce - Estrada 5 de Junho, nº 1 - Trajouce, 2785-155 São Domingos de Rana;
  - Ecocentro da Ericeira - Estrada do Rego, nº 15, 2655-345 Ericeira;
  - Ecoparque da Abrunheira - Estrada Municipal da Abrunheira, nº1, 2665-191 Malveira;

**Cláusula 3ª. Lugar do cumprimento**

1. Os serviços objecto do contrato deverão ser prestados em modelo híbrido, ou seja, remotamente e/ou na sede, bem como nas instalações da Tratulixo identificadas na Cláusula anterior.
2. Conjuntamente com a entrega e conclusão da instalação dos bens objecto do contrato de aluguer operacional, a X-Linha deve entregar todos os documentos, em língua portuguesa, que sejam necessários para o bom e integral funcionamento e utilização dos sistemas de informação.

**Cláusula 4ª. Obrigações principais da X-Linha**

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no contrato, da celebração do contrato decorrem para a X-Linha as seguintes obrigações contratuais:

- a) Obrigação de entrega, instalação e aluguer de uma solução integrada e centralizada de equipamentos novos, destinados a serviços de cópia, impressão e digitalização, de acordo com o previsto no presente contrato e na proposta adjudicada;
- b) Obrigação de incluir na solução global, uma plataforma externa e integrada de gestão centralizada e *accounting* de todo o parque de impressão;
- c) Obrigação da entrega, para além dos bens identificados na sua proposta, dos respetivos consumíveis, designadamente os agrafos, excetuando-se o papel, que será fornecido pela TratoLixo;
- d) A necessidade de consumíveis e/ou componentes e sua respetiva encomenda deve ficar a cargo da X-Linha, não obstante a TratoLixo o poder fazer perante necessidades extremas;
- e) Obrigação de garantia dos bens, de acordo com todas as especificações estabelecidas no presente contrato;
- f) Obrigação de prestação de assistência técnica no local e remota, assim como, todas as configurações necessárias ao correto funcionamento da solução;
- g) Obrigação de reparação de erros ou deficiências dos equipamentos (Hardware e Software);
- h) Obrigação de continuidade da solução pelo período definido;
- i) Obrigação de manter a solução actualizada, ao nível de Software e Hardware, de acordo com as recomendações do fabricante;
- j) Assegurar a formação de administração das plataformas que compõem a solução, bem como aos utilizadores finais, sempre que a TratoLixo o solicitar;
- k) Proceder de uma forma automática à leitura mensal dos contadores, o qual deverá ser confirmado pessoalmente por um elemento da equipa técnica da TratoLixo;
- m) Respeitar as regras de Qualidade, Segurança e Ambiente.
- n) Fornecer à TratoLixo as instruções sobre a correta utilização dos bens identificados na proposta, designadamente os manuais de utilização em língua portuguesa, para distribuição aos utilizadores finais;

2. Serão da exclusiva responsabilidade da X-Linha todas as obrigações inerentes ao fornecimento, entrega e instalação dos bens objecto do contrato e o cumprimento de toda a legislação aplicável à sua actividade.

3. A X-Linha deverá ser titular de seguro de responsabilidade civil relativamente aos danos causados a terceiros no exercício da sua actividade, bem como, de seguro de acidentes de trabalho relativo a todos os trabalhadores a afectar à execução do presente contrato e de seguro de responsabilidade civil automóvel de todos os veículos que afecte à execução do contrato.

3. A título acessório, a X-Linha fica ainda obrigada, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

4. A X-Linha deverá informar a TRATOLIXO, através de uma declaração do fabricante dos produtos, que confirme o seguinte:

a) A realização do pré-registo junto da Agência Europeia das substâncias químicas das substâncias estromes e presentes nas preparações que nos fornecem;

b) Relativamente às embalagens em que os produtos são fornecidos, consideradas no REACH como artigos, informação sobre a eventual presença de substâncias constantes da lista publicada e actualizada em: [http://echa.europa.eu/chem\\_data/candidate\\_list\\_table\\_en.asp](http://echa.europa.eu/chem_data/candidate_list_table_en.asp)

c) Quais as datas previstas para a entrega dos respectivos Dossiers no âmbito do REACH.

5. A X-Linha deverá fazer a retoma das embalagens dos produtos de acordo com o Decreto-Lei nº 366-A/97, de 20 de Dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 162/2000, de 27 de Julho e Decreto-Lei nº 92/2006 de 25 de Maio.

#### **Cláusula 5ª. Condições de entrega dos equipamentos e consumíveis**

1. A X-Linha deverá fornecer e repor periodicamente produtos consumíveis novos, em local a indicar pela Tratolixo após a adjudicação, no seu horário normal de expediente: das 09h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h00m.

2. Os produtos entregues são instalados nos respectivos locais definidos pela Tratolixo, em condições normais de uso.

3. Os riscos na fase de transporte, de acondicionamento, da embalagem, da carga e da descarga da entrega, são da exclusiva responsabilidade da X-Linha, sem quaisquer encargos adicionais para a Tratolixo e deverão respeitar os requisitos definidos no Anexo III ( Regras QAS) do presente contrato.

4. Os equipamentos deverão incorporar todas as peças e ser acompanhados do certificado de garantia, dos manuais, das instruções técnicas e outros elementos necessários a garantir o seu funcionamento em condições normais de uso e que estão incluídas no respectivo preço.

#### **Cláusula 6ª. Inspeção e Testes**

1. Efectuada a entrega e completa instalação dos bens objecto do contrato, a TRATOLIXO, por si ou através de terceiro por ela designado, procede, no prazo de 15 (quinze) dias, à inspeção qualitativa dos mesmos, com

- vista a verificar, se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos definidos nos Anexos I a III ao presente Contrato e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Durante a fase realização de testes, a X-Linha deve prestar à TRATOLIXO toda a cooperação todos os esclarecimentos necessários, podendo fazer-se representar durante a realização daqueles, através de pessoas devidamente credenciadas para o efeito.
  3. A Tratolixo deve comunicar à X-Linha todas as irregularidades encontradas, sendo que, findo o prazo mencionado no número 1 deste artigo sem que hajam comunicado a rejeição dos produtos e/ou serviços, considera-se que há a aceitação definitiva dos mesmos, sem prejuízo das obrigações de garantia, assistência técnica e manutenção.
  4. Caso haja lugar à rejeição de produtos ou do resultado dos serviços de instalação, será da responsabilidade da X-Linha a rectificação das anomalias detectadas, bem como todos os encargos que advenham dessa situação.
  5. A X-Linha dispõe de um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da comunicação que lhe seja efectuada pela TRATOLIXO, para proceder à substituição dos equipamentos, em caso de rejeição dos mesmos.
  6. A X-Linha dispõe de um prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da comunicação que lhe seja efectuada pela TRATOLIXO, para suprir as deficiências e irregularidades detectadas durante a instalação, que não impliquem a rejeição dos equipamentos.
  7. A X-Linha dispõe de um prazo de 2 (dois) dias úteis a contar de comunicação efectuada pela Tratolixo, para suprir as deficiências e irregularidades detectadas nos consumíveis.
  8. Todos os encargos com a devolução e a substituição dos bens rejeitados são da exclusiva responsabilidade da X-Linha.
  9. A rejeição dos bens disponibilizados nos termos da presente Cláusula não confere à X-Linha o direito a qualquer indemnização.
  10. A rejeição dos bens por parte da Tratolixo confere-lhe o direito a ser indemnizada pelos custos incorridos e prejuízos sofridos.
  11. Os encargos com a realização dos testes, devidamente comprovados, são da responsabilidade da X-Linha.

#### **Cláusula 7ª. - Requisitos ambientais**

1. Definem-se como requisitos ambientais mínimos dos equipamentos objecto do presente contrato os constantes nos normativos nacionais e internacionais, designadamente:

- a) Garantir o cumprimento do disposto no Decreto-Lei nº 152-D/2017, de 11.12., alterado sucessivamente pela Lei nº 69/2018, de 26.12., Lei nº 41/2019, de 21.06 e Decreto-Lei nº 86/2020, de 14.10, que aprova o Regime da Gestão dos Fluxos Específicos de Resíduos, no que respeita aos equipamentos eléctricos e electrónicos e seus resíduos;
- b) Garantir o cumprimento dos requisitos Energy Star aplicáveis ao consumo de energia.

#### **Cláusula 8ª. - Relatórios de Gestão**

1. É obrigação da X-Linha disponibilizar para a Tratolixo os relatórios de gestão mencionados nos pontos 15.5 e 16 do Anexo I – Âmbito do Serviço, do presente Contrato, através de correio electrónico ou através de portal *Web* para o efeito.
2. Os relatórios devem ser enviados e disponibilizados de acordo com a periodicidade exigida no ponto 15.5 do Anexo I – Âmbito do Serviço, do presente Contrato, nos primeiros cinco dias úteis do mês seguinte ao que se referem os relatórios.

#### **Cláusula 9ª. - Conformidade e operacionalidade dos bens**

1. A X-Linha obriga-se a entregar à TRATOLIXO os bens objecto do contrato com as características, especificações e requisitos técnicos previstos nos Anexos I a III do presente Contrato.
2. Os bens objecto do contrato devem ser entregues em perfeitas condições de serem utilizados para os fins a que se destinam e dotados de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.
3. É aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspectos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no respeito à conformidade e prazo de garantia dos bens objecto de aluguer, que é de 24 meses a contar da data da respectiva aceitação.
4. A X-Linha é responsável perante a TRATOLIXO por qualquer defeito ou discrepância dos bens objecto do contrato que existam no momento em que os bens lhe são entregues.

#### **Cláusula 10ª. - Acompanhamento da execução do contrato**

1. Para o acompanhamento da execução do contrato, a X-Linha fica obrigado a manter, com periodicidade definida nos anexos do presente procedimento, reuniões de coordenação com representantes da Tratolixo.

2. Cabe à X-Linha lavrar as actas das reuniões referidas no número anterior, devendo aquelas ser assinadas pelos representantes da TratoLixo e da X-Linha presentes na reunião.
3. As reuniões referidas no número 1 são convocadas, por escrito, pela X-Linha, com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, cabendo-lhe ainda elaborar a correspondente ordem de trabalhos, sem prejuízo do direito de a TratoLixo introduzir outros pontos na ordem de trabalhos.
4. As actas das reuniões referidas nos números anteriores não dispensam a entrega dos documentos que devam ser entregues pela X-Linha à TratoLixo.
5. A substituição do gestor de contrato e dos elementos da equipa afecta à execução do contrato constantes da proposta adjudicada carece da prévia autorização da TratoLixo, a requerer com um mínimo de 10 (dias) de antecedência.

#### **Cláusula 11ª. - Encargos da X-Linha**

1. São encargos da X-Linha as despesas inerentes à elaboração da proposta, incluindo as de celebração do contrato escrito.
2. Todas as despesas e custos com o transporte dos bens objecto do contrato e respectivos documentos para o local de entrega e com a respectiva instalação são da responsabilidade da X-Linha.

#### **Cláusula 12ª. Objecto do dever de sigilo**

1. A X-Linha deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à TratoLixo, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objecto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado directa e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respectiva obtenção pela X-Linha ou que este seja legalmente obrigado a revelar nos termos da lei, de sentença judicial ou decisão de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

#### **Cláusula 13ª. Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da manutenção dos deveres legais relativos, designadamente, à protecção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas colectivas.

#### **Cláusula 14ª. Preço contratual**

1. O preço contratual para o Aluguer Operacional de Equipamentos de Cópia, Impressão, Digitalização e Serviços de Gestão e Monitorização objecto do contrato é de € 80.555, 52 (oitenta mil, quinhentos e cinquenta e cinco Euros e cinquenta e dois cêntimos) acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à TratoLixo, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

#### **Cláusula 15ª. Condições de pagamento**

1. O valor e metodologia de contabilização das páginas a preto e branco e de cor será o indicado pela X-Linha na sua proposta.
2. A facturação deverá ser única e realizada mensalmente, através da leitura dos respectivos contadores por parte da X-Linha.
3. Se o volume de impressão realizado for inferior ao contratado, deverá ser efectuado um acerto anual ao valor base das cópias/impressões.
4. Caso o volume de impressão seja inferior ao contratado, o valor a facturar deverá ser reduzido de modo proporcional, no mês seguinte a esse acerto.

#### **Cláusula 16ª. - Condições de pagamento - Mensalidade**

1. O preço devido como contrapartida da prestação de serviços será efectuado mediante pagamento de uma quantia mensal fixa, após verificação mensal por parte da TratoLixo, dos níveis de serviço acordados.

2. A quantia prevista no número anterior deve ser paga no prazo de 30 (trinta) dias após a recepção das respectivas facturas, a emitir pela X-Linha.
3. Em caso de discordância quanto aos valores indicados nas facturas, deve a TratoLixo comunicar à X-Linha, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova factura corrigida.

#### **Cláusula 17ª. Penalidades contratuais**

1. O incumprimento pela X-Linha dos níveis de serviço e condições do fornecimento estabelecidas no presente Contrato confere à TratoLixo, o direito à aplicação de penalidades contratuais, nos termos previstos nos números seguintes.
2. As penalidades serão calculadas, de acordo com as fórmulas estabelecidas nos nºs seguintes, em que:  
VS = valor da sanção a aplicar  
VM = valor da mensalidade do contrato;  
FA = Factor de agravamento, cujo valor é dependente do nível de assistência (N.A) dos equipamentos definidos no Anexo I deste contrato, nos termos seguintes:  
$$\text{Se N.A} = 1, \text{FA} = 1,10;$$
$$\text{Se N.A} = 2, \text{FA} = 1,05;$$
$$\text{Se N.A} = 3, \text{FA} = 1,00$$
3. Em caso de incumprimento do prazo para entrega e instalação dos equipamentos, será aplicada uma penalidade, por cada dia de atraso e por equipamento em falta, calculada da seguinte forma:
  - $VS = 0,05 \times VM.$
4. Em caso de incumprimento dos prazos constantes do número 5 da cláusula 6ª, será aplicada uma sanção, por cada dia útil de atraso na substituição do equipamento rejeitado, calculada da seguinte forma:
  - $VS = 0,05 \times VM$
5. Em caso de incumprimento dos prazos constantes dos números 6 e/ou 7 da cláusula 6ª, será aplicada uma sanção, por cada dia útil de atraso na regularização de deficiências detectadas, calculada da seguinte forma:
  - $VS = 0,02 \times VM$
6. Em caso de incumprimento dos tempos na prestação de assistência técnica, será aplicada uma sanção por cada hora útil de atraso na regularização de deficiências detectadas, calculada da seguinte forma:
  - $VS = 0,002 \times VM \times FA$

7. Em caso de incumprimento na entrega de consumíveis será aplicada a penalidade, por cada dia útil de atraso na entrega da encomenda, calculada da seguinte forma:
  - $VS = 0,01 \times VM$
8. Em caso de incumprimento do disposto na Cláusula 8ª do presente contrato, será aplicada uma penalidade de 250 euros (duzentos e cinquenta euros) por relatório de gestão.
9. O valor acumulado das penalidades contratuais previstas na presente cláusula não pode exceder 20% do preço total contratual, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
10. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a TratoLixo não decida proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
11. A TratoLixo pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato, com as penalidades contratuais previstas na presente cláusula.
12. As penalidades contratuais previstas na presente cláusula não obstam a que a TratoLixo exija uma indemnização pelo dano excedente, ou por outros danos não previstos na presente Cláusula.

#### **Cláusula 18ª. Força maior**

1. Nenhuma das partes incorrerá em mora ou incumprimento das obrigações emergentes do contrato, na estrita medida em que decorram de casos de força maior.
2. Para efeitos do contrato, entende-se por casos de força maior as circunstâncias que impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato, alheias à vontade da parte inadimplente, que esta não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível mitigar ou evitar.
3. Podem constituir força maior, caso se verifiquem os requisitos enunciados nos números anteriores designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
4. Não constituem força maior, designadamente:
  - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da X-Linha, na parte em que intervenham;

- b) Greves ou conflitos laborais limitados à X-Linha ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
  - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela X-Linha de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
  - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela X-Linha de normas legais;
  - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da X-Linha cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou à violação de normas de segurança;
  - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da X-Linha não devidas a sabotagem;
  - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
5. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte, cabendo à parte que invoca a força maior alegar e provar os respectivos pressupostos.
6. A verificação de um caso de força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações em causa pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.
7. Caso se verifique uma impossibilidade absoluta de execução do contrato, em resultado de força maior, por um período contínuo superior a 60 (sessenta) dias, qualquer das partes pode resolver o contrato, mediante comunicação escrita a enviar para a outra parte com uma antecedência mínima de 10 (dias) sobre a data em que pretenda a cessação.

#### **Cláusula 19ª. Resolução por parte da TratoLixo**

1. Sem prejuízo dos demais fundamentos previstos na lei ou no contrato, a TratoLixo pode resolver o contrato no caso de incumprimento definitivo, nos termos previstos do artigo 333º do CCP, bem como no caso de incumprimento grave e reiterado pela X-Linha das obrigações e deveres a que está legal e contratualmente adstrito.
2. A resolução opera mediante declaração escrita a enviar ao X-Linha.

#### **Cláusula 20ª. Resolução por parte da X-Linha**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a X-Linha pode resolver o contrato, nos termos do artigo 332º do CCP, quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 180 dias ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
2. O direito de resolução é exercido por via judicial, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
3. No caso de incumprimento da obrigação de pagamento do preço nos termos e condições previstos no número um, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à TratoLixo, que produz efeitos 30 dias após a recepção dessa declaração, salvo se a TratoLixo cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo X-Linha, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com excepção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos.

#### **Cláusula 21ª. Condições da X-Linha**

1. A X-Linha relativa ao contrato de aluguer operacional deverá obrigatoriamente respeitar os seguintes requisitos:
  - a) O contrato a estabelecer com a X-Linha deverá contemplar todas as componentes mencionadas no presente Contrato, nomeadamente a inclusão de equipamentos e do serviço proposto no âmbito do presente procedimento;
  - b) Assumir toda a responsabilidade inerente a uma eventual situação de penhora de bens, por dívidas da X-Linha, e deverá assumir o compromisso que todos os bens objecto do contrato estarão sempre fisicamente à disposição da TratoLixo;
  - c) Descrição da tipologia das garantias e respectivas coberturas.

#### **Cláusula 22ª. Formação**

1. Sempre que tal lhe seja exigido em sede de execução contratual, a X-Linha obriga-se a ministrar formação presencial aos colaboradores da TratoLixo, relativamente aos serviços prestados.
2. A X-Linha não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação a que refere o número anterior.

### **Cláusula 23ª. Protecção de Dados Pessoais e RGPD**

1. A X-Linha obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não utilizar, discutir, revelar, ou ceder a quaisquer terceiros, toda e qualquer informação e/ou elementos que lhe hajam sido confiados ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do presente contrato ou por causa dele.
2. Os dados pessoais a que a X-Linha tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela TratoLixo ao abrigo do contrato, serão tratados com estrita observância das instruções desta entidade e da legislação de protecção de dados pessoais, nomeadamente do Regulamento Geral de Protecção de Dados Pessoais (RGPD – Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27.04.2016).
3. A X-Linha compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela TratoLixo ao abrigo do contrato, sem que, para tal, tenha sido instruído, por escrito, pela TratoLixo.
4. A X-Linha obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto no Regulamento de Protecção dos Dados Pessoais e demais legislação aplicável nessa matéria e nomeadamente a :
  - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela TratoLixo, única e exclusivamente para efeitos da execução do objecto do presente contrato;
  - b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;
  - c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantido o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais, obrigação que se mantém mesmo após a cessação do contrato, seja por que motivo for;
  - d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a TratoLixo esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
  - e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à protecção dos dados pessoais tratados por conta da TratoLixo, contra a respectiva destruição, acidental ou ilícita, perda acidental, alteração, difusão ou acesso não autorizados, bem como, qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
  - f) Prestar à TratoLixo a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efectuado ao abrigo do contrato e manter esta entidade informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afectar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento de disposições legais em matéria de protecção de dados pessoais ou dos termos do instrumento de legalização concedido;

g) Assegurar que os seus colaboradores cumprem todas as obrigações previstas no contrato, bem como, que as pessoas autorizadas a tratar dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade; Para este efeito, entende-se por colaborador toda e qualquer pessoa singular ou colectiva que preste serviços à X-Linha, incluindo, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o X-Linha e o referido colaborador;

5. A X-Linha deverá adoptar as medidas de segurança previstas no artigo 32º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços que tratem dados pessoais e possuir um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia dessas medidas.

6. Em caso de necessidade e se aplicável, a X-Linha deverá prestar a assistência à TratoLixo, para que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no RGPD, designadamente, direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, rectificação e apagamento de dados.

7. A X-Linha deverá garantir mecanismos de notificação efectivos em caso de violação de dados pessoais.

8. A X-Linha será responsável por qualquer prejuízo que a TratoLixo, venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores de dados pessoais, em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no presente contrato.

#### **Cláusula 24ª. Deveres de informação**

1. Cada uma das partes deve informar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afectar os respectivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras gerais da boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações, bem como o seu prazo estimado.

#### **Cláusula 25ª. Subcontratação e cessão da posição contratual**

1. A subcontratação pela X-Linha de quaisquer trabalhos abrangidos no contrato depende do consentimento da TratoLixo.

2. A X-Linha não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização da TratoLixo.
3. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:
  - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao X-Linha no presente procedimento;
  - b) A TratoLixo apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do CCP e se tem capacidade técnica e financeira para assegurar o exacto e pontual cumprimento do contrato.

#### **Cláusula 26ª. Comunicações e notificações**

1. Para efeitos do presente Contrato, todas as comunicações ou notificações entre as partes deverão ser enviadas para as moradas da sede contratual de cada uma, por correio registado com aviso de recepção, por fax ou por e-mail indicados no contrato e à atenção dos respectivos representantes.
2. As partes deverão notificar-se reciprocamente de qualquer alteração de morada nos 15 (quinze) dias úteis antes da mesma ter lugar; caso contrário, todas as comunicações ou notificações enviadas serão consideradas feitas na data do seu recebimento nos endereços anteriormente conhecidos.
3. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a TratoLixo e que sejam efectuadas através de correio electrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e electrónica de dados, feitas após as 17h30 horas do local de recepção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 8h30 horas do dia útil seguinte.

#### **Cláusula 27ª. Gestor do Contrato**

A gestão do contrato será assegurada por Alexandre Soares, Coordenador do Gabinete de Sistemas de Informação, com a função de acompanhar permanentemente a sua execução e exercer, sendo o caso, as competências previstas no artigo 290.º-A do CCP.

#### **Cláusula 28ª. Caução para garantir o cumprimento de obrigações**

Sendo o preço base inferior a €.200.000 (Duzentos mil Euros), nos termos do nº 2 do artigo 88º do CCP, não é exigida a prestação de caução.

#### **Cláusula 29ª. Lei aplicável**

O contrato será regulado e interpretado, em todos os aspectos, segundo a lei Portuguesa, designadamente pelo regime previsto no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29.01., na redacção vigente à data do início do procedimento.

#### **Cláusula 30ª. Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Sintra, com expressa renúncia a qualquer outro.

#### **Cláusula 31ª. Prevalência**

1. Fazem parte integrante do contrato, o contrato e eventuais esclarecimentos ou rectificações a este, a proposta do X-Linha e eventuais esclarecimentos ou rectificações a esta.
2. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº anterior, a prevalência será determinada nos termos do nº 2 do artigo 96º do CCP.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no nº anterior e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo relativamente a eventuais ajustamentos propostos nos termos do disposto no artigo 99º e 101º do CCP.

#### **Cláusula 32.ª - Disposições finais**

1. A **X-Linha – Representação de Equipamentos de Escritório, Lda**, apresentou os documentos de habilitação exigidos no artigo 81.º do CCP com a necessária conformidade.
2. O presente Contrato está redigido em 16 (dezasseis) páginas e 2 anexos, que vão ser assinadas pelos Outorgantes, sendo elaborado em dois exemplares de igual conteúdo, sendo cada original para cada um dos Contraentes.

Trajouce, 31 de Maio de 2021

A TRATOLIXO

A X-Linha

---

João Manuel Pereira Teixeira

---

José Luís Ribeiro

---

Lúcia Maria Quitério da Silva Bonifácio de Carvalho

## Anexo I – Âmbito do Serviço

Pretende-se uma solução de aluguer operacional que tenha por base o conceito de serviço, para implementação e gestão de um conjunto de equipamentos de cópia, impressão e digitalização, similar aos existentes, nas várias instalações da Tratulixo. A prestação de serviços deverá obrigatoriamente incluir:

- 1) Serviço fornecido no âmbito de uma solução completa de serviços de cópia, impressão e digitalização tipo “chave na mão”, incluindo aluguer operacional, instalação, manutenção, supervisão, operação e gestão de todos os equipamentos e serviços propostos ou a fornecer durante o período contratual, incluindo as plataformas de gestão, operação e monitorização.
- 2) Software externo e integrado com a proposta que permita oferecer uma solução de gestão centralizada, resposta a todos os modelos de *reporting* solicitados no âmbito do presente procedimento bem como do *accounting* associado.
- 3) Assistência técnica e monitorização em regime de horário útil, a todos os equipamentos e serviços associados ao presente procedimento.
- 4) No decorrer da instalação, todos os equipamentos devem ser novos estar actualizados ao nível de software, *firmwares* e drivers, consoante ultimas versões recomendadas pelo fabricante.
- 5) A X-Linha deverá garantir a actualização necessária dos equipamentos nomeadamente através da actualização do respectivo software, *firmwares* e drivers de forma a suportar novas versões de sistemas operativos lançados para o mercado, durante a vigência do contrato.
- 6) No caso dos consumíveis a X-Linha compromete-se a garantir o adequado stock na TRATOLIXO, de forma a garantir o pleno funcionamento 24/24 horas de todos os equipamentos.
- 7) Coordenar e apoiar o período de redundância dos serviços.
- 8) A metodologia de gestão e operacionalização do serviço de acordo com as premissas definidas no ponto 8 do Anexo I presente contrato.

- 9) No decorrer do período de transição, assegurar a disponibilidade e os níveis de serviço que se encontram referidos no ponto 15 e respectivos subpontos do Anexo I do presente Contrato.
- 10) Optimização e melhoria contínua da plataforma.
- 11) Efectuar o controlo e monitorização do serviço de acordo com o definido no ponto 8.1e 8.2 do Anexo I do presente Contrato.
- 12) A metodologia de gestão do projecto, de acordo com as premissas definidas no ponto 9 do Anexo I do presente Contrato.

### **1. Serviço de Implementação, Administração e Monitorização da solução de cópia, impressão e digitalização**

Deverão ser cumpridos obrigatoriamente e cumulativamente os níveis de serviço referidos no ponto 15 do presente Anexo I em regime de horário útil. Os serviços abrangidos, de uma forma genérica, são:

- 1) Serviços de implementação e manutenção de arquitecturas tecnológicas de sistemas de gestão do parque de cópia, impressão e digitalização:
  - a. Compreende todos os serviços de instalação, implementação e manutenção de arquitecturas tecnológicas de plataformas de gestão de impressões bem como a execução de configurações e apoio à gestão da capacidade.
- 2) Serviços de administração e manutenção de sistema de monitorização do parque de cópia, impressão e digitalização:
  - a. Compreende todos os serviços genéricos associados à administração e manutenção dos sistemas de gestão de impressões e respectivos relatórios;
  - b. Operações de instalação e configuração dos sistemas envolvidos, análise e correcção de erros.
- 3) Serviços de implementação e manutenção de arquitecturas tecnológicas de sistemas de monitorização e alarmística:
  - a. Compreende todos os serviços de instalação, implementação e manutenção de arquitecturas tecnológicas de plataformas de monitorização e alarmística bem como a execução de configurações e apoio à gestão da capacidade.

## 2. Aspectos relevantes do projecto

A TRATOLIXO pretende que a X-Linha seleccionado para efectuar o aluguer operacional de equipamentos de cópia, impressão e digitalização assegure os seguintes aspectos:

- 1) A assistência técnica e garantia dos equipamentos deverá ser garantida, através de um acompanhamento remoto e localmente sempre que se verifique necessário.
- 2) A instalação, configuração dos equipamentos, assim como, a formação dos utilizadores dos equipamentos é da responsabilidade da X-Linha.
- 3) Preparação de drivers a instalar nos postos de trabalho – que possibilite a sua instalação massiva e automatizada em postos de trabalho Windows (ex.: via *active directory*, *script*, etc.).
- 4) Instalação das aplicações de gestão e assistência em servidor disponibilizado pela Tratolixo.
- 5) O prazo máximo de entrega e configuração dos equipamentos e software objecto do presente procedimento é de 15 dias de calendário, contados a partir da data de celebração do contrato.
- 6) Todos os equipamentos deverão ter manual de utilização e drivers de impressão em português, que deverão ser compatíveis com todos os sistemas operativos existentes.
- 7) Deverão ser criadas as condições ergonómicas, por parte da X-Linha, para uma eficaz disposição dos equipamentos, nomeadamente a altura de operação dos mesmos.
- 8) Deverão ser avaliados previamente pela X-Linha os locais de instalação dos equipamentos, designadamente, as condições extrínsecas necessárias à instalação física dos equipamentos (Ex.: humidade, temperatura, poeiras, etc...), de forma a garantir o adequado e perfeito funcionamento dos equipamentos.
- 9) Deverá respeitar as regras de Qualidade, Segurança e Ambiente definidas no Anexo III do presente Contrato.

### **3. Requisitos dos equipamentos**

- 1) Os equipamentos deverão possuir certificação Energy Star.
- 2) Os equipamentos apresentados devem suportar a tipologia de papel virgem, reciclado e pré-impresso mediante os formatos e condicionalismos definidos no número 4 da folha 3. Especificações Técnicas EQS, do Anexo II.
- 3) Ligação em rede TCP/IP 10/100.
- 4) Funcionamento e instalação na rede local com todos os equipamentos instalados no Print Server da TRATOLIXO.
- 5) Driver e Layout Universal para todos os equipamentos, garantindo as funcionalidades base em todos os equipamentos.
- 6) A contagem de todos os documentos produzidos deverá ser feita por passagem, independentemente do formato, sendo a contabilização diferenciada para cor e preto.
- 7) Todos os equipamentos deverão permitir a impressão segura através de um PIN.
- 8) Os equipamentos de impressão deverão permitir a impressão em frente e verso automático para todas as funcionalidades.
- 9) Todos os equipamentos deverão permitir a identificação do utilizador no equipamento mediante integração com a Active Directory e com palavra-chave.
- 10) Todos os equipamentos multifuncionais deverão digitalizar a cores, para e-mail e/ou pastas de rede, no formato PDF, JPG e TIFF.
- 11) As bandejas dos multifuncionais deverão ter uma capacidade mínima de 250 folhas.
- 12) Os equipamentos listados no número 4 da folha 3. Especificações Técnicas EQS, do ficheiro Tabela de Requisitos.xlsx cujo formato está definido como SRA3, deverão possuir um alimentador automático de documentos (duplex).
- 13) Deverá ser incluída a opção de finalizador de Folhetos, Agrafador e Furador para os equipamentos mencionados nos números 24 e 25 da folha 3. Especificações Técnicas EQS, do Anexo II do Contrato.

- 14) Deverá ser incluída a opção de OCR nos equipamentos mencionados no número 35 da folha3. Especificações Técnicas EQS, do Anexo II do Contrato.
- 15) Deverá ser incluída a opção Multitarefa, que possibilita a cópia e digitalização ao mesmo tempo que imprime outros trabalhos, através de um controlador de rede inteligente para processar as informações e não a rede ou o servidor de impressões.
- 16) Todos os equipamentos deverão contemplar mecanismos de segurança do disco rígido interno, arquivos criptografados que impedem o acesso não autorizado e mecanismo para apagar automaticamente dados residuais ou substituí-los.
- 17) Os componentes deverão ser ambientalmente sustentáveis ou seja, deverão gerar o mínimo desperdício possível.
- 18) Os equipamentos deverão disponibilizar modos de economia de energia (Ex.: standby parametrizável por tempo).
- 19) O custo de impressão deverá ser igual para todos os equipamentos e tipos de impressão.
- 20) Os equipamentos multifuncionais deverão permitir o reencaminhamento automático do FAX para e-mail e/ou pastas de rede.
- 21) Nos multifuncionais, quando o trabalho actual não tem recursos e existem recursos para os trabalhos em fila de espera, o equipamento deverá dar início ao trabalho com recursos.
- 22) Todos os equipamentos deverão ter uma bandeja "by-pass" com capacidade mínima de 50 folhas, além do n.º de bandejas referidas no ponto seguinte.
- 23) No caso da digitalização os equipamentos deverão dispor de uma funcionalidade de compressão (tipo formato gráfico detalhado), que permita digitalizar documentos para e-mail com 50 páginas e que não exceda os 10MB de tamanho de ficheiro.
- 24) Deverá ser possível a digitalização de frente e verso e a cores através de passagem única.
- 25) Painéis User Friendly e de fácil utilização.

- 26) Todos os equipamentos deverão possibilitar ajuda através de ecrãs para ajudar o utilizador a resolver problemas, tais como: encravamento, substituição consumíveis, alimentação de papel.
- 27) Os equipamentos multifuncionais deverão permitir a optimização de custos nas impressões a cores através de planos híbridos de cor.
- 28) Possibilidade de imprimir via wireless através de dispositivos móveis (Smartphone, Tablet, etc...). A funcionalidade deverá ser compatível para sistemas Windows , IOS e Android.
- 29) Os equipamentos deverão permitir mecanismos ao nível da segurança da rede; Documentos digitalizados e e-mails criptografados para proteger informações em trânsito.
- 30) Possibilidade de digitalizar para suportes externos USB.
- 31) A funcionalidade de FAX deverá ser compatível com a tecnologia VoIP.

#### **4. Requisitos de Software**

A TRATOLIXO pretende que a instalação, configuração e constante actualização de um software externo de gestão centralizada e accounting, assim como a formação de utilizadores sejam da responsabilidade da X-Linha.

O Software a instalar deverá assegurar os seguintes requisitos obrigatórios:

- 1) Software de gestão centralizado – A solução deverá ser aberta garantido que o suporte e a respectiva manutenção sejam assegurados por diferentes entidades (suporte multi-marca).
- 2) O software deverá ser único para todos os modelos propostos.
- 3) Deverá ser compatível em ambientes Windows, MAC e Linux.
- 4) Integração com a MS Active Directory permitindo a gestão de utilizadores e grupos de utilizadores.
- 5) PIN único para todos os equipamentos.
- 6) Possibilidade da Gestão da Impressão em fila.

- 7) Possibilidade de imprimir em qualquer hora e em qualquer lugar, a partir de qualquer dispositivo. Após envio do trabalho para a “nuvem”, o utilizador poderá libertar o seu trabalho em qualquer impressora que seja conveniente e em qualquer lugar da organização, promovendo assim a mobilidade e minimizando desperdícios.
- 8) Controlo diferenciado dos custos de impressão, por Departamento (eventual ligação com a Active Directory), por utilizador, por equipamento, por tamanho e por tipo de trabalho.
- 9) Relatórios padrão e personalizados, detalhados no ponto 15.5 do Anexo I do presente Cadernos de Encargo.
- 10) Automatizar tarefas: Possibilidade de gerar e agendar mapas e reports directamente para e-mail.
- 11) Possibilidade de aceder a um portal de cliente para pedidos de suporte e para pedido de consumíveis.
- 12) Possibilidade de monitorizar constantemente os componentes fundamentais do equipamento para prever e evitar períodos de paragem.
- 13) Possibilidade de gerar alertas para um endereço de e-mail a definir, para efeitos de manutenção preventiva (no caso de necessidade de troca de algum consumível).
- 14) Possibilidade de exportação para outros formatos, nomeadamente MS Excel e XML.
- 15) Possibilidade de auditar em qualquer período de tempo específico (entre datas).
- 16) Deve ser permitido o crescimento de número de utilizadores sem custo adicional para a TratoLixo.
- 17) A solução deve permitir Upgrades e Updates durante toda a vigência do contrato sem custo adicional para a TratoLixo.
- 18) Licenciamento por equipamento, independentemente do número de utilizadores e servidores.
- 19) Possibilidade de monitorizar e gerir equipamentos de diferentes marcas.
- 20) Possibilidade de agendar impressões para determinados horários.

- 21) Mobile Print via e-mail e interface web Mobile Print. (compatível com sistemas Windows, IOS e Android).
- 22) Gestão total remota, em tempo-real e via Web.
- 23) Possibilidade de definir regras (através de políticas de domínio): Inibir a impressão a determinados utilizadores e em determinados equipamentos, limitar a impressão e cópia tanto a preto como a cores para permitir um maior controlo de custos (através da definição de cotas de impressão), configurar um processo de autorizações de trabalhos a imprimir por parte de um superior hierárquico.
- 24) Possibilidade de definir filas de impressão VIP's ou Partilhadas.
- 25) Permitir a marcação de trabalhos como Favoritos.
- 26) Possibilidade de criação de workflows de digitalização perante regras e questões pré-definidas.
- 27) Acesso remoto ao painel dos equipamentos para resolução de problemas.
- 28) Livro de endereços integrado capaz de consolidar todos os destinos de um contacto em um só lugar.
- 29) Clonagem das configurações entre equipamentos.
- 30) Sobreposição da imagem no disco rígido.
- 31) Possibilidade futura de integração com um ERP para efeitos de contabilização de consumos.
- 32) Agrupar e filtrar informação por campos.
- 33) Possibilidade de customizar e gravar filtros e vistas na pesquisa de informação.
- 34) Acesso e centralização de todos os softwares a partir front-end único.
- 35) Possibilidade de partilhar documentos a partir de um share.
- 36) Possibilidade de customizar o layout do front-end, nomeadamente, configurar links externos e alterar logotipo.
- 37) Motor de pesquisa.

- 38) Visualizar e exportar recursos visuais dinâmicos como gráficos, infográficos, linhas de tendência, entre outros, para ilustrar o desempenho dos equipamentos de impressão ao longo do contrato.
- 39) Possibilidade para combinar diferentes variáveis sobre diferentes perspectivas de modo a expor relações que seriam difíceis de identificar analisando os mesmo dados em separado.
- 40) Possibilidade de detectar os equipamentos que estão offline (sem comunicar).
- 41) Envio automático de relatórios em função do formato e de acordo com a periodicidade a definir.
- 42) Capacidade para centralizar as informações de múltiplos servidores para criação de relatórios.

## **5. Volume de Impressão**

- 1) As propostas devem considerar um volume global de impressão/cópia anual de:
  - a. 470.000 Páginas a preto para formato A3 ou inferior
  - b. 60.000 Páginas a cores para formato A3 ou inferior
- 2) Deverá ser obrigatoriamente apresentado um plano de custo único para todos os equipamentos.
- 3) O Plano de custo poderá ser diferenciado em função da solução tecnológica apresentada, nomeadamente:
  - a. Plano de custo diferenciado por página a preto e página a cor.
  - b. Plano de custo híbrido por página a cor (custo calculado em função da cobertura de tinta por página) e por página a preto.

## **6. Manutenção dos níveis de serviço no decorrer do período de transição**

De forma a mitigar eventuais impactos no processo de gestão de mudanças e alterações de configuração de equipamentos e funcionalidades geridas, a TratoLixo irá manter os actuais serviços de cópia, impressão e digitalização até à data de aceitação dos serviços contratados, resultantes do presente procedimento. Não obstante, a X-Linha deverá garantir a disponibilização e os níveis de serviço referidos no ponto 15 do presente Anexo I, da totalidade dos serviços de cópia, impressão e digitalização contratados no prazo máximo de 15 (quinze)

dias seguidos à celebração do contrato. Deverá, igualmente, manter informada a TratoLixo da data expectável para operacionalização do serviço objecto do contrato nas condições mínimas admissíveis para que esta possa rescindir com antecedência necessária os actuais contratos.

Antecedente ao período de instalação, o X-Linha deverá avaliar e assumir previamente todas as condições necessárias para salvaguardar a instalação dos serviços nas instalações da TratoLixo, assumindo para si todos os encargos decorrentes com a instalação dos serviços e o seu bom funcionamento.

## **7. Optimização e melhoria contínua da plataforma**

No decorrer das acções de monitorização e em virtude da monitorização efectuada a X-Linha deverá contemplar os seguintes serviços:

- Serviços de análise de causa de indisponibilidade e análise dos equipamentos com vista à sua optimização, através de relatórios de indisponibilidade, com sugestões e recomendações de mudança de configurações e melhoramento da plataforma com vista ao seu desempenho, estabilidade e disponibilidade.
- Serviços de consultoria para apoio ao desenho e implementação de arquitecturas empresariais e de processos de governação de gestão de serviço, de segurança de informação e de continuidade de negócio: Compreende todos os serviços de consultoria para apoio ao desenho, implementação e manutenção de arquitecturas empresariais e de processos de governação, de gestão de serviço, de segurança da informação e de continuidade de negócio, devidamente enquadrados nas normas de qualidade e frameworks de referência aplicáveis: COBIT, ITIL, ISO 20000, ISO 27001.

## **8. METODOLOGIA DE GESTÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

No desenvolvimento da prestação de serviços o X-Linha deverá proceder a uma abordagem de gestão do serviço assente nos seguintes processos:

- Monitorização;
- Intervenção;
- Controlo de Mudança;
- Registo e Documentação;

- Reporting;
- Comunicação.

A X-Linha deverá assegurar uma disponibilidade otimizada dos equipamentos e serviços geridos, garantindo a estabilidade das operações dependentes dos mesmos, e respondendo atempadamente às necessidades de evolução da TratoLixo, tudo conforme os níveis de serviço descritos e estruturados no presente procedimento.

### **8.1. Modo de Intervenção e Conectividade**

A X-Linha deverá prestar o seu serviço, através de intervenção remota, de acordo com as seguintes premissas:

- a) A X-Linha prestará o seu serviço através de intervenção remota, no âmbito da qual se obriga a implementar uma infra-estrutura de monitorização dos equipamentos e serviços disponibilizados que funcionará em contínuo, alertando de imediato para qualquer parâmetro fora dos valores pretendidos e possibilitando o despoletar de acções imediatas de correcção e minimização do impacto de tais situações.
- b) Será exigido à X-Linha que recorra a tecnologias disponíveis para o acesso remoto às plataformas envolvidas, de forma a minimizar o tempo efectivo de resposta às situações e garantir a máxima eficácia na resolução de indisponibilidades.
- c) Para suportar o serviço remoto, a X-Linha acederá através de uma ligação à Internet às instalações da TratoLixo.
- d) Caso falhe completamente a conectividade aos sistemas da TratoLixo, e se verifique uma necessidade de intervenção, será prestado o serviço directamente nas instalações da TratoLixo.
- e) A necessidade de consumíveis e/ou componentes e sua respectiva encomenda deve ser sempre despoletada em primeira instância, e de uma forma dinâmica, pela X-Linha.

Sem prejuízo da intervenção remota, a X-Linha deverá garantir as deslocações tidas por conveniente e necessárias às instalações da TratoLixo, de acordo com o âmbito definido no presente contrato.

## 8.2. Intervenções Programadas

Deverão ser incluídas no contrato de assistência técnica serviços de manutenção preventiva, considerados como todos os serviços realizados com a regularidade necessária para reduzir os riscos de avaria do equipamento ou de degradação do serviço prestado de forma a garantir, durante a vigência do contrato, as respectivas características a um nível semelhante das iniciais. Os serviços de manutenção deverão englobar, entre outras, as seguintes operações:

- Revisões, afinações, limpezas e testes;
- Detecção e reparação de todas as falhas e avarias;
- Fornecimento e colocação em uso de todas as peças necessárias ao bom funcionamento dos equipamentos;
- Mão-de-obra necessária e todos os encargos de transporte ou deslocação de pessoal e equipamento e respectivos riscos.

Assim, a TratoLixo pretende obrigatoriamente que a X-Linha refira o modo como se propõe organizar tarefas de carácter preventivo no âmbito da prestação de serviços e sobre os equipamentos apresentados, em conformidade com o previsto no presente Contrato:

- Definição do Âmbito – O objectivo é definir o que se pretende para cada actividade, em que estruturas ou serviços é executada a intervenção e qual o suporte tecnológico inerente à execução da mesma.
- Definição e Sequenciação das Tarefas – Definição de uma matriz de tarefas por actividade e de acordo com a sequência mais adequada de procedimentos e tarefas.
- Estimar a duração das actividades – Estimativa das actividades mencionadas no ponto anterior.
- Estimar os recursos – Estimativa dos recursos necessários (internos e externos) para intervir no processo e com que responsabilidade. No âmbito do presente procedimento os recursos internos da TratoLixo devem ser considerados como recursos do suporte e manutenção da solução e devem estar devidamente identificados no plano de recursos.

### **8.3. Gestão do Registo e Monitorização das Intervenções**

Ficará a cargo da X-Linha a gestão de incidentes e problemas, contudo, a TratoLixo pretende acesso a uma solução de registo e acompanhamento das intervenções (Portal de Help-Desk) com o intuito de servir de ponte de ligação entre a TratoLixo e a X-Linha para a resolução de problemas e para o registo de qualquer pedido de intervenção comunicado no âmbito do presente serviço, devendo estes constar nos relatórios de gestão. A solução proposta deverá contemplar um fluxo para gerir os pedidos de intervenção técnica da TratoLixo com estados por situação (Ex.: Participado, Pendente, Resolvido, etc...) apresentados até à conclusão do pedido sendo que devem ser igualmente despoletadas notificações por correio electrónico em cada um dos estados.

### **8.4. Gestão e Monitorização da Plataforma**

A X-Linha deverá proceder a uma observação permanente e proactiva da operacionalidade dos serviços e dos equipamentos envolvidos. Não obstante esta actividade, deve disponibilizar obrigatoriamente uma ferramenta online de monitorização, disponível todos os dias 24 horas, que permita à TratoLixo consultar a informação actualizada, por localização, de todos os indicadores exigidos no presente contrato, designadamente, indicadores de desempenho e de disponibilidade de serviço, permitindo que o administrador do sistema da TratoLixo correlacione rapidamente as informações de alto nível sobre a saúde do parque de impressão.

A solução a propor deverá incluir, no mínimo, a seguinte informação relativa a cada equipamento:

- Nível de consumíveis dos equipamentos
- Conectividade e status de cada equipamento
- Obter informação técnica, incluindo endereçamento IP, modelo e número de série
- Histórico e lista detalhada de erros nos equipamentos

A apresentação da solução deverá ser feita na forma de dashboards e/ou listagens de controlo, permitindo à equipa de administração de sistemas da TratoLixo, uma visualização geográfica dos sistemas/serviços controlados.

A solução deverá possibilitar a apresentação de notificações por e-mails ou outros modos possíveis caso a TratoLixo venha a activar posteriormente (ex.: sms).

A solução deverá assegurar o histórico de todos os componentes da mesma (Desempenho e Disponibilidade).

### **8.5. Ferramentas**

No âmbito deste serviço, a X-Linha deverá especificar e contemplar todos os custos com licenças de Software e outros aplicativos que se mostrem necessários à plena efectivação da prestação do serviço.

## **9. Gestão de Projecto**

No âmbito da proposta a apresentar, deve a X-Linha apresentar um cronograma completo do projecto em MS Project 2013 (ou superior) com a descrição e sequenciação das actividades em função da abordagem definida no presente procedimento, a estimativa do prazo das várias actividades, bem como os recursos humanos e materiais (de ambas as partes) necessários para o projecto de implementação da solução;

Deve a X-Linha explicitar claramente como é efectuada a execução de todas as actividades com base no planeamento. As fases de execução deverão contemplar pelo menos as seguintes actividades:

- Instalação, configuração e testes de todo o Hardware e Software;
- Serviço de instalação de todos os componentes referidos no presente contrato;
- Apoio e formação aos utilizadores e arranque em produção da solução tecnológica;
- Elaboração da documentação do Projecto;

### **9.1. Relação com a equipa de projecto da TratoLixo**

O projecto será acompanhado pela equipa de Sistemas de Informação da TratoLixo nas suas diversas valências (Infra-estruturas tecnológicas; Sistemas aplicativos; Service Desk). Como requisitos para este acompanhamento elencamos os seguintes:

- Deve a X-Linha estar disponível para a realização de reuniões de progresso semanais com o responsável indicado pela TratoLixo para acompanhamento dos trabalhos;
- Deve a X-Linha estar disponível para a realização de reuniões mensais da comissão de steering do projecto;

- Para todas as reuniões realizadas deve ser elaborada respectiva acta, a distribuir por todos os participantes;
- O prazo para aprovação das actas, bem como de toda a documentação identificada como carecendo de aprovação pela TratoLixo, será de 5 dias úteis a contar da entrega do documento.

### **9.2. Plano de Comunicação**

Deve a X-Linha, em sede de projecto, apresentar qual o plano de comunicação proposto/previsto para o projecto.

No plano proposto devem estar enumerados:

- Todos os stakeholders identificados;
- Respectivas responsabilidades de produção, envio, revisão, aprovação de documentos;

Este plano de comunicação ficará sujeito a aprovação e possível reformulação, podendo sofrer alguns ajustes dependendo do andamento dos trabalhos, e dos entregáveis identificados.

### **9.3. Matriz de Responsabilidades**

Deve a X-Linha, em sede de projecto, apresentar qual a matriz de responsabilidades prevista. Esta Matriz será passível de aprovação e posterior revisão quer no início, quer ao longo do projecto em si (dependendo da dinâmica da equipa de trabalho), em sede de comissão de steering;

### **9.4. Matriz de Risco e Plano de Mitigação**

Deve a X-Linha, em sede de projecto, apresentar qual a matriz inicial de risco prevista, e a proposta de passos para a mitigação dos constrangimentos identificados.

Esta matriz de risco deve ser parte integrante obrigatória das diversas reuniões de progresso, devendo os riscos identificados como críticos ser também abordados em reunião de steering;

### **9.5. Documentação do Projecto**

Para além da informação já identificada nos pontos anteriores, o X-Linha deverá mencionar igualmente:

- Instalação dos equipamentos e respectivo Software

- Plano de Formação e Acções de formações necessárias à utilização do produto;
- Documentação de manutenção e suporte, nomeadamente o manual de processos e utilização e o desenho e descrição do processo de suporte aos utilizadores;
- Manuais de operação funcional e técnica, designadamente um manual do utilizador adaptado às especificidades da TRATOLIXO, que inclua todos os softwares, propostos.
- Documentação de gestão do projecto.

#### **10. Formação dos utilizadores**

A X-Linha deverá proporcionar a formação, a um grupo estimado de 120 utilizadores a indicar pela TRATOLIXO, em termos de utilização dos equipamentos e respectivos softwares, em todos os seus módulos. Deverá também ser ministrada formação a 2 Técnicos de Informática da TRATOLIXO, em termos de gestão e administração da solução proposta, incluindo o software de gestão de reporting e accounting.

#### **11. Interrupção do Serviço**

- A X-Linha pode solicitar à Tratulixo, a interrupção da prestação de um determinado serviço para o efeito da realização de acções de manutenção ou de substituição de equipamentos, no entanto, deverá salvaguardar que o objecto desse serviço é garantido através de um serviço redundante existente.
- A solicitação a que alude o ponto anterior deve ser efectuada dentro de um prazo nunca inferior a cinco dias de antecedência em relação à data na qual ou a partir da qual o X-Linha pretende interromper a prestação do referido serviço.
- Se por motivo urgente e devidamente justificado, a X-Linha se veja obrigado a interromper o serviço, sem possibilidade de cumprir com o pré-aviso de cinco dias, terá que notificar a Tratulixo, imediatamente.
- A situação referida no ponto anterior só poderá ocorrer se cumpridos concomitantemente os seguintes requisitos:
  - Se autorizada por escrito pela Tratulixo;
  - Existir uma solução de backup para qualquer período horário.

- A interrupção autorizada nos termos dos pontos anteriores não é relevante para o efeito da observância do nível do serviço.

## **12. EQUIPA**

A X-Linha deverá obrigatoriamente indicar a equipa afecta ao serviço, sendo que deverá indicar obrigatoriamente:

- A estrutura e composição da equipa de trabalho a afectar ao serviço.
- Disponibilizar os recursos necessários à prestação dos serviços com a formação académica e profissional necessária para o cumprimento do estipulado no presente contrato.
- Indicar as responsabilidades associadas a cada perfil distinto, as etapas e tarefas do projecto em que participarão os elementos com esse perfil e o tipo de dedicação que terão, designadamente através de uma Matriz de Responsabilidades (Matriz RACI - Responsible, Accountable, Consult and Inform) pois a TRATOLIXO necessita de estabelecer as expectativas, e assegurar que as pessoas saibam de suas responsabilidades. Deverá ser elaborada em formato Microsoft Excel 2013 (Ou inferior) e deverá incluir os recursos do candidato e da TRATOLIXO.
- Todo o equipamento necessário para execução da prestação de serviços, designadamente equipamento informático e software serão em todo o caso e sempre da responsabilidade da X-Linha.
- O volume de trabalho estimado a desenvolver na Tratulixo exigirá pessoal que possua as habilitações e conhecimentos adequados ao desenvolvimento das tarefas a realizar.

## **13. CERTIFICAÇÕES**

### **Certificações junto do Fabricante**

- 1) Comprovar a titularidade da certificação emitida pelo fabricante dos equipamentos a afectar à execução do contrato, para instalação e assistência técnica dos referidos equipamentos, bem como, para implementação, gestão e operação dos serviços com base na tecnologia proposta.

2) Certificações da Equipa técnica – A equipa técnica a apresentar pelo X-Linha deverá possuir, no mínimo as seguintes certificações:

- a. PMP (Project Management Professional) ou equivalente
- b. ITIL Foundation ou equivalente
- c. ISO 27001 Lead Auditor ou equivalente
- d. ITIL Service Manager ou equivalente

#### **14. CHANGE REQUESTS - PEDIDOS DE ALTERAÇÃO**

Caso surjam pedidos de alterações e/ou novas funcionalidades, a X-Linha deverá definir e elaborar, conjuntamente com a TratoLixo um modelo de scoring qualitativo e quantitativo que auxilie na definição das prioridades de implementação dos mesmos, salvaguardando os interesses estratégicos de negócio da TratoLixo

#### **15. NÍVEIS DE SERVIÇO**

Pretende-se estabelecer e estruturar os níveis de serviço a serem observados, e as obrigações decorrentes do objecto do serviço a contratar.

##### **15.1. Níveis de Severidade**

As ocorrências a registar serão consideradas e definidas, de acordo com as características das mesmas, numa tipologia de serviço assente em quatro níveis:

- Nível 1 (Severidade Alta) – Todo o problema que origina que a totalidade ou um grupo significativo de utilizadores não tenha possibilidade de executar, serviços de impressão, cópia, digitalização e fax num conjunto relevante de equipamentos ou em meios alternativos para as executar, ou que o problema relate uma situação real de emergência, tanto para pessoas como para bens.
- Nível 2 (Severidade Média) – Todo o problema que origina que um utilizador não tenha possibilidade de executar serviços de impressão, cópia, digitalização e fax num determinado equipamento, mas tenha meios alternativos para os executar.
- Nível 3 (Severidade Baixa) - Pedidos de Serviço ou Alteração – Utilizado como registo de pedidos de informação, pedidos de tarefas não relacionadas com incidentes, ou pedidos de alteração.

## **15.2. Actividades associadas ao nível de serviço**

Pretende-se que o serviço a contratar seja constituído pelo conjunto de actividades que se apresentam, prestadas no âmbito da Operação, Manutenção e Gestão/Monitorização, de todos os equipamentos propostos bem como dos elementos que constituem a solução no seu todo:

- A X-Linha é totalmente responsável pela assistência técnica aos equipamentos instalados, incluindo peças, deslocações e mão-de-obra técnica, devendo garantir que os equipamentos se encontram em condições para cumprir os níveis de serviço e demais condições estipuladas no presente contrato.
- A X-Linha deverá basear as suas operações nas melhores práticas do mercado no que respeita à gestão do serviço, utilizando metodologias reconhecidas – Ex. ITIL, de modo a que se obtenha uma elevada eficácia quer no processo de mudança como de gestão do serviço.

A X-Linha deverá efectuar a assistência remota dos equipamentos bem como garantir o fornecimento de todo o equipamento necessário para o bom funcionamento do equipamento, nomeadamente Tambor, Cartuchos de impressão, Tonners e Reveladores.

- A assistência técnica deverá ser, no mínimo, prestada no patamar definido pela TRATOLIXO, mediante a definição das severidades transcritas no ponto 15.1 do presente anexo.
- Deverão ser respeitados os seguintes tempos mínimos em relação ao Tempo Máximo de Resposta (Diagnóstico) para cada nível de serviço definido anteriormente:
  - Nível 1 – 1 hora
  - Nível 2 – 4 horas
  - Nível 3 – 8 horas
- Deverão ser respeitados os seguintes tempos mínimos em relação ao Tempo Máximo de Resolução para cada nível de serviço definido anteriormente:
  - Nível 1 – 4 horas
  - Nível 2 – 8 horas
  - Nível 3 – 16 horas

- A garantia de Hardware dos Equipamentos deverá contemplar no mínimo a vertente de Next Business Day.
- Caso o X-Linha não preste a assistência nos termos definidos nos presentes pontos 15.1 e 15.2, este deverá disponibilizar nas instalações da TratoLixo, como apoio, equipamento similar, para que a TratoLixo possa efectuar trabalhos urgentes não realizados;
- Consideram-se horas úteis, aquelas que se encontram compreendidas entre as 9h00m e as 17h30m dos dias úteis.
- A X-Linha será responsável pelo fornecimento de todos os consumíveis, incluindo agrafes, necessários ao correcto funcionamento dos equipamentos disponibilizados, com excepção do papel.
- Durante a vigência do contrato, a X-Linha poderá proceder à substituição de equipamentos, desde que garanta que as especificações técnicas, funcionais e ambientais dos novos equipamentos são idênticas, ou superiores, às dos equipamentos a substituir, não podendo configurar incrementos aos valores contratados com a TratoLixo.
- A X-Linha terá por responsabilidade proceder à recolha das embalagens e dos consumíveis já utilizados, em local a indicar pela TratoLixo e proceder ao tratamento dos mesmos (reutilização, reciclagem ou eliminação) de acordo com a legislação em vigor.
- A X-Linha deverá ainda disponibilizar os serviços de um Centro de Atendimento Técnico (CAT) para esclarecimento de eventuais dúvidas e solicitação de assistência técnica, durante os dias úteis que deverão assegurar:
  - Contactos telefónicos específicos e endereço de e-mail.
  - O registo com um identificador único de qualquer pedido de intervenção comunicado ao CAT, devendo estes constar nos relatórios de gestão.
  - Centro de Atendimento Técnico deverá ser efectuado através de um Portal Web, com o intuito de servir de ponte de ligação entre a TratoLixo e o X-Linha para a resolução de problemas.

- A X-Linha obriga-se a apresentar os relatórios de gestão nos termos do presente anexo.

### **15.3. Indicadores**

Os níveis de serviço a registar serão considerados e definidos, de acordo com os seguintes parâmetros, segundo a seguinte definição:

- Disponibilidade – Corresponderá à percentagem de horas operacionais do serviço face ao número de horas potenciais do seu correto funcionamento num determinado mês, depois de descontado o número de horas de indisponibilidade resultantes de interrupções pré-programadas para fins de manutenção por parte do X-Linha, as quais deverão ser comunicadas antecipadamente.
- Tempo Médio de Reposição do Serviço (MTTR – Mean Time to Repair) – Corresponderá ao tempo médio utilizado pelo X-Linha para a reposição do serviço na sequência de anomalias verificadas em cada mês. A contagem dos tempos de restabelecimento do serviço em caso de anomalias iniciar-se-á a partir da respectiva comunicação pela TratoLixo e terminará no momento da reposição do serviço de acordo com as suas características normais de funcionamento, o qual deverá ser indicado pelo X-Linha no reconhecimento da correção da anomalia reportada. O Tempo Médio de Reposição do Serviço deverá ser medido em horas, arredondas por defeito à unidade.

### **15.4. Métricas**

A X-Linha deverá disponibilizar igualmente à TratoLixo o acesso online à ferramenta de suporte e monitorização dos serviços, com intuito de disponibilizar os indicadores base para classificação do nível de serviço, de forma a possibilitar o acesso as funcionalidades de monitorização do desempenho (taxas de disponibilidade, MTTR, etc...), do cumprimento dos níveis de serviço contratados e do registo e acompanhamento de anomalias. Os níveis pretendidos serão os seguintes:

| Função                 | Indicador   | Nível Pretendido               |
|------------------------|---|--------------------------------|
| Resolução de Problemas | Incidências de severidade 1 resolvidas em menos de 4 horas  | 95% das incidências/mensal     |
|                        | Incidências de severidade 2 resolvidas em menos de 8 horas  | 93% das incidências/mensal     |
|                        | Incidências de severidade 3 resolvidas em menos de 16 horas   | 90% das incidências/mensal     |
| Desempenho do Serviço  | Disponibilidade para equipamento crítico (Equipamentos localizados nos Edf. Administrativos e Portarias das Bâsculas) | 97% em Horário Contínuo/mensal |
|                        | Disponibilidade para equipamento não crítico  | 95% em Horário Útil/mensal     |

Quadro 1 – Níveis pretendidos face aos indicadores estabelecidos

## 15.5. RELATÓRIOS

Para controlo e medição do nível de serviço, a X-Linha deverá disponibilizar através de um software externo de gestão centralizada e de accounting, em tempo real para a TratoLixo, com possibilidade de exportação para ficheiro (formato xls ou pdf), os seguintes parâmetros:

- Número agregado de equipamentos a gerir.
- Listagem com os pedidos de intervenção por severidade, registados pelo Centro de Atendimento Técnico, contendo no mínimo o número de registo, o utilizador que solicitou o pedido, número de série do equipamento, a data e hora do pedido, número de horas de reparação do equipamento.
- Número de situações de Indisponibilidade Efectiva
- Duração individual e acumulada das situações de Indisponibilidade Efectiva
- Número de situações e horas de manutenção preventiva realizadas por equipamento, quando aplicável.

- Controlo diferenciado dos custos de impressão, por Departamento (eventual ligação com a Active Directory), por utilizador, por equipamento, por tamanho e por tipo de trabalho.

Adicionalmente o X-Linha deverá elaborar e disponibilizar à TratoLixo:

**15.5.1. Semestralmente:**

- Relatório de Número de Avarias – onde serão apresentados o número total de registos e estado de avarias.
- Relatório de Falhas no Serviço - Sempre que o entenda conveniente, a TratoLixo pode solicitar à X-Linha a elaboração de relatórios explicativos de falhas ocorridas na prestação do serviço, os quais devem ser elaborados no prazo de 15 (quinze) dias seguidos a contar da data em que o X-Linha for notificado para o efeito.
- Relatório com Propostas de Melhoria – onde serão apresentadas, caso existam, sugestões e recomendações de mudança de configurações e optimização dos elementos geridos.
- Relatório com Pedidos de Alteração – onde serão apresentados, caso existam, a descrição dos pedidos de alteração, tempo de execução e eventuais pendências.
- Relatório de Testes (anualmente) – onde serão apresentados o resultado dos testes efectuados sobre os equipamentos, de acordo com o solicitado na actividade de controlo anual – referido no ponto 17.2 alíneas a) e b) do presente Anexo.

A periodicidade base para a elaboração desta documentação deverá ser mediante o definido anteriormente, disponibilizada nos primeiros cinco dias úteis do mês seguinte ao que se referem os relatórios.

Toda a restante documentação, já referida e implícita para a prestação do serviço, será gerada com a periodicidade necessária e associada aos eventos ou assuntos a que se refere, sendo disponibilizada no acto da conclusão da mesma, num portal web para o efeito.

## **16. OUTROS RELATÓRIOS E SERVIÇOS ADICIONAIS**

A proposta deverá conter um template de relatório consolidado de gestão de todo o parque de impressão e um template de relatório de impacto ambiental/sustentabilidade, contemplando

todas as especificações solicitadas no Contrato e que apresente uma solução de reporting (web based) que permita oferecer a qualquer utilizador a capacidade de autonomia total para gerar e extrair (em tempo-real) todo o tipo de relatório sem necessidade de intervenção directa da equipa informática da TratoLixo.

Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se o seguinte:

#### **16.1. Relatório consolidado de Gestão**

Relatório que inclua e agrupe todas as informações inerentes à gestão dos equipamentos e serviço, que evidencie graficamente a correlação de diferentes variáveis sobre diferentes perspectivas de modo a expor relações que seriam difíceis de identificar analisando os mesmos dados em separado, auxiliando a gestão e tomada de decisão. Entre diversas informações, deverá incluir:

- Análise de impressão num período de tempo específico;
- Comparação de trabalhos a P/B vs Cor; A4 vs A3; 1 Pág vs Frente e Verso;
- Equipamentos e utilizadores em análise;
- Principais utilizadores (TOP5);
- Horas de maior utilização dos equipamentos (picos de impressão);
- Equipamentos mais e menos utilizados.

##### **16.1.1. Relatório de Impacto Ambiental/Sustentabilidade**

Relatório em tempo real e por utilizador sobre o impacto da utilização dos serviços sobre o meio ambiente, que permita estabelecer e monitorizar o progresso das metas ambientais definidas de forma a promover o uso responsável do serviço. Deverá conter as seguintes informações:

- Emissões de CO2 (Kg), Consumo de água (lts) e Energia (KWh);
- Demonstração da redução da pegada ecológica;
- Evidência de boas práticas ambientais sobre indicadores estabelecidos (Ex.: Utilizador e/ou departamento "mais poluente").

## **17. CONTROLO DO SERVIÇO**

A X-Linha deverá cumulativamente cumprir os seguintes requisitos:

- a) Disponibilizar toda a documentação obrigatória solicitada através de um portal web para o efeito.
- b) Efectuar uma vez por ano, uma actividade de análise de conformidade das soluções implementadas (descritas no 17.2 do presente anexo) de modo a testar o bom funcionamento dos serviços contratados no âmbito do presente procedimento.
- c) A X-Linha deverá ainda submeter na plataforma referida na a) do presente ponto, uma folha de serviço por cada intervenção efectuada (presencialmente e remotamente), descrevendo o número de série do equipamento, as tarefas/actividades realizadas e as respectivas datas de início e fim, bem como o responsável pela sua realização.
- d) Designar os elementos afectos às funções a desempenhar no âmbito do presente contrato e mais à frente detalhadas.
- e) Cumprir os horários estabelecidos no âmbito do presente procedimento.
- f) Actividades Periódicas a desempenhar no âmbito do presente contrato e mais à frente detalhadas.

#### **17.1. ACTIVIDADES PERIÓDICAS DE CONTROLO DO SERVIÇO**

Dentro do normal desempenho das funções acima referidas, terão lugar as seguintes actividades periódicas:

- Reunião Trimestral de Avaliação – em que são discutidos os Relatórios de Nível de Serviço e os Relatórios de Optimização, discutidos os respectivos conteúdos e outros eventuais assuntos, prévia e atempadamente acordados entre as partes; esta actividade terá como participantes obrigatórios o Gestor de Serviço e o Service Owner e ocorrerá entre o sexto e o décimo dia útil do mês.
- Reunião da Comissão de Avaliação – em que é discutida e apreciada a prestação de serviço até ao momento, avaliando cenários possíveis de evolução do mesmo e o nível de satisfação das partes.
- As reuniões da Comissão deverão realizar-se, sempre que a maioria dos membros da respectiva Comissão o considere necessário, pelo menos duas vezes por ano, e com um intervalo de pelo menos 4 meses entre ocorrências, nas quais deverão ainda estar

presentes pelo menos metade dos membros que compõem a Comissão de Avaliação, e ainda como participantes obrigatórios o Gestor de Serviço e o Service Owner.

## **17.2. ACTIVIDADE DE CONTROLO ANUAL**

A TratoLixo pretende obrigatoriamente que o X-Linha realize uma vez por ano uma actividade de testes, com base num plano de testes a entregar em fase de concurso, para garantir o correcto comportamento das soluções existentes. Essa actividade deverá contemplar cumulativamente:

- a) Testes à disponibilidade dos equipamentos principais, por cada uma das localizações em que o serviço seja instalado, identificados pelo X-Linha;
- b) Testes às funcionalidades do software de gestão centralizada e de accounting, incluindo aquelas que originem posteriormente, fruto de actualizações necessárias e recomendadas pelos fabricantes após instalação da solução na TratoLixo.

Não obstante, a X-Linha deverá disponibilizar-se para a realização de auditorias de conformidade das condições existentes, com o intuito de validar que as condições contratadas se mantêm, sempre que a TratoLixo o requeira até ao máximo de duas auditorias anuais. A TratoLixo solicitará o pedido de auditoria com pelo menos 1 semana de antecedência, e fornecerá a identificação dos auditores, que poderão ser recursos próprios ou contratados/mandatados para o efeito.

Os testes acima referidos são realizados de acordo com procedimentos a definir pela TratoLixo em parceria com a X-Linha, podendo ser acompanhados por representantes da TratoLixo, previamente indicados à X-Linha.

## **18. INTERACÇÕES COM OUTROS PARCEIROS**

As possíveis interacções com outros prestadores da TratoLixo, processar-se-ão de acordo com os seguintes grupos:

- Interação com fornecedores externos de aplicações ou hardware:
  - Neste nível, a comunicação entre as equipas da X-Linha e os fornecedores da TratoLixo deverá ser devidamente autorizada pela TratoLixo, mas poderá ser assegurada pela X-Linha no sentido de manter ou melhorar a infra-estrutura de

TI. Todas as interações com estes fornecedores deverão ser registadas pela X-Linha.

- Interação com fornecedores de serviços da plataforma de TI:
  - Equipa de HelpDesk (Tratolixo): Esta será a interação mais frequente, uma vez que o HelpDesk poderá atribuir incidentes à equipa de suporte da X-Linha, e essa mesma equipa poderá elaborar procedimentos para o HelpDesk. Para além disto, toda a comunicação entre as equipas deverá ser sempre registada via portal web, independentemente de ser verbalmente estabelecida.

A comunicação entre as várias equipas deverá ser essencialmente assegurada através de uma solução de registo e acompanhamento das intervenções, referida no ponto 17., alínea a) do Anexo I do presente contrato, para utilização do HelpDesk, integrando ou substituindo o produto actual, assegurando a integridade dos dados e estatísticas de controlo.

Numa segunda fase de comunicação poderá ser utilizada uma via e-mail e/ou via telefónica, a qual deve ser sempre documentada sobre um suporte electrónico, ou seja registo de incidente, pedido de assistência, ou outro idóneo para o efeito.

## **19. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES**

Para controlo e interação entre a Tratolixo e a X-Linha, são definidas as seguintes funções:

- Gestor de Serviço – elemento da X-Linha responsável pela coordenação da execução do serviço, reporting e interface com a Tratolixo, constituindo o ponto principal e primário de contacto no que diz respeito à gestão do serviço visado.
- Service Desk – ponto de contacto na X-Linha, disponível dentro de qualquer horário previsto para a prestação de serviço, responsável por receber e registar o contacto da Tratolixo e garantir o processamento do pedido, sendo o ponto de contacto principal e primário para situações de indisponibilidade. Deverá efetuar o registo do mesmo no portal web para o efeito.
- Service Owner – elemento da Tratolixo responsável pela interface com a X-Linha e ponto de contacto único para todos os assuntos relacionados com a prestação do serviço.

- Comissão de Avaliação – conjunto de elementos da X-Linha e da TratoLixo com responsabilidades de gestão, responsável por um acompanhamento e avaliação periódicos do serviço, patrocínio da evolução do mesmo e eventual mediação de conflitos.

## **20. CONTACTOS**

Para cada uma destas funções, com excepção da Comissão de Avaliação, será conhecido e fornecido, pela X-Linha, o seguinte:

- Contacto telefónico primário directo, disponível dentro de todos os horários previstos para a prestação do serviço;
- Contacto telefónico alternativo, disponível dentro de todos os horários previstos para a prestação do serviço;
- Endereço de correio electrónico primário;
- Endereço de correio electrónico alternativo;

## **21. HORÁRIOS**

Neste ponto encontram-se estabelecidos os horários de suporte a serem prestados pela X-Linha na execução no âmbito do serviço:

- Deverão existir dois horários para suporte da prestação do serviço base e definição do nível de serviço:
- Horário Normal: Dias úteis, de Segunda a Sexta-Feira, entre as 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h00m;

Horário Extraordinário: todos os restantes períodos não contemplados no horário normal.

## **Anexo II – Especificações e requisitos técnicos**

Nos quadros/ficheiros em anexo, encontram-se 4 anexos contendo, a localização e tipologia dos equipamentos que se pretende alugar e instalar ao abrigo do contrato (Anexo II - 1. Localizações e Topologia), os requisitos vinculativos relativos aos equipamentos e software objecto de aluguer operacional (Anexo II - 2. Requisitos) as especificações técnicas vinculativas relativas aos equipamentos e respectiva segurança, objecto de aluguer operacional (Anexo II - 3. Especificações Técnicas EQS) e as especificações vinculativas relativas ao software de gestão de impressão objecto de aluguer operacional (Anexo II - 4. Especificações Software).