

CONTRATO N.º 667/2023

ASSISTÊNCIA TÉCNICA DOS SISTEMAS PACS / RIS

Entre

Hospital de Loures, E.P.E., - Hospital Beatriz Ângelo (adiante, abreviadamente “HBA”) com sede na Avenida Carlos Teixeira, 3, 2674-514 Loures, pessoa coletiva n.º 516 726 862, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, aqui representada pela Senhora Maria do Rosário Simões Raposo Graça Mira Correa de Sepúlveda, e pelo Senhor Rui Manuel Viegas Moreira, na qualidade, respetivamente, de Presidente e Vogal do Conselho de Administração, com poderes para o ato, de ora em diante designado por “Primeiro Outorgante”.

E

SIEMENS HEALTHCARE, UNIPessoal, LDA., com sede na Rua Irmãos Siemens, n.º 1, 2720-093 Amadora, registada na Conservatória do Registo Comercial de Amadora, sob o número de pessoa coletiva 507925173, neste ato representada por Filomena Maria da Silva Cardoso e Sandra Maria Meireles Jerónimo, na qualidade de representantes legais com poderes para o ato para outorgar o presente Contrato, de ora em diante designada por “Segunda Outorgante”;

(em conjunto designados por “Partes”)

É reciprocamente acordado e livremente aceite o presente contrato de assistência técnica dos sistemas PACS / RIS identificado no clausulado infra (de ora em diante designado por “Contrato”), na sequência da adjudicação à Segunda Outorgante, realizada no âmbito do procedimento de **Ajuste Direto n.º 1000011202023** (de ora em diante designado “Procedimento”), e que se rege pelo regime constante das seguintes cláusulas:

Cláusula 1.^a - Objeto

O presente Contrato tem por objeto a aquisição de **CONTRATO DE ASSISTÊNCIA DOS SISTEMAS PACS / RIS** melhor identificada no Anexo Único e na proposta adjudicada, nos termos e condições definidos em todos os documentos do Procedimento.

Cláusula 2.^a - Preço

Pelo fornecimento de assistência técnica, objeto do presente contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do Caderno de Encargos, o Primeiro Outorgante paga à Segunda Outorgante, o montante de € **161.943,16** (cento e sessenta e um mil novecentos e quarenta e três euros e dezasseis cêntimos), acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 3.^a - Pagamentos

O prazo de pagamento é de 60 (sessenta) dias após a receção pelo Primeiro Outorgante da respetiva fatura, a qual só pode ser emitida após o vencimento da obrigação respetiva.

Cláusula 4.^a - Obrigações do Primeiro Outorgante

São obrigações do Primeiro Outorgante:

- a) Efetuar, conforme o estabelecido no presente Contrato, o pagamento à Segunda Outorgante;
- b) Facultar o acesso às áreas destinadas à prossecução do objeto do presente contrato.

Cláusula 5.^a - Obrigações e responsabilidades da Segunda Outorgante

São obrigações da Segunda Outorgante fornecer a assistência técnica objeto do presente Contrato, nos termos e conforme as especificações das peças do procedimento;

Cláusula 6.^a - Prazo de entrega

O Adjudicatário deve garantir o fornecimento dos serviços no prazo previsto na proposta adjudicada, a contar da data de emissão da respetiva nota de encomenda.

Cláusula 7.^a - Caução

Há lugar à dispensa de caução, por verificação do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos (“CCP”), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, conforme previsto na cláusula 30.^a do Caderno de Encargos que suporta o Procedimento a que o presente Contrato se encontra associado.

Cláusula 8.^a - Vigência

O presente Contrato vigora pelo período máximo de 12 (doze) meses, cessando impreterivelmente a 31 de dezembro de 2023, sem prejuízo da manutenção de obrigações acessórias que tenham sido estabelecidas em favor da entidade adjudicante, incluindo as de confidencialidade e de garantia.

Cláusula 9.^a - Causas de cessação do Contrato

1. Para além da caducidade decorrente do prazo de conclusão do Contrato, são ainda causas de cessação do mesmo:
 - a) A revogação por acordo;
 - b) A resolução.
2. O Contrato cessa por revogação através de acordo escrito e assinado por ambos os Outorgantes.
3. O incumprimento ou o cumprimento defeituoso, por um dos Outorgantes, permite ao outro resolver o presente Contrato, desde que esta notifique, numa primeira instância, a Parte faltosa, por escrito, no sentido de expurgar a situação no prazo de quinze dias (seguidos). Se, apesar dessa advertência, a situação de incumprimento, ou de cumprimento defeituoso persistir, poderá o Outorgante lesado resolver definitivamente o presente Contrato, avisando desse facto o Outorgante faltoso, com uma antecedência de dez dias (seguidos).
4. Para efeitos do disposto no número anterior, o direito de resolução é imediato, desde que devidamente notificado por escrito, quando o cumprimento se tenha tornado impossível, ou quando o incumprimento seja considerado grave, e ainda nos casos em que o Primeiro Outorgante tenha perdido o interesse na prestação.
5. Sem prejuízo dos números anteriores, o incumprimento por qualquer dos Outorgantes dos deveres emergentes do presente Contrato, confere a qualquer dos Outorgantes o direito às correspondentes indemnizações legais.

Cláusula 10.^a - Adjudicação

A adjudicação da presente aquisição foi autorizada através de Deliberação do Conselho de Administração do Primeiro Outorgante sem prejuízo da sua eventual delegação na pessoa da Diretora do Serviço de Compras e Gestão de Materiais do HBA, nos termos e até ao limite previstos no respetivo Despacho de Delegação, datada de 11/08/2023.

Cláusula 11.^a - Minuta

O presente Contrato foi precedido de minuta aprovada por deliberação do Conselho de Administração do Primeiro Outorgante, datada de 11/08/2023.

Cláusula 12.^a - Interpretação

Em caso de divergência de interpretação dos vários documentos do Procedimento, deverá prevalecer em primeiro lugar o texto do Contrato, seguidamente o do Caderno de Encargos e seus anexos, e, por último, o da Proposta da Segunda Outorgante.

Cláusula 13.^a - Disposições diversas

1. Fazem parte integrante do presente Contrato, encontrando-se em anexo ao mesmo, o Caderno de Encargos e seus anexos, a Proposta da Segunda Outorgante, bem como os demais documentos do Procedimento.
2. O presente Contrato e os seus anexos constituem a totalidade do Contrato estabelecido entre os Outorgantes quanto à matéria que constitui o seu objeto e qualquer aditamento ou alteração ao mesmo deve constar de documento escrito e assinado pelos Outorgantes.
3. A invalidade, total ou parcial, de qualquer cláusula do presente Contrato, ou a impossibilidade do seu cumprimento, não afetará a validade e a obrigação de respeito pelas restantes, salvo se a parte interessada demonstrar que o fim prosseguido pelos Outorgantes permite supor que estas não o teriam concluído nestas condições.

Cláusula 14.^a - Regime jurídico e foro

1. O presente Contrato rege-se por disposições aplicáveis da lei portuguesa.

2. Para a resolução de qualquer litígio emergente do presente Contrato, os Outorgantes elegem como foro competente o foro do Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 15.^a - Comunicações

1. As notificações ou comunicações escritas que sejam realizadas ao abrigo do presente Contrato são enviadas por correio registado, e quando exigido, com aviso de receção, por fax, por e-mail ou entregues em mão, nos seguintes termos:

a) Para: **Hospital de Loures, E.P.E.**

A/C: Senhora Presidente do Conselho de Administração Dr.^a Rosário Sepúlveda

Morada: Avenida Carlos Teixeira, 3, 2674-514 Loures

E-mail: contratacao_hba@hba.min-saude.pt

Fax: 219 847 209

Telefone: 219 847 200

b) Para: **SIEMENS HEALTHCARE, UNIPESSOAL, LDA**

A/C: Filomena Maria da Silva Cardoso e Sandra Maria Meireles Jerónimo

Morada: Rua Irmãos Siemens, n.º 1, 2720-093 Amadora

E-mail: concursoshealthcare.pt.team@siemens-healthineers.com

Telefone: +351 210 601 800

2. A alteração das moradas indicadas no n.º 1 da presente cláusula deve ser comunicada ao outro Outorgante, por carta registada com aviso de receção, nos 15 (quinze) dias subsequentes à respetiva alteração.

Cláusula 16.^a - Gestor do contrato

O gestor do presente contrato é a  Diretora da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação do HBA.

Loures, 16 de agosto de 2023

Pelo Primeiro Outorgante

Pela Segunda Outorgante



ANEXO ÚNICO

Serviços de Suporte e Assistência Técnica – Sistemas RIS/PACS

Este serviço aplica-se à solução PACS existente no HBA – Syngo Plaza.

a. Os serviços de suporte e assistência técnica incluem:

- Assistência técnica remota especializada
- Manutenção preventiva e corretiva
- Updates de Software (Bug Fixing)
- Suporte aos utilizadores
- Relatórios periódicos
- Upgrade de software
- Assistência remota 24x7

Programas de Prestação e Assistência Técnica Performance

| SERVIÇOS DISPONÍVEIS | Plano de Performance |
|---|----------------------|
| | TOP |
| Serviços Base | |
| Suporte Telefónico | 9:00-18:00 |
| Assistência Técnica | Dias úteis |
| Mão-de-obra e Deslocações | Incluído |
| Manutenção Preventiva e Correctiva | Incluído |
| Treino Apicacional | Incluído |
| Updates de Software Apicacional (bug fixes) | Incluído |
| Peças ⁽¹⁾ | Incluído |
| Upgrade de Software ⁽²⁾ | Ver pág. 9 |
| Remote Service 24x7 | Incluído |

b. Manutenção Preventiva

As manutenções preventivas são realizadas anualmente com aviso prévio e alinhadas com o departamento de sistemas de informação. São realizadas no horário normal de funcionamento do fornecedor.

Qualquer serviço prestado fora do horário normal de trabalho, que não se enquadre numa manutenção corretiva ou preventiva, poderá ser realizado mediante agendamento prévio e acordado entre o fornecedor e a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DSTI) do cliente. Este serviço terá um custo extra contrato de manutenção, sendo debitado o diferencial entre o valor/hora para o período normal de trabalho e o valor/hora extraordinário para o período em causa.

O fornecedor compromete-se a enviar anualmente um mapa com a indicação das datas previstas para a manutenção do equipamento, com intervenções em número e duração, de acordo com as especificações de fábrica.

c. Upgrades Software

Este serviço inclui também upgrades de software da solução PACS, quando disponibilizados pela fábrica de desenvolvimento do software. Os serviços de implementação/configuração associados a upgrades não estão incluídos.

A instalação dos upgrades será sempre acordada entre o fornecedor e o cliente (DSTI), em data/hora selecionada para o efeito de forma a minimizar ao máximo os impactos nos serviços afetadas pelo downtime.

d. Assistência técnica especializada por telefone/email

O fornecedor fornece serviços de suporte técnico e aplicacional.

Atendimento por telefone, através de uma Central de Atendimento Especializada através dos seguintes contactos:

Telefone: 808 200 800

Fax: 229 992 298

Email: ccc.pt@siemens.com

Este serviço está disponível todos os dias úteis (de segunda a sexta-feira), das 09h às 18h, exceto pontes e feriados. Fora deste período, é ativada a assistência 24x7.

É disponibilizado um técnico altamente especializado que ajudará e clarificará o problema do cliente através de telefone ou diagnóstico remoto.

Caso seja necessário o técnico deslocar-se presencialmente às instalações do cliente, é definido um prazo máximo de 4 horas para a chegada do técnico. As deslocações presenciais são sempre efetuadas em horário normal de trabalho.

Relativamente às manutenções corretivas, está definido um tempo de resposta máximo de 30 minutos aos pedidos efetuados para intervenção.

e. Formação aplicacional

Estão incluídos até um máximo 4 horas de formação da solução PACS por cada equipamento.

f. Relatórios

Os relatórios das intervenções deverão ser enviados para os seguintes contactos de email:

Joana Venâncio: joana.venancio@hba.min-saude.pt

DSTI: dsti_hba@hba.min-saude.pt

| Descrição | Contrato de Manutenção |
|--|------------------------|
| Software fees | √ |
| Updates de segurança | √ |
| Updates de Performance e Fiabilidade | √ |
| Instalação de Updates | √ |
| Suporte ao Hardware (com peças) | √ |
| Suporte de 2ª e 3ª linha (remoto) | √ |
| Suporte de 2ª e 3ª linha (onsite) | √ |
| Manutenções Preventivas | √ |
| Suporte de Especialista de Aplicação | √ |
| Tempo de Resposta | 30 min |
| Periodo de cobertura (SLA) | 9x5 |
| Extensão Horária Tickets Prio 1* | 24x7 |
| Extensão Horária Tickets Prio 2* | - |
| Gestão Integrada de Tickets com o sistema do cliente | - |

Notas:

Tickets Prio 1 - Eventos *System Totaly Down*

Tickets Prio 2 - Eventos *System Partialy Down*

g. Serviços Extra – Change orders

Estão incluídos no presente contrato, as seguintes atividades extra, classificadas como Change Orders (CO):

- CO Update
- CO Monitorização
- CO Evolutivo
 - Configuração
 - Software customizado
- CO Corretivo
- Outros CO

Relativamente aos CO evolutivos, estes implicam faturação à parte. Neste sentido, se for efetuada uma alteração *minor*, a faturação é variável ao longo do ano, tendo uma encomenda em janeiro e faturas semestrais com regularização das horas efetivamente gastas. Se for uma alteração *major*, esta implica uma estimativa de esforço no momento da identificação da necessidade por parte do cliente. Se a mesma for aprovada pelo cliente, será efetuada a encomenda e respetiva faturação aquando da conclusão do projeto.

A seguinte tabela, ilustra as estimativas de esforço por tipo de CO:

| Tarefa | Sistema | HBA | Total Horas | Observações |
|---------------------|-------------|------------|-------------|--|
| CO Updates | Syngo | 60 | 60 | Média 3 Updates/Ano |
| | | 60 | 60 | |
| | Laboral | - | - | Incluído no Contrato de Manutenção para todas as unidades |
| | Pós-Laboral | 180 | 180 | |
| CO Monitorização | | 471 | 471 | Horas estimadas da responsabilidade da Siemens após revisão da lista de tarefas de monitorização |
| CO Evolutivos | | 200 | 200 | |
| Total Global | | 851 | 851 | |

As tabelas seguintes, identificam as atividades associadas aos CO âmbito da presente proposta, com a identificação da periodicidade e duração estimada da atividade.

| Soluções syngo | | | | | |
|----------------|--|--|------------------|------------------|--------------------|
| #Task | Tarefa | Descrição | Periodicidade | Responsabilidade | Duração Est. (min) |
| 1 | Sincronização do LTS | - Verificar se o Primary e Backup Mount Point estão sincronizados): mounting LTS primary and backup FORFILES /S /D +1-6-2014 /C "cmd /c echo path=@relpath dir=@lsdir size=@fsize moddate=@fdate @ftime" > [primary.txt backup.txt] then use something to check if files are equal or not. - outras técnicas / ferramentas poderão ser usadas | Semanal | Siemens | 2 |
| 2 | Backups (Windows Server Backup, SQL Server Backup Maintenance Plan) | - Verificar resultado das tarefas de backup nas respectivas ferramentas (Windows Server Backup, SQL Management Studio, SQL Server Agent, Jobs, JobActivityMonitor) - Verificar no FileSystem a existência dos ficheiros de backups (se destino for um CIFS share, verificar espaço) | Diário | Siemens | 4 |
| 3 | Espaço das partições do sistema/aplicação (volumes C:/D:/E:/F:/G:/H:/K/) | - Verificar o espaço disponível nos diferentes volumes | Semanal | Siemens | 2 |
| 4 | Windows Event Viewer | - Consultar o Event Viewer do Windows (System e Application) e filtrar por eventos do tipo Critical, Error e Warning | Semanal | Siemens | 4 |
| 5 | Cluster Manager | - No Cluster Manager, verificar se existem erros ou alertas relevantes. Caso necessário, usar o comando abaixo em PowerShell para recolher os logs do Cluster: PS C:\> Import-Module FailoverClusters PS C:\> Get-ClusterLog -Destination C:\Temp | Semanal | Siemens | 2 |
| 6 | Antivirus | - Verificar se existem bloqueios efectuados pelo On Access Scanner a ficheiros relacionados com a aplicação | Semanal | Siemens | 2 |
| 7 | SQL Server (SQL Management Studio) | - Usar o SQL Management Studio para verificar a existência de problemas ao nível do Database Server (consultar Logfiles) | Semanal | Siemens | 2 |
| 8 | Data/Hora do Sistema | - Verificar se o sistema tem a data/hora atualizadas | Semanal | Siemens | 0,8 |
| 9 | Verificar o arquivamento de exames para LTS (Archive Queue) | - SQL statement: SELECT count (*) FROM [pcv_dicom_db].[dbo].[ModifyCopyImage] - Confirmar se a tarefa de PcvArchiveNow está a ser executada diariamente e verificar o logfile | Diário | Siemens | 2 |
| 10 | Performance do sistema | - Monitorização dos componentes do sistema usando o Performance Monitor do Windows (KB SKB0042661 - OS: How to monitor performance counters on the central server / KB 28358 - Vxxxx - Database: Monitor the performance with perfmon.exe / KB 22671 - Vxxxx - Database: The database performance is low, queries in the application take long time) - Verificar o status do Index Defrag: SELECT databaseName, objectName, indexName, fragmentation, scanDate, defragDate FROM [pcv_dicom_db].[dbo].[dba_indexDefragStatus] WHERE databaseName LIKE '%pcv%' ORDER BY fragmentation DESC - Apenas sistema em Cluster: verificar o balancemano dos serviços entre os nós do Cluster (ao nível do Cluster Manager) | Mensal | Siemens | 4 |
| 11 | Análise do STS (exames em ONLINE) | - Executar análise do STS para verificar os exames que estão ONLINE | Semanal | Siemens | 2 |
| 12 | Control Jobs | - Verificar se o sistema está a executar correctamente as tarefas de Prefetch automático, de Autodelete, etc. | Diário | Siemens | 4 |
| 13 | Erros de Exames | - Consultar o Network Job Status e verificar se existem erros na recepção/envio de exames - Complementar potenciais problemas com a consulta dos logfiles dos processos | Diário | Siemens | 4 |
| 14 | Integração com RIS / OPENLink | - OPENLink: Verificar se não existem mensagens "Queued" nos interfaces do RIS/PACS - RIS Communicator: Verificar se não existem erros de integração com o RIS, nomeadamente verificar a existência de problemas no logfile (PcvRiscom.current) | Semanal | Siemens | 3 |
| 15 | Backup dos Settings da aplicação (Backup Settings Tool) | - Utilizar a SaveRegTool no servidor para exportar e guardar as configurações do Registry | Mensal | Siemens | 2 |
| 16 | SRS (RUH, Update/Upgrade SW Packages) | - Verificar status do sistema ao nível do registo no portal do SRS - Verificar o status do MNP (Manage Node Package) e flag do RUH (Remote Update Handling) - Confirmar a existência de eventos de transferência de Update Packages | Semestral | Siemens | 12 |
| 17 | Documentação (Activity Log) | - Garantir a documentação de ocorrências e/ou alterações de configuração | n cada intervenç | Siemens | |
| 18 | HealthCheck | - Consultar portal do HealthCheck e verificar quais os itens mais criticos | Diário | Siemens | 4 |
| 19 | Watchdog (Central Server e Application Servers, se aplicável) | - Verificar os logfiles do Watchdog nos servidores | Semanal | Siemens | 2 |

| Soluções syngo | | | | | |
|----------------|--|---|---------------|------------------|--------------------|
| #Task | Tarefa | Descrição | Periodicidade | Responsabilidade | Duração Est. (min) |
| 1 | Backups do Sistema | - Verificar existência do backup do sistema via Windows Backup Server (volume N:) | Diário | Siemens | 2 |
| 2 | Backup da Base de Dados | - Verificar existência do último backup da Base de Dados (volume M:) | Diário | Siemens | 2 |
| 3 | Espaço Partições Sistema | - Verificar espaço disponível nas partições (escalar o problema caso seja inferior a 5%) C: - OS & Application D: - DB Data E: - Images F: - Options Backup M: - DB Backup N: - System Backup O: - System Parallels S: - Service | Semanal | Siemens | 2 |
| 4 | Windows Event Viewer | - Consultar o Event Viewer do Windows (System e Application) e filtrar por eventos do tipo Critical, Error e Warning | Semanal | Siemens | 2 |
| 5 | Status do Hardware | - Verificar o status do Hardware nas ferramentas do fornecedor (HP System Management Homepage, HP System Tools, HP ProLiant Integrated Management Log, HP Smart Storage Administrator, etc.) Por exemplo, https://localhost:2381/ ou <a href="https://<hostname or FQDN>:2381/">https://<hostname or FQDN>:2381/ | Diário | Siemens | 1 |
| 6 | Administration Portal / Processos | - Verificar o estado dos processos (syngo.via - Server Shell): C:\Program Files\Siemens\syngo\bin\syngo.Common.LCMService.exe /ui | Diário | Siemens | 2 |
| 7 | Data/Hora do Sistema | - No Administration Portal, consultar o "Message Viewer" | Semanal | Siemens | 0,8 |
| 8 | Aplicação (Job Viewer) | - Na aplicação, consultar o "Job Viewer" para se verificar a existência de erros (tabcards Network, Prefetch e Workflows) | Diário | Siemens | 1 |
| 9 | Backups (SQL Server Backup Maintenance Plan) | - Verificar o backup da Base de Dados (hl-ssmfs02.hluz.ess.local.E:\BACKUPS HLUZ\syngo Dynamics) | Diário | Siemens | 2 |
| 10 | Espaço Partições Sistema | - Verificar espaço disponível nas partições: C: - 1GB mínimo F: - 50GB mínimo G: - 10GB mínimo T: - 5GB mínimo | Semanal | Siemens | 2 |
| 11 | Windows Event Viewer | - Consultar o Event Viewer do Windows (System e Application) e filtrar por eventos do tipo Critical, Error e Warning | Semanal | Siemens | 2 |
| 12 | Data/Hora do Sistema | - Verificar se o sistema tem a data/hora actualizadas | Semanal | Siemens | 0,8 |
| 13 | Queues DICOM | - syngo Dynamics Service Tools (service;service)->Job Manager: Status das queues não deve ser 'pause' | Diário | Siemens | 2 |
| 14 | Integração via OPENLink | - Verificar que a interface Integ_SC_GD está 'verde' e não tem mensagens "Queued" | Diário | Siemens | 2 |
| 15 | Integração Gestão Documental | - Validar mensagens em QUEUE por processar para a GestDoc (FLAG <> 3) | Diário | Siemens | 2 |

| Soluções syngo | | | | | |
|----------------|--|---|---------------|------------------|--------------------|
| #Task | Tarefa | Descrição | Periodicidade | Responsabilidade | Duração Est. (min) |
| 1 | Backups | - Verificar acesso a Backups (10.0.29.126) - Backup em disco | Semanal | Siemens | 1 |
| 2 | Backups Job (via SWA) | - Validar backups diários (> Home > Database > DB backup > Dump Information) e confirmar que o backup tem sido efectuado diariamente - Complementar com a verificação de mensagem informativa de "Dump done" | Diário | Siemens | 2 |
| 3 | Verificar mensagens sistema (via SWA) | - Verificar a existência de mensagens de Alert e Error no SWA - Reportar à 2ª Linha mensagens de Error (vermelhas) | Diário | Siemens | 1 |
| 4 | Base de dados (via SWA) | - Verificar tamanho da Base de Dados "pdir" e do "Transaction Log" (> Home > Database > Info > RIS-DB size) (o tamanho do "Transaction Log não deverá ser superior a 50% pois poderá indicar que o dump não está a ser feito corretamente) | Diário | Siemens | 1 |
| 5 | System Diagnostics (via SWA) | - Verificar output do System Diagnostics (> Home > System > Diagnostic Tools > System Diagnostics) - Complementar com comando "top" ao nível do terminal (PuTTY) | Diário | Siemens | 1 |
| 6 | General (via SWA) | - Verificar se os "User processes" estão operacionais (estado "running") - Verificar se os "System processes" estão operacionais (estado "running") | Diário | Siemens | 1 |
| 7 | Data/Hora do Sistema | - Verificar se o sistema tem a data/hora actualizadas (via SWA ou via | Semanal | Siemens | 0,8 |
| 8 | Espaço Partições Sistema | - Verificar espaço disponível nas partições. Alertar Siemens se for inferior a 5%. Validação CSE -> Root Partition ; higher than configured warning level of 70 comando para procurar ficheiros em / superiores a 50MB: find / -type f -size +5000k -exec ls -lh {} \; awk '{ print \$9 " : " \$5 }' | Diário | Siemens | 2 |
| 9 | Verificar portal do HealthCheck | - Verificar se o sistema está a actualizar o HealthCheck no portal -> Data do upload - Verificar o score do sistema e alertas mais prioritários no portal http://hq-support.med.siemens.de/ext/healthcheck/index.html | Diário | Siemens | 3 |
| 10 | Log files de clientes RIS | - verificar mensagens de erro nos logfiles do dia anterior nos clientes RIS \\swf-server\sasupdate\LOGFILES (com o comando "find" e data de criação de hoje e ontem) | Diário | Siemens | 3 |
| 11 | Licenças (via SWA) | - Verificar existência de licenças (> Home > System > syngo Workflow Manager > View licenses) | Semanal | Siemens | 0 |
| 12 | sas_to_extern (interface RIS/HIS) | - Verificar a existência de mensagens de Alert sobre a tabela sas_to_extern - A existência de mensagens antigas poderá indicar erros nos interfaces | Semanal | Siemens | 2 |
| 13 | sas_to_pacs (interface RIS/PACS) | - Verificar a existência de mensagens de Alert sobre a tabela sas_to_pacs - A existência de mensagens antigas poderá indicar erros nos interfaces | Semanal | Siemens | 2 |
| 14 | Integração com o HIS e PACS / OPENLink | - OPENLink: Verificar se existem mensagens "Queued" nos interfaces (HIS, Soarian, PACS) - Filtrar por erros no logfile do Commsub (HISimport, HISexport) - Filtrar por erros no logfile sas_to_pacs | Diário | Siemens | 4 |
| 15 | Backups do Sistema | - Verificar backup da pasta SP_ROOT - Verificar backup da Base de Dados | Diário | Siemens | 2 |
| 16 | Backup dos Settings da aplicação | - Fazer backup de ContextData e AcousticReference (usar TSMAP!) | Mensal | Siemens | 2 |
| 17 | Espaço Partições Sistema | - Verificar espaço disponível nas partições C: e D: se inferior a 5% (caso aplicável, avisar o cliente) NOTA: Em caso de espaço disponível reduzido na partição D: poderá estar relacionado com o facto do Purge Daemon do SpeechMagic estar inactivo | Semanal | Siemens | 2 |
| 18 | Windows Event Viewer | - Consultar o Event Viewer do Windows (System e Application) e filtrar por eventos do tipo Critical, Error e Warning | Semanal | Siemens | 4 |
| 19 | Base de Dados (SQL Management Studio) | - Usar o SQL Management Studio para verificar a existência de problemas ao nível do Database Server (consultar Logfiles) | Semanal | Siemens | 2 |
| 20 | Database Recovery | - Validar se existem dados num estado de erro (NOT_USEABLE) | Diário | Siemens | 2 |
| 21 | Data/Hora do Sistema | - Verificar se o sistema tem a data/hora actualizadas | Semanal | Siemens | 0,8 |
| 22 | Context Adaptation / Purge / Recognition | - Validar estado. Para o caso do Context Adaption perceber se o número de palavras está a crescer e passar isto ao Hospital por forma a melhorar a taxa de reconhecimento. | Semanal | Siemens | 2 |
| 23 | Logs | - Validar logfiles em D:\SP_ROOT\LOG (processos servidor) | Semanal | Siemens | 2 |

| Soluções syngo | | | | | |
|----------------|--------------------------|---|---------------|------------------|--------------------|
| #Task | Tarefa | Descrição | Periodicidade | Responsabilidade | Duração Est. (min) |
| 1 | Backups | - Verificar o backup das Bases de Dados | Diário | Siemens | 2 |
| 2 | Espaço Partições Sistema | - Verificar espaço disponível nas partições . Alertar ESSAUDE se for inferior a 5% | Diário | Siemens | 1 |
| 3 | Windows Event Viewer | - Consultar o Event Viewer do Windows (System e Application) e filtrar por eventos do tipo Critical, Error e Warning | Semanal | Siemens | 2 |
| 4 | Data/Hora do Sistema | - Verificar se o sistema tem a data/hora actualizadas | Semanal | Siemens | 1 |
| 5 | Verificar interfaces | - Verificar se não existem mensagens "Queued" nos interfaces - Verificar se existem mensagens recentes no interface de erros | Diário | Siemens | 3 |
| 6 | Espaço Partições Sistema | - Verificar espaço disponível nas partições . Alertar ESSAUDE se for inferior a 5% | Diário | Siemens | 1 |
| 7 | Windows Event Viewer | - Consultar o Event Viewer do Windows (System e Application) e filtrar por eventos do tipo Critical, Error e Warning | Semanal | Siemens | 2 |
| 8 | Verificar aplicação | - Verificar se a aplicação se encontra em execução | Diário | Siemens | 1 |
| 9 | Pedidos da Worklist | - Verificar pedido de Worklist mais recente como prova de que o sistema está operacional | Diário | Siemens | 1 |
| 10 | Data/Hora do Sistema | - Verificar se o sistema tem a data/hora actualizadas | Semanal | Siemens | 1 |
| 11 | Backups | - Verificar backup da Base de Dados / Configurações | Diário | Siemens | 1 |
| 12 | Espaço Partições Sistema | - Verificar espaço disponível nas partições. Alertar Siemens se for inferior a 5% | Diário | Siemens | 1 |
| 13 | Windows Event Viewer | - Consultar o Event Viewer do Windows (System e Application) e filtrar por eventos do tipo Critical, Error e Warning | Semanal | Siemens | 2 |
| 14 | Data/Hora do Sistema | - Verificar se o sistema tem a data/hora actualizadas | Semanal | Siemens | 1 |
| 15 | Verificar aplicação | - Verificar se a aplicação/serviços estão em execução - Verificar se os logs da aplicação não apresentam erros de comunicação DICOM - Verificar se a aplicação tem registo de envios DICOM na última hora - Existem trabalhos pendentes de envio há muito tempo? | Diário | Siemens | 2 |

Serviços de Suporte e Assistência Técnica - Soluções pós-processamento e visualização de imagem

Estão incluídos os seguintes licenciamento e soluções:

a. Syngo Dynamics

- 2 licenças concorrenciais
- Ligação de até 4 modalidades
- Exclusivo para ecocardiografias

b. Syngo Via

- Até 46.000 imagens abertas (até 7 utilizadores em simultâneo)
- 1 licença de *syngo.MR General Engine*
- 1 licença de *syngo.CT Neuro DSA*
- 1 licença de *syngo.CT Neuro Perfusion*
- 3 licenças de *syngo.CT Segmentation*
- 1 licença de *syngo.MR 3D Lesion Segmentation*

c. Manutenção Preventiva e corretiva

O fornecedor compromete-se a efetuar a manutenção preventiva do software, através da disponibilização de atualizações, bem como, manutenção corretiva aplicacional (pacotes de correções de software) e de hardware dos servidores onde estão instaladas as soluções Syngo Dynamics e Syngo Via.

d. Upgrades Software

Este serviço inclui também upgrades de software das soluções Syngo Dynamics e Syngo Via que incluem novas versões das licenças de software já instaladas. Atualizações que impliquem a aquisição de novas licenças, não estão contempladas no presente contrato.

Os upgrades de software não se aplicam a versões do software desatualizadas, ou seja, superiores as duas versões anteriores ou vinte e quatro meses depois de ter sido disponibilizada a versão ao cliente pelo fornecedor.

O custo de efetuar uma atualização sobre uma versão desatualizada do software implica o pagamento de honorários ao fornecedor por parte do cliente, ao preço/hora atual.

Qualquer incidente reportado sobre uma versão desatualizada, é recomendado em primeira instância a atualização da versão de software instalada.

e. Assistência técnica especializada por telefone/email

Condições iguais ao indicado no ponto 1 alínea d do presente anexo.

f. Formação aplicacional

Não se aplica.

g. Relatórios

Condições iguais ao indicado no ponto 1 alínea f do presente anexo.

h. Migração sistema

O cliente deverá notificar por escrito o fornecedor de qualquer migração de sistema com uma antecedência de 60 dias. Quaisquer serviços necessários por parte do fornecedor para apoiar a migração, serão cobrados ao cliente à taxa em vigor.

Se existir deslocação de estações de trabalho, o cliente deverá informar o fornecedor.