



HOSPITAL DA HORTA EPER

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO PACS SECTRA

CONTRATO N.º 19

PROCEDIMENTO N.º 01/2024

CLASSIFICAÇÃO CPV

72200000-7 Serviços de consultadoria e de programação de software

Como PRIMEIRO OUTORGANTE

O Hospital de Horta, E.P.E.R., pessoa coletiva n.º 512103070, com sede na Estrada Príncipe Alberto do Mónaco, 9900-038 Horta, representado no ato pela Sr.ª Dr.ª [REDACTED], na qualidade de Presidente do Conselho de Administração, nomeada por Resolução do Conselho de Governo n.º 178/2022 de 31 de outubro de 2022, publicada no Jornal Oficial da Região Autónoma dos Açores, I Série n.º 142 de 31 de outubro, e pela Sr.ª Enf.ª [REDACTED], na qualidade de Enfermeira-Diretora, nomeada por Resolução do Conselho de Governo n.º 103/2021 de 7 de maio de 2021, publicada no Jornal Oficial da Região Autónoma dos Açores, I Série n.º 71 de 7 de maio.

E como SEGUNDO OUTORGANTE

Art Ces Unipessoal, Lda., com o NIF 513270396 com sede em Rua Roberto Ivens, 1333, 3º - 3.2, 4450-257 Matosinhos, representada no ato por [REDACTED], portador do cartão de cidadão n.º [REDACTED], na qualidade de representante legal, a qual tem poderes para outorgar o presente Contrato, conforme documento junto ao processo.

Por deliberação de 19/03/2024 do Conselho de Administração do Hospital da Horta, E.P.E.R., foi autorizada a realização da despesa e aprovada a minuta do presente contrato, no uso da competência própria do Regime Jurídico e dos Estatutos dos Hospitais, E.P.E.R., aprovado pelo DLR 2/2007/A, de 24 de janeiro.

O presente contrato será suportado por conta das verbas inscritas do Orçamento Económico, sob a rubrica orçamental 62262.

O presente contrato não está sujeito a fiscalização prévia do Tribunal de Contas, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 46º. n.º 1 al. b) e c) e 48º. da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua redação atual.

O presente contrato não está sujeito a imposto de selo, nos termos do n.º 2 do art.º 1 do Código do Imposto do Selo.

TÍTULO I  
CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

**Objeto**

- 1) O presente contrato compreende as cláusulas para a aquisição dos **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO PACS SECTRA** pelo Hospital da Horta EPER que contemplam os seguintes itens:
- a) PACS para uma produção até 25.000 exames;
  - b) Integração de modalidades DICOM (site license) – dentro e fora da radiologia;
  - c) 1 licença concorrente de diagnóstico ids7/dx;
  - d) 3 licenças concorrentes de controlo de qualidade ids7/qa;
  - e) 1 licença corporativa de 3D;
  - f) 1 licença corporativa de análise vascular;
  - g) IDS7 Reporting;
  - h) Site license para UniView para postos de trabalho clínicos;
  - i) Integração HL7 com RIS – inclui a possibilidade de receção de relatórios do RIS para permitir a sua distribuição via web utilizando apenas o UniView;
  - j) Integração com a Active Directory;
  - k) Possibilidade para trabalhar com múltiplos identificadores de paciente (n.º sequencial do Sonho e n.º de Utente do SNS);
  - l) Possibilidade para a realização do arquivo de longo prazo no VNA da Sudaçor mantendo os exames no PACS local;
  - m) Integração com a estrutura XDS-I.b (XDS-I document source, XDS-I document consumer, XDS document consumer);
  - n) Nível de serviço de acordo com o Anexo I.
- 2) Este procedimento foi autorizado por despacho do Conselho de Administração, de 05 de março de 2024.

Cláusula 2ª

**Disposições por que se rege a aquisição de serviços**

- 1) A execução do contrato obedece:
  - a) Às cláusulas do contrato e ao estabelecido em todos os documentos que dele fazem parte integrante, ou quaisquer aditamentos que venham a ser estabelecidos de comum acordo entre o contraente público e o cocontratante;
  - b) Ao Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e subsequentes diplomas atualizadores (CCP);
  - c) Regime Jurídico dos Contratos Públicos na Região Autónoma dos Açores, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de dezembro e suas atualizações (RJCPRAA);
  - d) A restante legislação portuguesa aqui não citada, mas aplicável, nomeadamente relativa a prejuízos a terceiros, desemprego, trabalho, segurança social e segurança no trabalho.
- 2) Por contraente público entende-se o Hospital da Horta EPER, doravante designada por “HH”.
- 3) Por cocontratante entende-se a entidade com quem foi contratado a manutenção e assistência técnica do software, doravante designado “entidade adjudicatária”.
- 4) Para além dos regulamentos referidos neste Caderno de Encargos, fica a entidade adjudicatária obrigada ao pontual cumprimento de tudo o demais que se encontrar em vigor e que se relacione com o serviço a prestar.
- 5) Além dos documentos normativos indicados neste Caderno de Encargos, a entidade adjudicatária obriga-se também a respeitar, no que seja aplicável aos bens móveis a manter e não esteja em oposição com os documentos do contrato, as normas portuguesas, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais e as instruções de fabricantes ou detentores de patentes.
- 6) O HH pode, em qualquer momento, exigir à entidade adjudicatária a comprovação do documento das disposições regulamentares e normas aplicáveis.

Cláusula 3ª

**Contrato**

- 1) O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2) O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
  - a) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
  - b) O presente Caderno de Encargos e respetivos anexos;
  - c) A proposta adjudicada;
  - d) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada;

- e) Todos os outros documentos que sejam referidos no clausulado contratual ou no Caderno de Encargos.
- 3) Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 4) Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do CCP, e aceites pelo cocontratante nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo Código.

#### Cláusula 4ª

##### **Prazo de execução**

- 1) O contrato tem a duração de 1 (um ano) com início a **1 de janeiro de 2024** e fim a **31 de dezembro de 2024**.
- 2) O prazo de vigência do contrato é fixado atendendo à necessidade de antecipar e salvaguardar, com repercussão na proteção e prossecução do interesse público, a contratação da manutenção, evitando o que, de forma recorrente, seria a adjudicação desse serviço ao operador económico que havia fornecido o software, por inexistência de concorrência do mercado quanto à execução dessa prestação de forma individualizada.
- 3) Na contagem dos prazos previstos na presente cláusula consideram-se incluídos os sábados, domingos e feriados, e rege-se pelo disposto no artigo 471.º do CCP.

#### Cláusula 5ª

##### **Local de prestação dos serviços**

- 1) Os serviços serão prestados no Hospital da Horta, sito na Estrada Príncipe Alberto do Mónaco, Angústias, 9900 Horta.
- 2) Todas os custos com as viagens entre a cidade da Horta e a cidade do Porto são da responsabilidade HH.
- 3) As comunicações de problemas são relatadas pelo **Serviço de Tecnologias de Informação e Comunicação do Hospital da Horta (STIC)**, via ticket na própria aplicação, email ou contacto telefónico a designar pela entidade adjudicatária.
- 4) Todas as intervenções no Hospital da Horta devem ser previamente informadas ao responsável do STIC para planeamento dos trabalhos.

CAPÍTULO II

**OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

SECÇÃO I

**OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICATÁRIA**

Cláusula 6ª

**Obrigações principais da Entidade Adjudicatária**

- 1) Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a entidade adjudicatária as seguintes obrigações:
  - a) Disponibilizar uma equipa para realizar as seguintes tarefas:
    - Helpdesk telefónico e remoto;
    - Assistência técnica ao sistema;
    - Correções às versões instaladas;
    - Reconfigurações;
    - Disponibilização de novas versões;
    - Adequação da solução a alterações legais e regulamentares;
    - Manutenção preventiva e monitorização;
    - Reuniões de trabalho, ações de formação e consultoria.
- 2) A entidade adjudicatária será a única exclusiva responsável pela manutenção das soluções instaladas, bem como das suas versões e/ou releases.
- 3) A entidade adjudicatária deverá disponibilizar uma ferramenta de comunicação web-based para reporte de problemas, dúvidas e sugestões.
- 4) Estas obrigações são complementadas com as Especificações Técnicas constantes no Anexo I do presente caderno de encargos.
- 5) A entidade adjudicatária obriga-se ao cumprimento de todas as normas previstas no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, designadamente quanto aos dados em saúde, devendo guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao SRS, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 6) A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

- 7) Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que, à data da respetiva obtenção pelo cocontratante, sejam comprovadamente do domínio público, ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 7ª

**Patentes, licenças e marcas registadas**

- 1) São da responsabilidade da entidade adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
- 2) Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, face a qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a entidade adjudicatária indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer, e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

SECÇÃO II

**OBRIGAÇÕES DO HH**

Cláusula 8ª

**Preço base**

- 1) O preço base considerado para a manutenção integral dos equipamentos é de **51.678,85 € (cinquenta e um mil, seiscentos e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos)**, nos termos do disposto pelo artigo 47.º do CCP, no qual não se inclui o IVA.

Cláusula 9ª

**Preço contratual**

- 1) Pela correta execução de todas as prestações objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o HH paga à entidade adjudicatária o valor constante da proposta adjudicada 772\_MC\_HH\_2024\_v2 no montante de 51.678,85 € (cinquenta e um mil, seiscentos e setenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
- 2) O valor referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à HH.

Cláusula 10ª

**Condições de pagamento**

- 1) As quantias devidas pelo HH, acrescidas de IVA à taxa legal em vigor, nos termos dos pontos anteriores, devem ser pagas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, acompanhadas pelos elementos justificativos do ponto anterior;
- 2) Em caso de discordância quanto aos valores indicados nas faturas, deve o HH comunicar à entidade adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários, proceder à emissão de nova fatura corrigida ou emitir nota de crédito, caso aplicável.
- 3) Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o NIB indicado pela entidade adjudicatária.
- 4) Não serão efetuados adiantamentos à entidade adjudicatária.
- 5) Não serão efetuados pagamentos de prémios à entidade adjudicatária.

Cláusula 11ª

**Gestor do contrato**

- 1) O HH nomeia o Gestor do Contrato, em sede de contrato, nos termos previstos na alínea i) do n.º 1 do artigo 96.º do CCP, para efeitos de acompanhamento permanente do contrato, ao abrigo do disposto pelo artigo 290.º-A da mesma lei, o Engenheiro Vítor Silveira, sendo substituído nas suas faltas e impedimentos, pelo Engenheiro Bruno Moniz.

CAPÍTULO III

**PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO DO CONTRATO**

Cláusula 12ª

**Mora da Entidade Adjudicatária**

- 1) A entidade adjudicatária incorre em mora sempre que não der cumprimento pontual e integral às obrigações que, por determinação do contrato ou por determinação do HH, ao abrigo do mesmo, se encontrem sujeitas a prazo.
- 2) Sem prejuízo do disposto no número anterior, quando, nas obrigações sujeitas a prazo, se verifique que a entidade adjudicatária cumpriu de forma defeituosa as obrigações a que estava vinculado, o HH notifica-o para proceder ao cumprimento correto e integral das obrigações cumpridas defeituosamente, conferindo, para o efeito, prazo não superior a 10 (dez) dias.
- 3) Não se aplica o disposto nos números anteriores quando o atraso se deva a atos imputáveis ao HH ou que resultem de força maior.

Cláusula 13ª

**Penalidades**

- 1) No caso de a entidade adjudicatária não fornecer os serviços no prazo e/ou nas restantes condições propostas e/ou nas estabelecidas, o HH reserva-se o direito de, e sem prejuízo de qualquer outro procedimento legal:
  - a) Resolver o contrato nos termos legais;
  - b) Adquirir os serviços em falta no mercado, ficando a diferença de preços, e restantes encargos, a cargo da entidade adjudicatária;
- 2) O HH poderá, até ao limite de **20%** (vinte por cento) do preço contratual, aplicar uma penalidade diária de até **2%** (dois por cento) do preço contratual, por cada dia de atraso, quando:
  - a) Forem excedidos os demais prazos estabelecidos no presente caderno de encargos; ou;
  - b) A prestação de serviços, não esteja em conformidade o exigido no presente Caderno de Encargos, e a entidade adjudicatária não o tenha corrigido no prazo fixado para o efeito pelo HH.
- 3) O valor acumulado das penalizações a que se refere os números anteriores não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato e de elevação para 30 % do referido limite, nos termos do disposto pela n.º 2 e 3 do artigo 329.º do CCP.
- 4) As quantias devidas pela entidade adjudicatária a título de pena pecuniária serão deduzidas pelo HH ao montante dos pagamentos devidos ao abrigo do contrato.
- 5) As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o HH exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14ª

**Resolução do contrato pelo HH**

- 1) Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei ou no presente clausulado, e das indemnizações legais e contratuais devidas, o HH pode resolver o contrato nos seguintes casos:
  - a) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável à entidade adjudicatária;
  - b) Incumprimento, por parte da entidade adjudicatária, de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
  - c) Oposição reiterada da entidade adjudicatária ao exercício dos poderes do Conselho de Administração do HH;

- d) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato, desde que a exigência pela entidade adjudicatária da manutenção das obrigações assumidas pelo HH contrarie o princípio da boa-fé;
  - e) Valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária excedente ao limite previsto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP;
  - f) Incumprimento pela entidade adjudicatária de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
  - g) Não renovação do valor da caução pela entidade adjudicatária, nos casos em que a tal esteja obrigado;
  - h) Apresentação da entidade adjudicatária à insolvência ou esta declaração judicial da mesma.
- 2) O direito de resolução referido no número anterior é exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicatária e produz efeitos 5 (cinco) dias após a receção dessa declaração, não sendo afastado se aquele cumprir as obrigações em falta nesse prazo e proceder ao pagamento das penas pecuniárias correspondentes.
- 3) Nos casos previstos nos números anteriores, havendo lugar a responsabilidade da entidade adjudicatária, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo do direito do HH poder executar as garantias prestadas, se aplicável.
- 4) O não exercício do direito previsto na presente cláusula não implica a renúncia ao mesmo por parte do HH.

Cláusula 15ª

**Resolução do contrato pela entidade adjudicatária**

- 1) Sem prejuízo das indemnizações legais e contratuais devidas, a entidade adjudicatária pode resolver o contrato nos seguintes casos:
- a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
  - b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável ao HH;  
Exercício ilícito dos poderes tipificados de conformação da relação contratual pelo HH, quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
  - c) Incumprimento pelo HH de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.
- 2) No caso previsto na alínea a) do número anterior, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira da entidade adjudicatária ou se revele excessivamente onerosa,

devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença.

- 3) O direito de resolução é exercido apenas por via judicial.
- 4) Nos casos previstos na alínea c) do n.º 1, o direito de resolução é exercido mediante declaração à HH, produzindo efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se o HH cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

#### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

##### Cláusula 16ª

##### **Foro competente**

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

##### Cláusula 17ª

##### **Deveres de colaboração recíproca e informação**

As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato, sem prejuízo dos deveres de informação previstos no artigo 290.º do CCP.

##### Cláusula 18ª

##### **Deveres de informação**

- 1) Cada uma das partes deve informar de imediato a outra sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com as regras gerais da boa fé.
- 1) Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de qualquer alteração superveniente das circunstâncias, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
- 2) No prazo de dez (10) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

##### Cláusula 19ª

##### **Comunicações e notificações**





ANEXO I  
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

**1ª Âmbito**

- 1) O presente anexo compreende as cláusulas técnicas a incluir no contrato que tem por objeto a aquisição dos **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO PACS SECTRA** pelo Hospital da Horta EPER.

**2ª Descrição dos Serviços**

- 1) A entidade adjudicatária deve obrigatoriamente prestar os seguintes serviços:
- a) Service desk acessível por contacto telefónico, por e-mail ou por portal web (My Sectra HealthCloud ou equivalente);
  - b) Disponibilização de documentação oficial relativa às versões de produtos Sectra em suporte e da lista de atualizações de sistema operativo recomendadas pela Sectra, através de portal web (Sectra Userweb ou equivalente);
  - c) Possibilidade de criação e de acompanhamento de tickets de service desk através de portal web (My Sectra HealthCloud ou equivalente).
  - d) Manutenção do Sistema, excluindo:
    - Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como resultado de qualquer alteração, ajustamento ou configuração de produtos externos, de produtos de terceiros ou do Sistema, não realizadas pela Sectra, ou não previamente acordadas por escrito com a Sectra;
    - Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como consequência de má utilização do Sistema por parte do HH, ou do mau funcionamento ou da falha de qualquer produto externo;
    - Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como consequência do incumprimento do disposto em “1.4 Responsabilidade do HH”;
    - Todas e quaisquer ações realizáveis pelo utilizador “super user” desde que comprovado uma má utilização do sistema através da utilização deste utilizador;
    - Todas e quaisquer ações que sejam necessárias como consequência de ataque de vírus ou qualquer falha de segurança.
  - e) Manutenção do(s) motor(es) de base dados de suporte ao Software disponibilizado pela Sectra se utilizados exclusivamente por esse Software.

- f) Cedência de direito a todos os updates e upgrades de Software Sectra e respetivos serviços de instalação, desde que sejam realizados sobre o mesmo hardware, sistema operativo, base de dados e sistema de armazenamento em operação. Se houver lugar a alteração de algum destes elementos, os serviços de instalação serão alvo de custos adicionais.
- g) Monitorização remota do Sistema através do Sectra Monitoring System (SMS).
- h) Esclarecimento de dúvidas de utilização do Sistema comunicadas ao service desk através de um dos canais disponibilizados e passíveis de resposta sem a necessidade de uma ação de formação.
- i) Oito (8) horas anuais de apoio aos utilizadores após a realização de um upgrade.
- j) Integração de entidades DICOM com o PACS da Sectra. Está incluída a disponibilização de serviços para integração com a futura plataforma central de acesso às imagens a implementar pela SPMS. Todas as ligações DICOM com o Sistema são realizadas mediante o disposto no(s) DICOM conformance statement do Sistema.
- k) Configuração no PACS da Sectra de volumes de armazenamento adicionais para online e nearline.
- l) Reconfiguração de políticas de arquivo/prefetch de exames, sempre que o HH as transmita de forma objetiva, sem necessidade de análise de workflow.
- m) Consultoria na determinação do melhor método de distribuição/instalação dos pré-requisitos do software Sectra nos computadores de consulta de imagem médica e nas estações de diagnóstico médico.
- n) Adequação do Sistema a alterações legais, regulamentares e normativas aplicáveis. Eventuais custos com licenciamento adicional serão da responsabilidade do HH.
- o) Todos as condições e serviços acordados com o HH mediante a contratação do nível de serviço Custom. Em caso de conflito com alguma alínea anterior, prevalecem as condições e serviços acordados para o nível Custom.

### **3ª Níveis de Serviço**

- 1) A entidade adjudicatária deve garantir o serviço de service desk ao HH nos seguintes horários, em função do nível de serviço contratado:
  - Nível de Serviço 24x7 (para tickets de “prioridade 1”) – 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados.
- 2) Os pedidos de apoio do HH e ações de assistência técnica são registados pela Sectra em sistema próprio e específico para esse efeito na forma de tickets.

- 3) A cada ticket criado no sistema de registo do service desk é atribuído um tipo, de acordo com a lista seguinte:
- Incidente – Ticket resultante de uma interrupção não planeada no funcionamento do Sistema ou de uma degradação do seu funcionamento;
  - Evento – Ticket resultante de uma alteração de estado num elemento constituinte do Sistema com significado para a equipa de service desk. Um evento é tipicamente detetado pelo SMS, levando à criação de um ticket para investigação;
  - Problema – Ticket para a investigação da causa raiz de determinado(s) incidente(s), para prevenir ou mitigar incidentes semelhantes;
  - Pedido de serviço/Questão – Ticket resultante de uma questão ou de um pedido de serviço colocada pelo HH à equipa de service desk. De um modo geral, os serviços incluídos na secção 1.2 deste documento serão incluídos neste tipo de ticket. Exceções aplicam-se, por exemplo, à instalação de updates e upgrades de Software Sectra.
  - Pedido de alteração – Ticket utilizado para a gestão de alterações ao Sistema, como a instalação de updates de Software Sectra, garantindo o menor risco possível na sua realização.
- 4) Os tickets do tipo “Incidente” devem ser classificados quanto à sua prioridade de acordo com a “Tabela de Classificação de Tickets”.
- 5) Pedidos de integração de entidades DICOM com o Sistema deverão ser comunicados pelo HH à equipa de service desk com a antecedência mínima de 2 dias úteis. A Sectra não garante a disponibilidade de um elemento da equipa de service desk para integrações de entidades DICOM comunicadas sem a antecedência mínima de 2 dias úteis.
- 6) Adiamentos ou cancelamentos pelo HH, de ações programadas de updates, upgrades ou ações de manutenção preventiva a menos de 3 dias úteis da sua execução, dão à Sectra o direito de cobrar custos operacionais daí resultantes.
- 7) A comunicação de pedidos urgentes pelo HH à equipa de service desk tem de ser realizada por via telefónica. Pedidos não urgentes podem ser comunicados via e-mail ou através do portal web (My Sectra HealthCloud ou equivalente)

**Tabela de Classificação de Tickets**

Prioridade	Descrição
1	<p>Verifica-se pelo menos uma das seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O Sistema está totalmente inoperacional;</li> <li>• Um número elevado de utilizadores do Sistema está impossibilitado de aceder a pelo menos uma função crítica do mesmo;</li> <li>• Existe um alto impacto na prestação de serviços pelos utilizadores do Sistema a um elevado número de utentes, degradando de forma significativa a eficiência do HH;</li> <li>• A prestação de serviços de saúde por parte dos utilizadores do Sistema a pelo menos um paciente crítico está impossibilitada;</li> <li>• Existe risco iminente de perda ou de corrupção de dados clínicos no Sistema;</li> <li>• Existe risco de acesso não autorizado a dados clínicos no Sistema.</li> </ul>
2	<p>Verifica-se pelo menos uma das seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um número moderado ou reduzido de utilizadores do Sistema está impossibilitado de aceder a pelo menos uma função crítica do Sistema;</li> <li>• Existe um impacto moderado ou reduzido na prestação de serviços pelos utilizadores do Sistema a um elevado número de utentes;</li> <li>• Existe um alto impacto na prestação de serviços pelos utilizadores do Sistema a um número moderado ou reduzido de utentes;</li> <li>• Um número elevado de utilizadores do Sistema está impossibilitado de aceder a uma função não crítica do Sistema, com prejuízo considerável da sua eficiência (uma vez que estes poderão necessitar de realizar tarefas alternativas, acrescidas ou redundantes para alcançar o mesmo objetivo);</li> <li>• Existe risco claro, mas evitável de originar um incidente de prioridade 1.</li> </ul>
3	<p>Verifica-se pelo menos uma das seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uma função não crítica está totalmente ou parcialmente inoperacional, sem prejuízo significativo para a eficiência dos utilizadores do Sistema;</li> <li>• Existe um baixo impacto na prestação de serviços pelos utilizadores do Sistema.</li> </ul>
4	<p>O Sistema apresenta uma degradação de funcionamento menor ou estética, sem impacto direto para os utilizadores do Sistema.</p>
5	<p>A interrupção ou a degradação de funcionamento do Sistema foi planeada com total conhecimento da Sectra e do HH.</p>

**4ª Responsabilidades do HH**

1) É da responsabilidade do HH a realização das seguintes tarefas:

- a) Assegurar as condições adequadas para o funcionamento do Sistema segundo as especificações do projeto, em conformidade com o disposto nos vários documentos disponibilizados pela Sectra, incluindo, mas não limitado a:
- Instalação de atualizações de segurança e de service packs em todos os sistemas Microsoft que executem software Sectra, segundo as recomendações disponíveis em portal web (Sectra Userweb ou semelhante) - Software Update Recommendations;
  - Configuração de software antivírus segundo a lista de exclusões disponibilizada pela Sectra;
  - Fornecimento de energia, arrefecimento, controlo de acesso a servidores, comunicação de dados (redes), serviços de rede (DHCP, DNS), diretórios de objetos (ex.: Active Directory) com os seus utilizadores e palavras-passe ou outros recursos que sejam pré-requisitos para o correto funcionamento do Sistema;
  - Realização de cópias de segurança de dados clínicos, configurações e de bases de dados;
  - Adesão às especificações mínimas de hardware, de software e de rede comunicadas pela Sectra.
- b) Exceto quando vendido pela Sectra e explicitamente descritos como parte integrante desta proposta, o hardware (servidores, sistemas de armazenamento, gravadores de mídia, equipamento de rede, unidades de backup e outros) é da responsabilidade de manutenção do HH, devendo ser configurado em conformidade com as especificações técnicas previamente acordadas entre o HH e a Sectra.
- c) Disponibilização de uma ligação remota que considere segura para acesso remoto ao Sistema, bem como a realização das configurações de firewall necessárias ao funcionamento do SMS.

### 5ª Entregáveis

- 1) O acompanhamento dos serviços de assistência técnica poderá ser feito em tempo real pelo HH através do SMS ou de portal web (My Sectra HealthCloud ou equivalente). A seguinte informação estará disponível para consulta:
- a) Totalidade dos tickets relativos ao HH;
  - b) Estado de cada ticket;
  - c) Técnico alocado para a sua resolução;
  - d) Discriminação das ações realizadas;
  - e) Data e hora de abertura e de fecho, entre outros. 7

- 2) Através do SMS, a Sectra disponibiliza relatórios parametrizáveis sobre a atividade realizada no HH e indicadores relevantes do estado do Sistema.
- 3) Os manuais de utilização para a versão instalada de Software Sectra estarão disponíveis através da própria aplicação e também no portal web (Sectra Userweb ou equivalente).
- 4) Os manuais de administração para a versão instalada de Software Sectra estarão disponíveis no portal web (Sectra Userweb ou equivalente).