

**ENCÀRREC DE GESTIÓ PER ALS SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT DEL  
SISTEMA DE DIGITALITZACIÓ DE LES IMATGES DE RADIOLOGIA PACS  
RAIM DE L'AGRUPACIÓ EUROPEA DE COOPERACIO TERRITORIAL  
HOSPITAL DE CERDANYA PER L'EXERCICI 2019**

**CONTRAT *IN HOUSE* POUR LES SERVICES DE MAINTENANCE ET SUPPORT  
DU SYSTÈME DE NUMÉRISATION DES IMAGES DE RADIOLOGIE PACS RAIM  
DU GROUPEMENT EUROPÉEN DE COOPÉRATION TERRITORIALE -  
HÔPITAL DE CERDAGNE POUR L'EXERCICE 2019**

A Puigcerdà, 29 de novembre de 2018

Puigcerdà, le 29 novembre 2018

**REUNITS**

**ENTRE LES SOUSSIGNÉS**

D'una banda, la senyora Marta Chandre Jofré, en nom i representació de l'**Agrupació Europea de Cooperació Territorial Hospital Cerdanya** (endavant AECT-HC), constituïda per conveni subscrit el 26 d'abril de 2010 per la Generalitat de Catalunya, la República Francesa, l'Agència Regional de Salut del Llenguadoc-Roselló i la Caixa Nacional de l'Assegurança del Treballadors Assalariats, el qual va ser publicat per Resolució de 13 de desembre de 2010 (BOE 36, 11.2.2011), amb domicili a Puigcerdà, Camí d'Ur, número 31, codi postal 17520, amb CIF V55096580 i inscrita a la Seguretat Social amb el número 17111257314, en virtut de l'Acord adoptat pel Consell d'Administració als membres, en la sessió del dia 22 de juny de 2018.

Mme Marta Chandre Jofré, au nom et en représentation du **Groupeement Européen de Coopération Territoriale – Hôpital de Cerdagne** (ci-après AECT-HC), constitué par la convention souscrite le 26 avril 2010 par la Généralité de Catalogne, la République Française, l'Agence Régionale de Santé du Languedoc-Roussillon et la Caisse Nationale de l'Assurance des Salariés, laquelle a été publiée par Résolution du 13 décembre 2010 (Journal Officiel de l'État espagnol n° 36, 11.2.2011), sis à Puigcerdà, Camí d'Ur, n° 31, code postal 17520, avec CIF V55096580 inscrit auprès de la Sécurité sociale avec le numéro 17111257314, en vertu de la Délibération adoptée par le Conseil d'Administration aux membres, lors de la séance du 22 juin 2018.

**D'une part,**

**Et**

De l'altra, el Dr. Joan Martí López, com a Director General del **Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell** (d'ara endavant CCSPT) amb domicili a Sabadell, Parc Taulí, 1, amb CIF Q58500051, segons acreditada mitjançant Escriptura Pública d'Apoderament atorgada per la citada empresa a seu favor en data 16 octubre de 2014 davant el notari de Sabadell Juan José de Diego Isasa amb el número 1432 del seu protocol.

Le Dr. Joan MARTÍ LÓPEZ, en tant que Directeur General du **Consortium Corporacio Sanitaria Parc Taulí de Sabadell** (ci-après CCSPT) sis à Sabadell, Parc Taulí, 1 et avec CIF Q58500051, légalement habilité par la procuration octroyée par l'entreprise mentionnée le 16 octobre 2014 par devant le notaire de Sabadell Maître Juan José DE DIEGO ISASA avec le n° de protocole 1432.

**D'autre part,**

## EXPOSEN

I. Que l'Agrupació Europea de Cooperació Territorial Hospital de Cerdanya, (AECT-HC en endavant) és una entitat pública construïda en virtut del conveni signat en data 26 d'abril de 2010, a Puigcerdà, entre, d'una banda, la Generalitat de Catalunya i de l'altra, el Govern de la República Francesa, l'Agència Regional de la Salut del Languedoc-Rosselló, pel conjunt de Règims de l'Assegurança de Malaltia francesa i la Caixa Nacional de l'Assegurança de Malaltia dels Treballadors Assalariats.

L'AECT-HC d'acord amb allò establert en els seus Estatuts, té per objecte garantir la prestació d'una assistència sanitària pública de qualitat als ciutadans de la Cerdanya i Capcir.

Els seus Estatuts van ser subscriïts en data 26 d'abril de 2010 i publicats al BOE en data 11 de febrer de 2011.

II. Que el Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell es troba regulat mitjançant estatuts aprovats pel Govern de la Generalitat de Catalunya, Acord GOV/56/2016, de data 11 de maig, publicats al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya número 7119 de 12 de maig, reconeixent-se en el seu article 24.3 la seva condició de mitjà propi i instrumental del Servei Català de la Salut, així com de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i de les entitats amb la condició de poders adjudicadors que hi estiguin vinculades o en depenguin, a l'efecte del que estableixen els articles 4.1.n) i 24.6 del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre.

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell té, per tant, també, com a objecte social la realització de les proves de diagnòstic per la imatge, medicina nuclear, anatomia patològica, laboratori d'anàlisis clínics i la utilització de sistemes lògics de visualització d'imatges diagnòstiques.

III. Que de conformitat amb l'exposat, les relacions del CCSPT amb els ens, les entitats o els departaments de la Generalitat dels quals és mitjà instrumental i servei tècnic no tenen naturalesa contractual i s'articulen mitjançant encàrrecs de gestió.

V.- Que estant interessada l'AECT-HC en formalitzar un ENCÀRREC DE GESTIÓ per al

## MANIFESTENT

I. Que le Groupement Européen de Coopération Territoriale – Hôpital de Cerdagne, (ci-après GECT-HC) est une entité publique constituée en vertu de la convention signée en date du 26 avril 2010 à Puigcerdà, par la Généralité de Catalogne, la République Française, l'Agence Régionale de Santé du Languedoc-Roussillon, l'ensemble de régimes de l'Assurance maladie française et la Caisse Nationale de l'Assurance des Salariés.

Le GECT-HC, conformément aux Statuts vise à assurer la prise en charge de soins publics de qualité aux citoyens de la Cerdagne et du Capcir.

Ses Statuts ont été souscrits le 26 avril 2010 et publiés au Journal Officiel de l'État espagnol le 11 de février de 2011.

II. Que le Consortium Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell est régi par les statuts approuvés par le Gouvernement de la Catalogne Accord GOV/56/2016, du 11 mai, publiés dans le Journal Officiel du Gouvernement de la Catalogne (DOGC) numéro 7119 du 12 mai. Dans l'article 24.3 est reconnue sa qualité *d'in house providing* du Service Catalan de la Santé, ainsi que du Gouvernement de la Catalogne et des entités ayant la condition de pouvoirs adjudicateurs qui en dépendent aux effets des dispositions établies aux articles 4.1 n) et 24.6 du Décret Législatif Royal 3/2011, du 14 novembre, approuvant le texte révisé de la Loi des marchés du secteur public.

Le Consortium Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell, a pour objet social la réalisation d'exams d'imagerie médicale, médecine nucléaire, anatomie pathologique, laboratoire d'analyses cliniques et l'utilisation de systèmes logiques de visualisation d'images diagnostiques.

III. Conformément à ce qui a été exposé, les liens du CCSPT avec les organismes, les entités ou les départements de la Generalitat dont il est *in house provider* et service technique ont un caractère instrumental et non contractuel et s'articulent par des commandes de gestion.

VI. Que le GECT-HC est intéressé à formaliser une COMMANDE DE GESTION, pour le service

servei de manteniment i suport del sistema de digitalització de les imatges de radiologia Pacs Raim per l'exercici 2018, ambdues parts subscriuen el present document amb subjecció a les següents:

## CLAUSULES

### Primera.- Objecte del Conveni

L'objecte d'aquest encàrrec de gestió és la realització per part del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell dels serveis de manteniment i suport del sistema de digitalització de les imatges de radiologia (endavant PACS) implementat amb l'eina RAIM server i RAIM viewer de Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell, d'acord amb les característiques tècniques que s'inclouen a l'annex 1 i annex 2 adjunt, i segons les clàusules econòmiques que s'adjunten com annex 3 d'aquest conveni.

### Segona.- Preu

El servei de manteniment i suport del sistema de digitalització de radiologia, implementat en l'eina RAIM per l'exercici 2019 ascendirà a l'import de QUARANTA CINQ MIL NOU CENTS NORANTA DOS EUROS (45.992 euros), import no subjecte a IVA segons article 7.8è de la Llei 37/1992, de 28 de desembre i d'acord amb l'annex 3 que s'adjunta al present escrit.

S'han acomplert tots els tràmits reglamentaris per assegurar l'existència de crèdit per al pagament objecte del l'encàrrec de gestió per al servei de manteniment i suport del sistema de gestió de digitalització de les imatges de radiologia Pacs Raim a l'AECT-HC per l'exercici 2019. En concret la partida pressupostaria a la qual s'imputa aquest crèdit és 251.0001/18.

El preu del contracte es distribuirà mitjançant pagaments mensuals. L'adjudicatari facturarà amb caràcter mensual i mesos vençuts. El pagament es farà mitjançant transferència bancària al compte facilitat a tal efecte, prèvia presentació de la factura per part de l'adjudicatari a través de la plataforma de recepció de factura electrònica GEFACC amb el dir3 A09006558 d'acord amb allò previst a la Llei 29/2010, 3 d'agost, de l'ús de mitjans electrònics del sector públic de Catalunya.

de maintenance et de support du système de numérisation des images de radiologie Pacs Raim pour l'exercice 2018, et pour cela les deux souscrivent le présent document assujetti aux suivantes :

## CLAUSES

### Première.- Objet de la Convention

La présente commande de gestion vise à la réalisation de la part du Consortium Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell des services de maintenance et de support du système de numérisation des images de radiologie (ci-après PACS) mise en place avec l'outil RAIM server et RAIM viewer du Consortium Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell, conformément aux caractéristiques techniques établies à l'annexe 1 et 2 joint, et selon les clauses économiques jointes en annexe 3 de cette convention.

### Deuxième.- Prix

Le service de maintenance et de support du système de numérisation de radiologie, mise en place dans l'outil RAIM pour l'exercice 2018 s'élève à QUARANTE-CINQ MILLE NEUF CENT QUATRE-VINGT DOUZE EUROS (45 992 euros), exonéré de TVA conformément à l'article 7.8 de la Loi 37/1992, du 28 décembre et à l'annexe 3 joint au présent document.

Toutes les démarches réglementaires pour assurer l'existence de crédit pour le paiement objet de la commande de gestion pour le service de maintenance et de support du système de gestion de numérisation des images de radiologie Pacs Raim au GECT-HC pour l'exercice 2017 ont été remplies. En concret, le poste budgétaire où ce crédit est comptabilisé est les 251.0001/17.

Le prix du contrat sera distribué par des versements mensuels. Le soumissionnaire facturera de façon mensuelle et les mois échus. Le versement sera fait par virement bancaire sur le compte fourni à tel effet, présentation préalable de la facture par le soumissionnaire à travers la plateforme de réception de facture électronique GEFACC avec le dir3 A09006558 conformément aux dispositions prévues par la Loi 29/2010, du 3 août, sur l'usage des moyens électroniques du secteur publique de la Catalogne.

### **Tercera.- Abast del Conveni**

#### **1.- Manteniment del Programari RAIM**

Es contempla en manteniment preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu del producte RAIM. Pel que fa a l'evolutiu de la instal·lació, s'haurà de fer en coherència a l'evolutiu de les versions implementades en la integració amb ARGOS, garantint en tot moment el funcionament de la integració del PACS de l'AECT-HC amb ARGOS.

2.- Manteniment i suport de la instal·lació RAIM. Inclou la integració de noves modalitat que no comportin desenvolupament i intervencions par a la optimització del sistema, canvis programats i connexions IP

3.- Manteniment 24 x 7

### **Quarta.- Vigència del conveni**

1.- La durada d'aquest encàrrec de gestió serà de 12 mesos naturals des de la seva signatura.

### **Cinquena.- Causes de resolució anticipada del conveni.**

1.- El present encàrrec de gestió es podrà resoldre anticipadament per les següents causes:

- Impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de fer front a les obligacions que se'n deriven.
- Incompliment manifest de les obligacions assumides per qualsevol de les parts.
- Mutu acord per escrit, de les parts.

2.- Quan la causa de resolució sigui imputable al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell aquesta vindrà obligada a continuar la prestació dels serveis, fins que l'AECT-HC signi un nou encàrrec de gestió amb el mateix objecte, i en tot cas per un període màxim que no podrà excedir de tres mesos comptats des de la data de finalització de l'encàrrec de gestió. Durant aquest període els serveis es prestaran sota les mateixes condicions tècniques i econòmiques previstes a l'encàrrec de gestió, sense dret per part del CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL a percebre cap altre quantitat com indemnització o per cap altre concepte.

### **Troisième. Portée de la Convention**

#### **1.- Maintenance du Logiciel RAIM**

À savoir la maintenance préventive, corrective, perfective et évolutive du produit RAIM. Concernant à l'évolutif de l'installation, elle devra être faite en cohérence avec l'évolutif des versions mises en place dans l'intégration avec ARGOS, en assurant à tout moment le fonctionnement de l'intégration du PACS du GECT-HC avec ARGOS.

2.- Maintenance et support de l'installation RAIM. Comprend l'intégration de nouvelles modalités ne comportant pas ni développement ni interventions pour l'optimisation du système, changements programmés et connexions IP.

3.- Maintenance 24 x 7

### **Quatrième.- Validité de la convention**

1.- La durée du présent contrat *in house* sera de 12 mois civils à compter de sa signature.

### **Cinquième.- Causes de résiliation anticipée de la convention**

1.- La présente commande de gestion pourra être résiliée de façon anticipée en raison des causes suivantes :

- Impossibilité survenue, légale ou matérielle, de faire face aux contraintes qui en résultent.
- Non-respect manifeste des obligations assumées par l'une ou l'autre partie.
- Commun accord par écrit, des parties.

2.- Lorsque la cause de résiliation est imputable au Consortium Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell celle-ci sera obligée de continuer la prestation des services, jusqu'à ce que le GECT-HC souscrive une nouvelle commande de gestion avec le même objet, et dans tous les cas, pour une période maximum ne pouvant pas dépasser de trois mois à compter de la date de finalisation de la commande de gestion. Pendant cette période les services seront prêtés sous les mêmes conditions techniques et économiques prévues à la commande de gestion, sans que Consortium Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell ait le droit de percevoir un autre montant en tant qu'indemnisation ou pour un autre concepte.

### **Sisena.- Incidències**

Malgrat que no es preveu l'existència de conflictes/incidències en la interpretació o execució del present encàrrec de gestió o, en el seu cas, les seves pròrrogues, per a l'improbable supòsit que es produïssin, es nomenarà com a òrgan de resolució de conflictes/incidències un representant amb poder suficient per part del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell i un altre per part de l'AECT-HC.

### **Setena.- Jurisdicció competent.**

Atesa la naturalesa jurídica d'ambdues entitats i la dependència del CatSalut, de conformitat amb la llei de la Jurisdicció contenciosa administrativa les parts no podran entaular accions jurisdiccionals recíproques entre elles i sotmetran les seues diferències, en el seu cas, a la decisió inapel·lable de l'òrgan que determini la Direcció del CatSalut.

### **Vuitena.- Publicitat.**

De conformitat amb allò establert a l'article 110.3 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya així com la llei 19/2013, de 9 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern (en especial l'article 8), les parts són coneixedores de les obligacions de publicitat activa que afecta a les entitats públiques i autoritzen expressament a que el contingut d'aquest conveni es faci públic a través de la web institucional (portal de transparència) dels signataris i per tant declarant que cap contingut del mateix suposa una vulneració als seus interessos econòmics o comercials.

Així mateix, de conformitat amb el que es preveu a l'article 10 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya les parts sotassignats es comprometen a publicar aquest document de formalització de l'encàrrec de gestió en el Diari Oficial de Catalunya.

### **Sixième.- Incidences**

Même si l'existence de conflits/incidences n'est pas prévue lors de l'interprétation ou de l'exécution de la présente commande de gestion ou, le cas échéant, de ses prolongations, dans l'hypothèse presque improbable où ils se produisent, un représentant avec pouvoir suffisant de la part de Consortium Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell et un autre de la part du GECT-HC seront nommés en tant qu'organes de résolution de conflits/incidences.

### **Septième.- Jurisdiction compétente.**

Compte tenu de la nature juridique des deux entités et de la dépendance du CatSalut, conformément à la loi de la Jurisdiction contentieuse administrative, les parties ne pourront engager des actions juridictionnelles réciproques et soumettront leurs différences, le cas échéant, à la décision sans appel de l'organe déterminé par la Direction du CatSalut.

### **Huitième.- Publicité.**

Conformément aux dispositions de l'article 110.3 de la Loi 26/2010, du 3 août, de régime juridique et de procédure des administrations publiques de Catalogne ainsi qu'à la loi 19/2013, du 9 décembre, portant sur la transparence, sur l'accès à l'information publique et sur la bonne gouvernance (notamment l'article 8), les parties connaissent les contraintes de la publication active portant sur les entités publiques et autorisent expressément que le contenu de cette convention soit publique à travers le site web institutionnel (portail de transparence) des signataires et, par conséquent, déclarent qu'aucun contenu de celle-ci ne viole aucun des leurs intérêts économiques ou commerciaux.

En outre, conformément à l'article 10 de la Loi 26/2010, du 3 août, portant sur le régime juridique et de procédure des administrations publiques de la Catalogne les parties signataires s'engagent à publier le présent document de formalisation de commande de gestion dans le Journal Officiel de la Catalogne.

I com a prova de conformitat, d'acord amb el seu contingut, les parts signen el present contracte per duplicat en lloc i data indicats en l'encapçalament.



**Dr. Marta Chandre Jofré**  
Representant legal  
AECT-HC

Et en preuve de conformité avec le contenu de la présente convention, les parties la concluent et la signent en double exemplaire aux lieu et date indiqués en en-tête.



**Dr. Joan Martí López**  
Representant Legal  
Consorti Corporació Sanitària Parc Taulí

### Annex 1- Característiques tècniques

#### ➤ Manteniment del programari RAIM®

CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL garanteix el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu dels Productes RAIM®.

El manteniment del software RAIM® inclou:

- Lliurament de totes les noves versions del producte (inclou la instal·lació i suport remot de la mateixa).
- CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL lliurarà almenys dues actualitzacions a l'any del software RAIM.
- Suport telefònic i per e-mail de dubtes, problemes i incidències en l'ús del programari RAIM en horari laboral del CIMD.

L' horari laboral del CIMD és de dilluns a divendres de 8:00h. a 17:00h del calendari laboral de la ciutat de Sabadell. Les festes obligatòries laborals del CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL es notificaran anualment amb suficient antelació.

#### Exclusions

- Queden excloses totes les tasques d'integració de noves modalitats. Per a tals efectes el client haurà de contactar amb CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL i agendar amb aquest i tots els actors implicats una data per portar-la a terme. CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL facturarà les hores invertides en aquesta integració al preu hora indicat en aquest contracte.
- Tota nova integració amb el sistema d' informació o sistemes de tercers que no siguin les acordades en el projecte inicial o contractes posteriors.
- Tot projecte nou d'integració s'avaluarà i

### Annexe 1 – Caractéristiques techniques

#### ➤ Maintenance du logiciel RAIM®

CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL assure la maintenance préventive, corrective et évolutive des Produits RAIM®.

La maintenance du logiciel RAIM® comprend :

- Remise des nouvelles versions du produit (comprend l'installation et son support à distance).
- CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL remettra au moins deux mises à jour au cours de l'année du logiciel RAIM.
- Support téléphonique et par courriel des doutes, des problèmes et des incidences lors de l'usage du logiciel RAIM en horaire de travail du CIMD.

L'heure de travail du CIMD est du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 du calendrier de travail de la commune de Sabadell. Les jours fériés obligatoires de CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL seront notifiés annuellement suffisamment à l'avance.

#### Exclusions

- Sont exclues toutes les tâches d'intégration de nouvelles modalités. À cet effet, le client devra contacter CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ et fixer avec celui-ci et avec tous les acteurs concernés une date pour l'exécuter. CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL facturera les heures investies dans ladite tâche d'intégration le prix heure indiqué dans ce contrat.
- Toute nouvelle intégration avec le système d'information ou avec les systèmes de tiers n'ayant pas été convenue dans le projet initial ou dans

es cotitzarà segons les implicacions de serveis que suposi.

- No s'assumeix cap tipus de responsabilitat sobre la instal·lació efectuada pel client sense consulta prèvia amb CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL.

El període de validesa del Contracte és de **12 mesos**, prorrogable, si s'escau, amb revisió del preu en base a l'IPC general dels últims 12 mesos anteriors a la data del contracte, excepte denúncia per qualsevol de les parts amb dos mesos d'antelació a la data de finalització del Contracte.

Nota: Aquest suport no inclou noves integracions en sistemes d'informació. En aquest cas CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL presentarà un pressupost a part.

Aquest manteniment correspon al Nivell de suport 3 (Veure Annex 2).

#### Manteniment i suport de la instal·lació RAIM®

Aquesta modalitat de servei inclou:

- Responsabilitat de la instal·lació RAIM del client: manteniment preventiu, correctiu, perfectiu, evolutiu de la instal·lació del sistema RAIM.
- Instal·lació de noves versions i actualitzacions.
- Intervencions per optimitzacions del sistema, canvis programats de configuracions, connexions i IP's.
- Servei de suport en horari laboral del CIMD de 8 a 17 h (dies laborables).
- Els desplaçaments a les dependències del client sempre que sigui necessari.
- Revisió i report trimestral sobre l'estat de la instal·lació.

les contrats précédents.

- Tout nouveau projet d'intégration sera évalué et cotisé en fonction des implications des services.
- Aucun type de responsabilité concernant l'installation effectuée n'est pas prise en charge par le client sans consultation préalable avec CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL CD.

La période de validité du Contrat est de **12 mois**, prolongeable, le cas échéant, avec une révision du prix sous la base de l'IPC général des derniers 12 mois antérieurs à la date du contrat, à l'exception de renonciation d'une partie ou l'autre au moins deux mois avant la date d'échéance du Contrat.

Note : Ledit support ne comprend pas les nouvelles intégrations en systèmes d'information. Dans ce cas, CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, CD présentera un budget à part.

Cette maintenance correspond au Niveau de support 3 (Voir Annexe 2).

#### Maintenance et support de l'installation RAIM®

Cette modalité de service comprend :

- Responsabilité de l'installation RAIM du client : maintenance préventive, corrective, perfective, évolutive de l'installation du système RAIM.
- Installation de nouvelles versions et mises à jour.
- Interventions pour l'optimisation du système, changements programmés de configurations, connexions et IP's.
- Service de support en horaire de travail du CIMD de 8 à 17h (jours ouvrables).
- Les déplacements aux locaux du client lorsque cela sera nécessaire.
- Révision et compte rendu trimestriel sur l'état de l'installation.

- Integracions de noves modalitats, a excepció de desenvolupaments a mida fora de la solució RAIM del moment.
- Aquelles integracions amb sistema d'informació del centre o tercers que només impliquin serveis de parametrització i validació d'aquesta.

Per a la prestació del servei de manteniment de la instal·lació, el CIMD - CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL assignarà un responsable de la instal·lació que serà el responsable de mantenir la relació amb el Client i de coordinar totes i cadascuna de les actuacions.

*Per a poder contractar el servei es requereix de forma imprescindible que el Client tingui contractat el Manteniment del Programari RAIM i disposar d'una connexió remota entre el CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL i la instal·lació del client.*

**Nota:** Aquest suport no inclou noves integracions en Sistemes d'Informació.

Aquest manteniment correspon al Nivell de Suport 2 (Veure Annex 2).

El període de validesa del Contracte és de 12 mesos, prorrogable (si s'escau, amb revisió del preu en base a l'IPC general dels últims 12 mesos anteriors a la data del contracte) excepte denúncia per qualsevol de les parts amb dos mesos d'antelació a la data de finalització del Contracte.

Per a qualsevol altre servei que requereixi el Client, no inclòs en els serveis anteriors, CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL presentarà pressupost que haurà de ser acceptat pel client de forma prèvia a la realització de l'actuació.

- Intégrations de nouvelles modalités, à l'exception du développement à mesure en dehors de la solution RAIM du moment.
- Les intégrations avec système d'information de l'établissement ou tiers impliquant seulement des services de paramétrage et validation de celle-ci.

Pour la prestation du service de maintenance de l'installation, le CIMD - CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL assignera un responsable de l'installation pour assurer la relation avec le client et pour coordonner toutes et chacune des actions.

*Pour pouvoir engager le service il est indispensable que le Client ait engagé la Maintenance du Logiciel RAIM et de disposer d'une connexion à distance entre CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL et l'installation du client.*

**Note :** Ce support ne comprend pas les nouvelles intégrations en Systèmes d'Information.

Cette maintenance correspond au Niveau de Support 2 (Voir Annexe 2).

La période de validité du Contrat est de 12 mois, prolongeable (le cas échéant, avec la révision du prix sous la base de l'IPC général des derniers 12 mois précédant la date du contrat), à l'exception de renonciation par l'une ou l'autre partie au moins deux mois avant la date d'échéance du Contrat.

Pour tout autre service demandé par le Client, non compris dans les services précédents, CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL présentera un budget qui devra être accepté par le client préalablement à la réalisation de l'action.

➤ **Manteniment 24x7**

Aquest servei té per objectiu garantir el correcte funcionament del sistema 24x7 ofert pel CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, acotant perfectament les actuacions a les que es compromet el CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL per tal d'oferir un servei eficient i resolutiu. Es tracta de dirigir la solució de la incidència de manera correcta, perquè es pugui resoldre en el menor temps possible. Per assolir aquest objectiu cal que les incidències derivades cap al CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL siguin només aquelles en les que es pot ser efectius, sense ocasionar retards innecessaris en la resolució.

El servei de manteniment 24x7 donarà cobertura fora de l'horari laboral única i exclusivament a les incidències del motor del PACS RAIM i la seva base de dades. Quedarà exclosa de la cobertura qualsevol altra incidència que estigui fora d'aquest marge d'actuació. Així mateix, fora de l'horari laboral, les actuacions seran de caire remot. (Veure Annex 2).

Per a qualsevol altre servei que requereixi el Client, no inclòs en els serveis anteriors, CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL presentarà pressupost que haurà de ser acceptat pel client de forma prèvia a la realització de l'actuació.

➤ **Maintenance 24x7**

Ce service vise à assurer le bon fonctionnement du système 24x7 offert par CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, délimitant parfaitement les actions auxquelles CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL s'engage afin d'offrir un service efficace et résolutif. Il s'agit de gérer la solution de l'incidence de façon correcte, pour qu'elle puisse être résolue au plus vite. Pour atteindre cet objectif il faut que les incidences transmises à CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL soient uniquement celles sur lesquelles il pourra agir, afin d'éviter des retards inutiles lors de la solution de l'incidence.

Le service de maintenance 24x7 sera opérationnel en dehors de l'horaire ouvrable unique et exclusivement pour les incidences du moteur du PACS RAIM i sa base de données, à l'exception de toute autre incidence en dehors de cette marge d'action. En outre, en dehors de l'horaire de travail, le service se fera à distance. (Voir Annexe 2).

Pour tout autre service demandé par le Client, non compris dans les services mentionnés ci-dessus, CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL présentera un budget devant être accepté par le client avant de la réalisation de l'action.

### Annex 2 Nivells de suport

Les activitats necessàries per l'operació del sistema es realitzaran de manera coordinada entre els centres i els desenvolupadors de la plataforma RAIM.

Aquests diferents actors seran responsables d'un nivell d'assistència, de manera que la relació organització – nivell s'estableix de la següent manera:

- Nivell 1: la responsabilitat del primer Nivell de manteniment correspon als centres.
- Nivell 2: el segon nivell és responsabilitat de CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, en el cas que el client ho contracti.
- Nivell 3: serà responsabilitat dels desenvolupadors de la plataforma RAIM.

#### Support de Nivell 1

Caràcter local (hospital, centre de diagnòstic d'atenció primària).

Responsabilitat: Serveis de Radiodiagnòstic e Informàtica.

Competències:

- Administració del sistema PACS del centre.
  - Conciliació de la informació.
    - Control de qualitat per part dels Serveis de Radiodiagnòstic.
      - Reassignació d'estudis lligats de manera errònia.
    - Eliminació d'estudis no lligats al pacient.
  - Control de la gestió de cues.
  - Control dels volums d'emmagatzematge (verificació

### Annexe 2 Niveaux de support

Les activités nécessaires pour l'opération du système seront réalisées de manière coordonnée entre les établissements et de développeurs de la plateforme RAIM.

Des différents acteurs seront responsables d'un niveau d'assistance, de façon à ce que la relation organisation – niveau soit établie comme suit :

- Niveau 1 : la responsabilité du premier Niveau de maintenance correspond aux établissements.
- Niveau 2 : le deuxième niveau est responsabilité d'CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, dans le cas où le client l'aura engagé.
- Niveau 3 : sera responsabilité des développeurs de la plateforme RAIM.

#### Support de Niveau 1

Caractère local (hôpital, établissement de diagnostic de soins primaires).

Responsabilité : Services de Radiodiagnostic et Informatique.

Compétences :

- Administration du système PACS de l'établissement.
  - Rapprochement de l'information.
    - Contrôle de qualité de la part des Services de Radiodiagnostic.
      - Réaffectation d'études liées de façon erronée.
    - Suppression d'études non liés au patient.
  - Contrôle du gestionnaire d'attente
  - Contrôle des volumes de stockage (vérification de

de capacitats disponibles).

- Control dels sistemes de còpia de la informació (llibreria i cintes).
- Connexió de noves modalitats al sistema PACS del centre.
  - Preparació dels treballs a realitzar.
    - Coordinació de les agendes dels implicats: Serveis de Diagnòstic per la imatge, Serveis de Informàtica, fabricants de modalitats i Nivell 2.
    - Proporciona suport al Nivell 2 durant la execució de les tasques.
- Documentació tècnica de la instal·lació.

○ Atenció immediata i gestió de les incidències del sistema PACS

- Identificació del problema
  - Incidències en el funcionament del RAIM Server.
  - Incidències en l'envio i/o recepció d'imatges.
  - Incidències en el funcionament del sistema d'arxivament primari.
  - En el cas de que el sistema d'arxivament secundari resideixi en el propi centre, aquest nivell serà també responsable de les incidències en el funcionament del mateix. (Si l'arxivament secundari és externalitzat, el suport de Nivell 1 del sistema d'emmagatzematge correspondria al responsable

capacités disponibles).

- Contrôle des systèmes de copie de l'information (librairie et bandes).
- Connexion de nouvelles modalités au système PACS de l'établissement.
  - Établissement des tâches à réaliser.
    - Coordination des agendas des impliqués : Services d'Imagerie médicale, Services d'Informatique, fabricants de modalités et Niveau 2.
    - Donne support au Niveau 2 lors de l'exécution des tâches.
- Pièces techniques de l'installation.

○ Assistance immédiate et gestion des incidences du système PACS

- Identification du problème
  - Incidences dans le fonctionnement du RAIM Server.
  - Incidences lors de l'envoi et/ou réception d'images.
  - Incidences lors du fonctionnement du système d'archivage primaire.
  - Dans le cas où le système d'archivage secondaire réside dans l'établissement lui-même, ce niveau sera également responsable des incidences dans le fonctionnement de celui-ci. (Si l'archivage secondaire est externalisé, le support de Niveau 1 du système de stockage correspondrait au responsable du CPD

del CPD extern).

- Incidències en el procés de còpia a cinta del PACS principal (Tal i com s'indica en el punt anterior, si s'externalitza aquest sistema el suport de Nivell 1 de sistema d'emmagatzematge correspondria al responsable del CPD extern).
- Incidència en el funcionament del sistema gestor de base de dades.
- Incidències menors d'integració.

- Classificació de la incidència.
- Severitat de la incidència i assignació de prioritat per a la seva resolució.

Incidències crítiques: les incidències crítiques són aquelles que impedeixen el normal funcionament del sistema en global. Això inclou, tant la disponibilitat del servei, com temps de resposta del sistema que impossibiliten que els processos de treball es desenvolupin amb normalitat, en particular:

- 1.1. incidents en el gestor de la base de dades que impedeixen guardar i/o accedir a la informació estructurada, ja sigui la de la configuració del sistema, o bé la que és pròpia dels estudis i s'utilitza per identificar-los i associar-los al pacient correcte.
- 1.2. Incidents en els serveis DICOM que gestionen l'arxivament d'imatges (Storage) i la seva recuperació (Query/Retrieve).
- 1.3. Incidències en els serveis DICOM que distribueixen la llista de treballs a les modalitats (ModalityWorklist) i els hi

externe).

- Incidences lors du processus de copie vers les bandes du PACS principal (tel qu'indique dans le point précédent, dans le cas d'externalisation de ce système le support de Niveau 1 du système de stockage correspondrait au responsable du CPD externe).
- Incidence lors du fonctionnement du système gestionnaire des bases de données.
- Incidences mineures d'intégration.

- Classification de l'incidence.
- Sévérité de l'incidence et priorisation pour la résoudre.

Incidences critiques : les incidences critiques sont celles empêchant le fonctionnement normal du système en global. Cela comprend, autant la disponibilité du service que le temps de réponse du système empêchant que les processus de travail se développent normalement, notamment :

- 1.1. Incidents dans le gestionnaire de la base de données empêchant de stocker et/ou d'accéder à l'information structurée, soit celle de la configuration du système, soit celle propre des études et utilisée pour les identifier et les associer au patient correctement enregistré.
- 1.2. Incidents dans les services DICOM qui gèrent l'archivage d'images (Storage) et sa récupération (Query/Retrieve).
- 1.3. Incidences dans les services DICOM qui distribuent la liste de travaux aux modalités (ModalityWorklist) et leur

permeten comunicar les activitats realitzades

(ModalityPerformedProcedureStep).

- 1.4. Incidents en el dispositiu principal d'arxiu que impedeixen l'arxivament i/o recuperació de les imatges (el dispositiu no està disponible).
- 1.5. Incidents en el dispositiu de l'arxivament secundari (rèplica en NAS), sempre que el principal no estigui funcionant adequadament.
- 1.6. Incidents que impedeixin l'envio d'imatges des d'una modalitat quan així ho estableixi el centre (per exemple quan es tracta d'un aparell que s'utilitza per a exploracions urgents).
- 1.7. Incidents que impedeixin les comunicacions al RIS de la disponibilitat d'estudis en el PACS.

Si es volgués subcontractar aquest servei a un tercer, el temps màxim de resposta que es recomana per aquest tipus d'incidències és de 1 hora laborable.

**1.1.1. Incidències greus:** són aquelles incidències que, o bé impedeixen el funcionament normal d'una part del sistema, o bé afecten a la totalitat del mateix i no estan considerades com crítiques. Una relació orientativa d'aquestes incidències s'exposa a continuació:

1. Incidències en els serveis DICOM que gestionen la confirmació de recepció d'un estudi per part del PACS (Storage Commitment)
2. Incidències en el procés de compressió d'imatges.
3. Incidències en el dispositiu principal d'emmagatzematge que impedeixen l'emmagatzematge i/o recuperació de part de les

permettent de communiquer les activités réalisées

(ModalityPerformedProcedureStep).

- 1.4. Incidents dans le dispositif principal d'archive empêchant l'archivage et/ou la récupération des images (le dispositif n'est pas disponible).
- 1.5. Incidents dans le dispositif de l'archivage secondaire (copie dans NAS), lorsque le principal ne fonctionne pas de façon adéquate.
- 1.6. Incidents empêchant l'envoi d'images depuis une modalité lorsque l'établissement l'établira (par exemple lorsqu'il s'agit d'un appareil utilisé pour les explorations urgentes).
- 1.7. Incidents empêchant les communications au RIS de la disponibilité d'études dans le PACS.

Lorsque ce service est sous-traité à un tiers, le temps maximum de réponse recommandée pour ce type d'incidence est d'1 heure ouvrable.

**1.1.1. Incidences graves :** sont les incidences qui, ou bien empêchent le fonctionnement normal d'une partie du système, ou bien nuisent à sa totalité et ne sont pas considérées comme critiques. Une liste indicative de ces incidences est donnée ci-après :

1. Incidences dans les services DICOM qui gèrent la confirmation de réception d'une étude de la part du PACS (Storage Commitment).
2. Incidences lors du processus de compression d'images.
3. Incidences dans le dispositif principal de stockage empêchant le stockage et/ou récupération d'une partie des images (le dispositif est

imatges, (el dispositiu està parcialment fora de servei).

4. Incidències en el dispositiu de l'arxivament secundari (rèplica en NAS).
5. Incidències que impedeixen l'enviament d'imatges des d'una modalitat.
6. Incidències que impedeixen la recepció de la llista de treball des d'una modalitat.
7. Incidències que impedeixen el funcionament del sistema de còpia a cinta

Si es volgués subcontractar aquest servei a un tercer, el temps màxim de resposta que es recomana per aquest tipus d'incidències és de 3 hores laborables.

1.1.2 Incidències de gravetat mitjana són les que afecten a un únic component del sistema, diferent del PACS i els seus sistemes d'arxivament, o a elements individuals d'informació. Les incidències de gravetat mitjana són:

1. Incidències que impedeixen a una modalitat rebre la llista de treball.
2. Incidències en el dispositiu principal d'emmagatzematge que afecten a un nombre reduït d'estudis.
3. Incidències en el dispositiu d'arxivament secundari (rèplica en NAS) que afecten a un nombre reduït d'estudis
4. Errors d'identificació en algun pacient o estudi i que no poden ser corregits a través de la missatgeria estàndard.

Si es volgués subcontractar aquest servei a un tercer, el temps màxim de resposta que es recomana per aquest tipus d'incidències és de 8 hores laborables.

partiellement hors service).

4. Incidences dans le dispositif d'archivage secondaire (copie dans NAS).
5. Incidences empêchant l'envoi d'images depuis une modalité.
6. Incidences empêchant la réception de la liste de travail depuis une modalité.
7. Incidences empêchant le fonctionnement du système de copie vers la bande.

Lorsque ce service est sous-traité à un tiers, le temps maximum de réponse recommandée pour ce type d'incidence est de 3 heures ouvrables.

1.1.2. Incidences de gravité moyenne : sont celles nuisant seulement un composant du système, différent du PACS et ses systèmes d'archivage, ou à éléments individuels d'information. Les incidences de sévérité moyenne sont :

1. Incidences empêchant à une modalité de recevoir la liste de travail.
2. Incidences dans le dispositif principal de stockage qui nuisent à un nombre réduit d'études.
3. Incidences dans le dispositif d'archivage secondaire (copie dans NAS) qui nuisent à un nombre réduit d'études.
4. Erreurs d'identification d'un patient ou étude ne pouvant être corrigés à travers la messagerie standard.

Lorsque ce service est sous-traité à un tiers, le temps maximum de réponse recommandée pour ce type d'incidence est de 8 heures ouvrables.

### 1.1.3. Incidències lleus

1. Resolució de la incidència, si és possible.
  2. Escalat d'incidències al nivell 2 en cas necessari.
- Suport a usuaris finals:
    - Recepció i canalització d'incidències relatives a carències formatives dels usuaris
      - Radiòleg: utilització del visualitzador.
      - Tècnic: utilització de modalitats i llista de treball.
      - Clínic: utilització del software visualitzador RAIM VIEWER.
  - Notificació periòdica de l'estat i funcionament del sistema PACS al nivell 2 de manteniment:
    - Estabilitat de les aplicacions de software RAIM
      - PACS RAIM
      - RAIM VIEWER
    - Incidències produïdes.
    - Tasques d'administració, tant programades com no programades.
      - Conciliació d'informació.
      - Controls de capacitat.
      - Gestió de cues.
      - Administració del sistema de còpia de seguretat.
  - Propostes de millora:
    - Elaboració, comunicació i gestió de propostes d'ampliació del sistema, amb millores hardware i software.

### 1.1.3. Incidences légères

1. Solution de l'incidence, si possible.
  2. Élévation d'incidences au niveau 2 le cas échéant.
- Support à usagers finaux :
    - Réception et canalisation d'incidences relatives aux carences formatives des usagers
      - Radiologue : utilisation du visualiseur.
      - Technicien : utilisation de modalités et liste de tâches.
      - Clinique : utilisation du logiciel visualiseur RAIM VIEWER.
    - Notification régulière de l'état et du fonctionnement du système PACS au niveau 2 de maintenance :
      - Stabilité des applications du logiciel RAIM
        - PACS RAIM
        - RAIM VIEWER
      - Incidences produites.
      - Tâches d'administration, programmées et non programmées.
        - Rapprochement d'information.
        - Contrôles de capacité.
        - Gestionnaire d'attente.
        - Administration du système de copie de sécurité.
    - Proposition d'amélioration :
      - Élaboration, communication et gestion de proposition d'agrandissement du système, avec des améliorations du hardware et du software.

## Suport de Nivell 2

**Responsabilitat:** Disposar de personal tècnic expert en manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de sistemes PACS. El nivell 2 rep i gestiona les incidències que arriben des del nivell 1. Soluciona aquestes incidències o, si no és possible, les traspassa al nivell 3.

### Competències:

1. Atenció immediata i gestió de les incidències del sistema PACS procedents del nivell 1:
  - 1.1. Recepció de les dades de la incidència: identificació i classificació.
  - 1.2. Comprovació de la naturalesa del problema i de la seva gravetat
  - 1.3. Resolució del problema, si és possible
  - 1.4. Escalat d'incidències al nivell 3 en cas necessari
2. Administració avançada dels sistemes PACS principal i auxiliars:
  - 2.1. Connexió al sistema de noves modalitats, o tornar a connectar al sistema les modalitats que perdin la connexió.
    - ✓ Configuració, proves i posta en marxa de la connexió.
  - 2.2. Modificació dels paràmetres del sistema
  - 2.3. Actualització de les aplicacions software RAIM
    - ✓ Coordinació amb els nivells 1 i 3 de manteniment, a efectes de que aquestes actualitzacions es realitzin amb el suport correcte.
  - 2.4. Configuració dels volums d'informació.
3. Coordinació del suport i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del sistema PACS a nivell corporatiu:
  - 3.1. Documentació de les actuacions de nivell 2<sup>o</sup> de manteniment.
  - 3.2. Notificació periòdica de l'estat i

## Support de Niveau 2

**Responsabilité :** Disposer de personnel technique expert en maintenance préventive, corrective et évolutive de systèmes PACS. Le niveau 2 reçoit et gère les incidences qui arrivent depuis le niveau 1. Il résout ces incidences ou, lorsque ce n'est pas possible, les élève au niveau 3.

### Compétences :

1. Assistance immédiate et gestion des incidences du système PACS provenant du niveau 1 :
  - 1.1. Réception des données de l'incidence : identification et classification.
  - 1.2. Vérification de la nature du problème et de sa gravité.
  - 1.3. Résolution du problème, si possible.
  - 1.4. Élévation d'incidences au niveau 3 le cas échéant.
2. Administration avancée des systèmes PACS principal et auxiliaires :
  - 2.1. Connexion au système de nouvelles modalités, ou connecter à nouveau au système les modalités qui perdent la connexion.
    - ✓ Configuration, examens et mise en œuvre de la connexion.
  - 2.2. Modification des paramètres du système
  - 2.3. Mise à jour des applications software RAIM
    - ✓ Coordination avec les niveaux 1 et 3 de maintenance, afin de ces mises à jour se réalisent avec le bon support.
  - 2.4. Configuration des volumes d'information.
3. Coordination du support et maintenance préventive, corrective et évolutive du système PACS au niveau corporatif :
  - 3.1. Documents sur les actions effectuées de niveau 2 de maintenance.
  - 3.2. Notification régulière de l'état et du

- funcionament del sistema PACS al nivell 3 de manteniment.
4. Coordinació del projecte:
    - 4.1. Gestió de la implantació de nous sistemes PACS (amb el suport necessari per part del nivell 3).
    - 4.2. Definició i gestió de les polítiques d'administració del sistema.
    - 4.3. Monitorització del funcionament del sistema, tant individualment com de forma global (PACS central i auxiliars com conjunt).
      - 4.3..1. Auditoria del sistema.
      - 4.3..2. Recepció d'informes periòdics d'incidències remès per el nivell 1.
      - 4.3..3. Reclamació d'informació en cas necessari.
  5. Formació:
    - 5.1. Suport formatiu a usuaris i administradors locals del sistema, i coordinació de formació contínua i/o de reciclatge.
  6. Documentació de les actuacions de nivell 2 de manteniment:
    - 6.1. Notificació periòdica de l'estat i funcionament del sistema PACS al nivell 3 de manteniment.
  7. Propostes de millora:
    - 7.1. Elaboració, comunicació i gestió de propostes d'ampliació del sistema, amb millores hardware i software.

### **Suport de Nivell 3**

Nivell de suport Proporcionat per el Fabricant del software de la plataforma PACS.

**Responsabilitat:** CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL (inclòs al manteniment de la llicència), assignarà una persona de contacte en CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL que sigui la responsable de rebre i gestionar les incidències comunicades per la persona o

- fonctionnement du système PACS au niveau 3 de la maintenance.
4. Coordination du projet :
    - 4.1. Gestion de la mise en place de nouveaux systèmes PACS (avec le support nécessaire du niveau 3).
    - 4.2. Définition et gestion des politiques d'administration du système.
    - 4.3. Monitorisation du fonctionnement du système, individuellement et globalement (PACS central et auxiliaires comme ensemble).
      - 4.3..1 Audit du système.
      - 4.3..3 Réception de comptes rendus réguliers d'incidences remises par le niveau 1.
      - 4.3..3 Réclamation d'information, le cas échéant.
  5. Formation :
    - 5.1. Support formatif à des usagers et administrateurs locaux du système, et coordination de formation continue et/ou de recyclage.
  6. Documents sur les actions de niveau 2 de maintenance :
    - 6.1. Notification régulière de l'état et du fonctionnement du système PACS au niveau 3 de maintenance.
  7. Propositions d'amélioration :
    - 7.1. Élaboration, communication et gestion de propositions d'agrandissement du système, avec des améliorations de hardware et de software.

### **Support du Niveau 3**

Niveau de support fourni par le Fabricant du software de la plateforme PACS.

**Responsabilité:** CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL (compris dans la maintenance de la licence), assignera une personne de contact à CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL qui sera la responsable de recevoir et de gérer les incidences communiquées par la personne ou

persones encarregades del suport de nivell 2.

Competències:

1. Atenció immediata i gestió de les incidències del sistema PACS procedents del nivell 2:
  - 1.1. Recepció de les dades de la incidència: identificació i classificació.
  - 1.2. Comprovació de la naturalesa del problema i de la seva gravetat.
  - 1.3. Resolució del problema.
2. Suport al nivell 2 en modalitat remota:
  - 2.1. Disponibilitat de connexió remota als PACS de tots els centres
  - 2.2. Desplaçament del personal de manteniment de nivell 3 fins el centre on s'ha produït la incidència, en el cas de que CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL ho cregui necessari.
3. Definició dels requisits necessaris per portar a terme les propostes d'ampliació i/o millora presentades per el nivell 2 de manteniment.
4. Suport a la implantació, per part del Nivell 2, de nous PACS.
5. Formació al personal encarregat dels nivells 1 i 2 de manteniment (usuaris clau i administració de sistemes).

**SERVEI 24x7**

**1. CANALS D'ASSISTÈNCIA**

L'assistència es farà de forma remota via la VPN del centre intentant assolir en tot moment els temps de resposta pactats. En el cas que fallessin les comunicacions remotes es consideren dos escenaris:

personnes chargées du support de niveau 2.

Compétences :

1. Assistance immédiate et gestion des incidences su système PACS provenant du niveau 2 :
  - 1.1. Réception des données de l'incidence : identification et classement.
  - 1.2. Vérification de la nature du problème-et de sa gravité.
  - 1.3. Résolution du problème.
2. Support au niveau 2 en modalité à distance :
  - 2.1. Disponibilité de connexion à distance aux PACS de l'ensemble des établissements.
  - 2.2. Déplacement du personnel de maintenance de niveau 3 jusqu'à l'établissement où l'incidence a eu lieu, lorsqu'CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL le considèrera nécessaire.
3. Définition des conditions nécessaires pour mener à bien les propositions d'agrandissement et/ou amélioration présentées par le niveau 2 de maintenance.
4. Support à la mise en place, de la part du Niveau 2, de nouveaux PACS.
5. Formation au personnel chargé des niveaux 1 et 2 de maintenance (usagers clé et administration de systèmes).

**SERVICE 24x7**

**1. VOIES D'ASSISTANCE**

L'assistance sera fournie à distance voie la VPN de l'établissement en essayant d'atteindre à tout moment les temps de réponse convenus. Lorsque des problèmes lors des communications à distance auront lieu, deux possibilités seront envisagées :

- Si les causes de la falta de comunicació son alienes a la CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, l'assistència es farà de forma telefònica guiant una persona de informàtica.
- Si les causes de la falta de comunicació son degudes a incidències internes de l'equip de guàrdia de la CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL es donarà assistència telefònica sense descartar la presencial si les circumstàncies ho requereixen.

El nostre interlocutor serà sempre l'informàtic del centre que serà qui iniciï la trucada. En aquest sentit, només l'informàtic de guàrdia de cada centre serà la persona indicada per trucar al servei 24x7 de la CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL.

## 2. ACOTACIONS DE LES INTERVENCIIONS

Per tal d'assegurar el bon funcionament dels sistemes i no fer un mal ús dels recursos, acotem les intervencions que no es consideren com a part d'aquest servei. En aquest sentit només ens haurien d'arribar incidències referents a mal funcionaments del programari RAIM Server i al nucli de la base de dades tenint en compte els següents criteris:

- Esta exclòs qualsevol cas puntual que afecti a pacients concrets, modalitats concretes, "Workstation" concrets, estudis concrets, en definitiva qualsevol actuació que no sigui una problemàtica general del RAIM.
- Qualsevol actuació Hardware no estarà contemplada.
- Qualsevol actuació sobre la BBDD Oracle es limitarà al seu nucli. Queda exclosa qualsevol recuperació de dades ni actuació sobre el

- Lorsque les causes du manque de communication ne concernent pas CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, l'assistance sera faite par voie téléphonique avec le support d'une personne d'informatique.
- Lorsque les causes du manque de communication sont dues à des incidences internes de l'équipe de garde d'CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL, l'assistance sera faite par voie téléphonique sans exclure la présence dans des circonstances le requérant.

Notre interlocuteur sera toujours l'informaticien de l'établissement qui sera le premier à nous contacter. À cet égard, seulement l'informaticien de garde de chaque établissement sera la personne indiquée pour appeler le service 24x7 de CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL.

## 2. LIMITATION DES INTERVENTIONS

Afin d'assurer le bon fonctionnement des systèmes et de ne pas faire un mauvais usage des ressources, nous limitons les interventions n'étant pas considérées comme faisant partie de ce service. À cet égard, seulement des incidences concernant le mauvais fonctionnement du logiciel RAIM Server et au noyau de la base de données devraient nous parvenir, en tenant compte des critères suivants :

- Il est exclu tous les cas ponctuels concernant des patients concrets, des modalités concrètes, des « Workstation » concrets, des études concrets, en définitive, toute action n'étant pas une problématique générale du RAIM.
- Toute action Hardware n'est pas établie.
- Toute action sur la BD Oracle sera limitée à son noyau. Toute récupération de données et action sur le modèle physique de la BD

model físic de la BBDD. Entenent que aquestes actuacions només es poden dur a terme durant la jornada laboral.

- No es farà cap actuació sobre incidències que depenguin de les comunicacions, quan aquestes no s'hagin comprovat prèviament per l'informàtic del servei. Per tant, l'informàtic ha de comprovar sempre les comunicacions.
- Queden exclosos d'aquest servei el servei de "backup" i de compressió dels sistemes RAIM. També estan exclosos els sistemes de replicació via "autorouting" que no siguin totalment indispensables.
- Queden excloses del servei incidències degudes a canvis de configuració de qualsevol dels sistemes o subsistemes que interactuen amb l'arxiu RAIM Server. A no ser que aquests canvis de configuració es consensuin amb CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL. Per aquest consens s'haurà de notificar a CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL la intenció del canvi de configuració amb una antelació mínima de dos dies laborables.

Totes les actuacions no contemplades durant aquest servei hauran de ser resoltes en posterioritat pel servei de manteniment habitual.

### 3. NOTES

- En el cas que es solapin incidències se'ls hi donaran sortida en ordre d'arribada.
- CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL es reserva el dret a no atendre trucades que no compleixin el criteris anteriorment establerts. Entenent que les actuacions sobre les incidències fora de cobertura només servirien per endarrerir la seva resolució o possiblement empitjorar la situació.

sont exclues. Étant entendu que ces actions seulement peuvent être exécutées au cours de la journée ouvrable.

- Aucune action sur des incidences résultantes des communications ne sera effectuée, lorsque celles-ci ne seront pas vérifiées préalablement par l'informatique du service. Par conséquent, l'informatique doit vérifier toujours les communications.
- Sont exclus de ce service le service de « backup » et de compression des systèmes RAIM. Les systèmes de réplication voie « autorouting » n'étant pas totalement indispensables sont également exclus.
- Les incidences dues à des changements de configuration des systèmes ou des sous-systèmes qui interagissent avec l'archive RAIM Server sont exclues. Sauf lorsque ces changements de configuration sont convenus avec CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL. Dans ce cas, il faudra notifier à CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL l'intention du changement de configuration au moins deux jours ouvrables avant ledit changement.

Toutes les actions non mentionnées pendant ce service devront être résolues ultérieurement par le service de maintenance habituel.

### 3. NOTES

- Dans le cas où plus d'une incidence aura lieu en même temps elles seront résolues par ordre d'arrivée.
- CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL se réserve le droit à ne pas donner assistance à des appels ne respectant pas les critères mentionnés ci-dessus. Étant entendu que les actions sur les incidences en dehors de la couverture seulement serviraient pour retarder sa résolution ou éventuellement aggraver la situation.

**Annex 3 – Preus**

MANTENIMENT 24X7	PREU
Manteniment 24X7 PACS AECT-HC Període de l' 1 de Gener fins el 31 de Desembre 2019	45.992€

(\*)IVA no inclòs

**CONDICIONS DE PAGAMENT**

- CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL emetrà factura anual amb venciment a 60 dies.
- El pagament es farà efectiu mitjançant transferència bancària al següent compte:  
  
BBVA 0182 6035 41 0201505924.

**Annexe 3 - Prix**

MAINTENANCE 24X7	PRIX
Maintenance 24X7 PACS GECT-HC Période du 1 <sup>er</sup> Janvier au 31 Décembre 2019	45 992€

(\*) HT

**CONDITIONS DE REGLEMENT**

- CONSORTIUM CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ émettra une facturè annuelle payable dans un délai de 60 jours.
- Le règlement sera réalisé par virement bancaire sur le compte suivant :  
  
BBVA 0182 6035 41 0201505924.