


ANDRA S.p.A.

Opera, 17 Novembre 2017

TRASMISSIONE E-MAIL
Paolo.Piaser@ospedalemotta.it


INGEGNERIA CLINICA
Ing. Paolo Piaser
02.11.2018

Spett.le
**OSPEDALE RIABILITATIVO DI ALTA
SPECIALIZZAZIONE S.P.A.**
Via Padre Leonardo Bello, 3/C
31045 Motta di Livenza
C.A. ING. PAOLO PIASER

Ns. Rif.: adm/em 2017105PAT-EQ

**OGGETTO: Contratto di assistenza tecnica FULL RISK dal 30/04/2017 al 31/08/2019
inerente al sistema IMS GIOTTO IMAGE 3DL installato presso il Vostro Centro Diagnostico**

In relazione alla Nostra proposta n. 2016072PAT-EQ del 19/09/2016 e alla successiva accettazione, Vi confermiamo che risulta già attivo sul sistema GIOTTO IMAGE 3DL sn 1236024946 installato presso il Centro Diagnostico di Cortina D'Ampezzo (BL), il contratto di assistenza tecnica FULL RISK dal 30/04/2017 al 31/08/2019.

Vi elenchiamo di seguito la composizione degli articoli componenti il sistema

USCITA	COD. ARTICOLO	DESCRIZIONE	MATRICOLA
Gen 2013	6902	GIOTTO IMAGE 3DL	1236024946
Gen 2013	6120-12M3	DETEETTORE DIGITALE 24X30	
Gen 2013	6010-12	INGRANDIMENTO FATTORE X 1:8	
Gen 2013	6343-12	COMPRESSORE SPOT	
Gen 2013	6082-03M1	GRUPPO COMPRESSORE 10X10	
Gen 2013	6480-12	GRUPPO COMPRESSO 18X30	
Gen 2013	C348	SOFTWARE MONITORAGGIO	

ANDRA S.p.A.

Di seguito Vi segnaliamo la tipologia di contratto attivo:

ID	Tipologia di contratto	Prezzo particolare a Voi riservato
1	FULL RISK dal 30/04/2017 al 31/08/2019	€ 31.193,00. =+IVA

Il contratto FULL RISK prevede l'attivazione dei seguenti servizi:

- Supporto telefonico
- Assistenza preventiva on-line
- Assistenza preventiva on-site (n.1 visita programmata/anno)
- Assistenza correttiva on-line
- Assistenza correttiva on-site
- Aggiornamento software
- Fornitura delle parti di ricambi

La descrizione particolareggiata dei servizi inclusi in ciascuna tipologia di contratto è riportata nel documento allegato "Servizi di assistenza tecnica ANDRA S.p.A. rev. 5"; la sottoscrizione della presente ne comporta la presa visione ed accettazione delle condizioni in esso riportate.

Condizioni di fornitura:

Fatturazione: semestrale anticipata
Pagamento: 90 gg. d.f.f.m. R.D.
IVA: a Vostro carico, a norma di Legge.
Validità offerta: 30 giorni dalla data della presente.

ANDRA S.p.A.
Technical & Service Manager Medical Equipment
Dott. Ing. Andrea Di Martino

8.01.2018
OSPEDALE RIABILITATIVO DI
ALTA SPECIALIZZAZIONE SPA
MOTTA DI LIVENZA (TV)
Amministratore Delegato
Francesco Rizzoli

ANDRA S.p.A.

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA ANDRA S.P.A.

1. Campo di applicazione

Il presente documento si applica a tutte le forniture di prodotti e servizi commercializzati da ANDRA S.p.A., che prevedono l'erogazione dei servizi di assistenza tecnica.

I prodotti offerti da ANDRA S.p.A. si possono distinguere in attrezzature per radiologia medica (Medical Equipment) e sistemi di Information Technology medicali (Healthcare IT).

Prodotto	Tipologia
MEDICAL EQUIPMENT	SISTEMI CR/DR KONICA MINOLTA
	SISTEMI DR NRT
	SISTEMI MAMMOGRAFICI PHILIPS MICRODOSE
	SISTEMI MAMMOGRAFICI IMS
	SISTEMI OPT/CONE BEAM GENDEX/INSTRUMENTARIUM
	SISTEMI POLIFUNZIONALI SAMSUNG
HEALTHCARE IT	SISTEMI SECTRA PACS HARDWARE E SOFTWARE
	SISTEMI RIS HARDWARE E SOFTWARE
	MODULI DI REFERTAZIONE VOCALE
	SISTEMI DI PRODUZIONE CD/DVD PAZIENTE HARDWARE E SOFTWARE
	MODULI SOFTWARE DI INTEGRAZIONE DICOM E HL-7

2. Modalità di accesso al servizio

L'assistenza tecnica fornita da ANDRA S.p.A. è attiva tutti i giorni feriali dalle ore 8.45 alle 13.00 e dalle 13.45 alle 17.00. ed è possibile accedervi attraverso i seguenti recapiti

Numero verde	800561331
Fax	02/57607059
E-mail supporto Medical Equipment	assistenza@ANDRA-med.it
E-mail supporto Healthcare IT	assistenza_pacs@ANDRA-med.it

Il numero verde prevede il colloquio diretto con il personale del supporto tecnico ANDRA S.p.A. E' inoltre attiva la registrazione dei messaggi tramite segreteria telefonica 24 ore su 24.

La segreteria entra in funzione al di fuori degli orari di ufficio o qualora le linee del supporto tecnico risultassero occupate.

3. Servizi erogati

ANDRA S.p.A. si impegna a fornire i servizi di assistenza tecnica con personale alle proprie dipendenze dirette o avvalendosi di tecnici di propria fiducia espressamente preparati.

Di seguito vengono elencati e brevemente descritti i servizi di assistenza erogabili:

Si nota che i servizi di tipologia "on-line" necessitano di una linea di accesso remoto sicura ai sensi della legge 196/03. L'implementazione della linea, la gestione delle politiche di accesso ed il controllo dello stesso sono a carico del Cliente.

ANDRA S.p.A.

3.1 Supporto telefonico

Il servizio fornisce agli utenti informazioni sull'utilizzo dei sistemi e sulla soluzione di problematiche di tipo applicativo, nonché l'accesso al primo livello del supporto tecnico.

3.2 Assistenza preventiva on-line

L'assistenza preventiva on-line prevede l'installazione, per i prodotti sui quali è applicabile, di programmi di autodiagnosi (agent), configurati per segnalare autonomamente via e-mail al supporto tecnico di ANDRA S.p.A. il raggiungimento di determinati livelli di allerta (previa configurazione del server SMTP del Cliente). Alla ricezione della segnalazione il supporto tecnico si connetterà remotamente al sistema per effettuare i controlli e le correzioni del caso.

3.3 Assistenza preventiva on-site

L'assistenza preventiva è una metodologia di assistenza che prevede l'esecuzione di attività atte ad individuare e correggere eventuali problemi in essere, anticipando la richiesta di intervento del Cliente e, dove possibile, evitando che il problema sia avvertito dagli utilizzatori del sistema stesso.

L'assistenza preventiva on-site prevede l'esecuzione di interventi tecnici programmati presso il Cliente, concordati tra le parti, nei quali vengono eseguite le operazioni previste dal costruttore nella documentazione tecnica e vengono raccolte segnalazioni da parte degli utilizzatori.

Questo servizio NON viene erogato durante i primi 12 mesi di garanzia della fornitura.

3.4 Assistenza correttiva on-line

L'Assistenza correttiva on-line avviene normalmente dopo la diagnosi in teleassistenza del problema e la verifica che lo stesso può essere analizzato e/o eliminato da remoto.

3.5 Assistenza correttiva on-site

L'Assistenza correttiva avviene normalmente dopo il controllo in teleassistenza del problema e la verifica che lo stesso non può essere analizzato e/o eliminato senza recarsi fisicamente dal Cliente. Il personale tecnico ANDRA S.p.A. dovrà avere immediato e libero accesso ai sistemi da assistere.

3.6 Aggiornamento software

Tale servizio è previsto in automatico su sistemi coperti da garanzia o da contratto di assistenza, e consiste in:

- Diritto alla fornitura di nuove minor release e patch a copertura di bachi software
- Diritto alla fornitura di nuove major release
- Attività di aggiornamento
- Attività di formazione su eventuali nuove funzionalità introdotte

Si porta a conoscenza del Cliente che alcuni aggiornamenti possono causare temporanee interruzioni del servizio, e vanno pertanto concordati preventivamente, al fine di limitare l'impatto sul flusso operativo del reparto.

L'aggiornamento software non include i costi relativi alle attività di migrazione (reinstallazione del software su nuovo hardware e trasferimento dei dati) eventualmente necessarie a fronte di modifiche di configurazioni hardware. Altresì non sono inclusi costi relativi ad eventuali espansioni/modifiche hardware e software di base che si rendessero necessarie per supportare le nuove release.

ANDRA S.p.A.

L'aggiornamento non è applicabile alle componenti software quali sistemi operativi, database, antivirus, eventuali applicativi di terze parti non previsti in fornitura.

3.7 Copertura contratti di assistenza con i fornitori hardware e parti di ricambio

Questo servizio prevede, ove possibile, la stipula di contratti di assistenza con i produttori/distributori hardware di terze parti, quali: PC, workstation, server, storage, monitor medicali, produttori CD/DVD. Il servizio copre anche le parti di ricambio.

Non è prevista, se non diversamente specificato nel contratto, la fornitura di unità muletto in sostituzione temporanea.

ANDRA S.p.A. si pone come interfaccia unica nella gestione dei rapporti con i fornitori.

3.8 Servizi Specialistici

Questi servizi contemplano quelle attività che non rientrano prettamente nella routine dell'assistenza correttiva e prevedono la copertura di cambi di configurazione/taratura del sistema a fronte di richieste specifiche del Cliente.

Medical Equipment

- Modifica integrazione DICOM a fronte di sostituzione di una o più modalità già integrate
- Modifica di protocolli di elaborazione ed in genere di impostazioni personalizzate sulle consolle di comando
- Formazione nuovi utenti
- Supporto all'esperto qualificato nell'esecuzione dei controlli di qualità
- Esecuzione dei controlli di qualità e calibrazione dei detettori, secondo le modalità previste dal costruttore

Healthcare IT

- Piccole modifiche di integrazione con i sistemi informatici del Cliente (aggiunta di nuovi campi o modifica di campi esistenti)
- Modifica integrazione DICOM a fronte di sostituzione di una o più modalità già integrate
- Modifica di protocolli di visualizzazione ed in genere di impostazioni utente del RIS/PACS
- Modifica layout referto, stampe e CD paziente
- Creazione di nuovi utenti/ruoli
- Formazione nuovi utenti
- In mancanza di un amministratore applicativo, riallocazioni di dati relativi ad esami/pazienti, su indicazione del Cliente

Si considerano servizi specialistici straordinari, e quindi esclusioni da valutare tramite appositi preventivi di spesa, le attività relative a:

Medical Equipment

- Verifiche elettriche (norma CEI EN 62353) tramite strumentazione dedicata
- Modifiche sostanziali alla configurazione del sistema
- Integrazione di nuove modalità diagnostiche, workstation di terze parti, stampanti, non previste nel progetto iniziale
- Trasferimento dei sistemi presso altra sede

Healthcare IT

- Modifiche sostanziali di integrazione con i sistemi informatici del Cliente (aggiunta di flussi non previsti, cambio del fornitore o del programma)

ANDRA S.p.A.

- Integrazione di nuove modalità diagnostiche, workstation di terze parti, stampanti, non previste nel progetto iniziale
- Calibrazione dei monitor medicali
- Trasferimento dei sistemi presso altra sede

4. Tipologie di contratto

ANDRA S.p.A. propone ai suoi Clienti due tipologie di contratto, che si differenziano per i servizi attivati: FULL RISK e BASIC.

Servizio/Prodotto/Contratto	MEDICAL EQUIPMENT		HEALTHCARE IT	
	BASIC	FULL RISK	BASIC	FULL RISK
Supporto Telefonico	SI	SI	SI	SI
Assistenza preventiva on line	SI	SI	SI	SI
Assistenza preventiva on site	SI n.2 visite/anno	SI n.2 visita/anno	NO	SI n.1 visite/anno
Assistenza correttiva on line	SI	SI	SI	SI
Assistenza correttiva on site	SI	SI	NO	SI
Aggiornamento software	SI	SI	SI	SI
Copertura fornitori hardware e parti di ricambio	NO	SI	NO	SI
Servizi specialistici	SI	SI	SI	SI

5. Esclusioni

Il contratto FULL RISK comprende la sostituzione delle parti di ricambio, con la sola esclusione del materiale di consumo e degli articoli di seguito elencati, se non diversamente specificato nel contratto.

Medical Equipment:

- Piastre ai fosfori su sistemi computed radiography Konica Minolta modello Regius
- Unità ottica sui sistemi computed radiography Konica Minolta modello Regius
- Filtri antiodore sulle stampanti Konica Minolta modello Drypro
- Piatti di compressione su sistemi mammografici Philips Microdose
- Sistemi di raffreddamento per Side Cabinet su sistemi mammografici Philips Microdose
- Toner per stampanti laser, batterie UPS

Healthcare IT:

- Supporti di memoria ottici
- Cartucce di inchiostro per i sistemi di produzione CD/DVD
- Toner per stampanti laser
- Batterie UPS, batterie memoria storage

Resta sempre esclusa la fornitura di ricambi e/o manodopera forniti su interventi causati da:

- Negligenza o uso improprio del sistema.

ANDRA S.p.A.

- Utilizzo di materiali o ricambi non commercializzati da ANDRA S.p.A.
- Interventi o assistenza eseguiti da personale non autorizzato ANDRA S.p.A.
- Incendi, alluvioni e sinistri di qualsiasi tipo, nonché sommosse e agitazioni popolari.

Restano esclusi i servizi specialistici straordinari indicati al punto 3.8

6. Tempi di intervento

ANDRA S.p.A. si impegna a fornire i servizi di assistenza tecnica nei tempi di seguito riportati (fatto salvo diverso accordo con il cliente):

Contratto/Modalità di intervento	Supporto Telefonico	Teleassistenza	Assistenza on site ⁽¹⁾	
FULL RISK	IMMEDIATO	2 ore lavorative	Guasto bloccante ⁽²⁾	Next Business Day
			Guasto non bloccante	24 ore lavorative
BASIC	IMMEDIATO	2 ore lavorative	Guasto bloccante ⁽²⁾	Next Business Day ⁽³⁾
			Guasto non bloccante	24 ore lavorative ⁽³⁾

⁽¹⁾ Al tempo di intervento on site dichiarato in tabella vanno aggiunte in numero le ore impiegate in teleassistenza dal personale tecnico ANDRA S.p.A. per la diagnosi del problema, partendo dalla ricezione di una richiesta scritta da parte del Cliente.

Tali tempi non saranno da intendersi come vincolanti nel caso di ritardi dovuti a cause di forza maggiore.

⁽²⁾ Per guasto bloccante si intende un guasto che pregiudica la funzionalità del sistema nel suo complesso e per il quale non esistono metodologie alternative di esecuzione delle funzionalità compromesse.

⁽³⁾ Non applicabile ai sistemi Healthcare IT, i tempi di intervento nel contratto BASIC sono da concordare con il supporto tecnico

7. Limitazioni di responsabilità

La società ANDRA S.p.A. non assume nessuna responsabilità per danni eventualmente imputabili al mancato funzionamento dei sistemi.

ANDRA S.p.A. non può essere nominata Responsabile Esterno al Trattamento del Dato, in quanto il personale tecnico svolge operazioni che non implicano una comprensione del significato dei dati trattati e non ha alcuna autonomia né alcun potere decisionale sulle base dati sulle quali esegue manutenzione.

ANDRA S.p.A. non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile delle procedure di sicurezza e protezione dei dati previste dalla legge 196/03 in particolare per quanto attiene:

- Creazione e gestione delle copie di sicurezza;
- Autenticazione degli utenti;
- Politiche anti-virus e di sicurezza generale dei sistemi informativi;
- Controllo degli accessi ai dati sensibili;
- Aggiornamento dei sistemi operativi;
- Gestione della data e ora di sistema;

Non essendo inoltre ANDRA S.p.A. Titolare del Trattamento del Dato, restano in carico del Cliente le attività di amministrazione applicativa della base dati PACS, in particolare per quanto concerne:

- Gestione delle mancate corrispondenze;

ANDRA S.p.A.

- Operazioni di riallocazione di esami;
- Correzione dati anagrafici dei pazienti;
- Monitoraggio delle code di archiviazione.

A tal fine il personale indicato dal Cliente verrà adeguatamente formato da parte di ANDRA S.p.A.

8. Trattamento dei dati

ANDRA S.p.A. informa che i propri tecnici, nel corso delle attività tecniche di installazione, predisposizione della base dei dati, avviamento e assistenza tecnica potranno accedere a dati sensibili di proprietà del Cliente, esclusivamente per gli scopi previsti dal contratto.

Si informa che il personale di ANDRA S.p.A. è stato sottoposto ad addestramento specifico, conoscitivo e comportamentale, relativamente alla normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati (D.lgs 196/03).

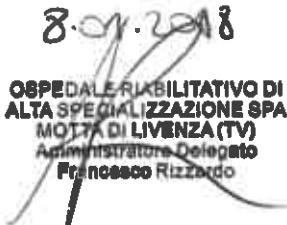
9. Valutazione dei rischi e adempimenti in materia di sicurezza

ANDRA S.p.A. informa che i propri tecnici sono stati opportunamente istruiti ed informati in materia di sicurezza, ai sensi del Decreto Legislativo n.81 del 9 aprile 2008.

Su richiesta del committente, ANDRA S.p.A. si rende disponibile a trasmettere copia del proprio Documento di Valutazione dei Rischi e a partecipare alla redazione del D.U.V.R.I.

10. Foro competente

Per ogni controversia inerente l'erogazione dei servizi sopracitati e l'interpretazione del presente documento sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

8.07.2018

OSPEDALE RIABILITATIVO DI
ALTA SPECIALIZZAZIONE SPA
MOTTA DI LIVENZA (TV)
Amministratore Delegato
Francesco Rizzardo