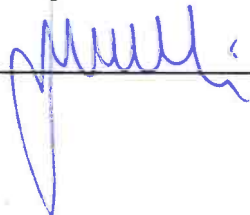


DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 163 DEL 3.3.2020

**S.C. INGEGNERIA CLINICA**

Oggetto: Proroga tecnica per l'anno 2020 del contratto di assistenza tecnica full risk per sul mammografo digitale Giotto con la società Andra S.p.A

Il Direttore ad interim della S.C. Ingegneria Clinica  
Dott. Ing. Romolo Macchi

  
\_\_\_\_\_

- Richiamati i principi sanciti dal D. Lgs 502/92 e s.m.i. e dal D. Lgs. 165/2001 in materia di responsabilità ed autonomia organizzativa dei dirigenti della Pubblica Amministrazione;
- Considerato che con deliberazione n. 221 dell'8.11.2019 è stato approvato il regolamento attuativo dell'atto aziendale in materia di adozione di determinazioni dirigenziali e disposta l'emanazione da parte dei dirigenti degli atti conclusivi di procedimento aventi natura non discrezionale, bensì meramente esecutiva ed applicativa di leggi, regolamenti e contratti;
- Dato atto che il presente provvedimento rientra nelle previsioni di cui sopra;

**IL DIRETTORE DELLA STRUTTURA COMPLESSA INGEGNERIA CLINICA**  
**evidenzia quanto segue**

Premesso che

nei presidi ospedalieri dell' Azienda Sociosanitaria Ligure 5 sono presenti apparecchiature elettromedicali ad alta tecnologia quali: TAC, RM, Angiografi digitali, Gamma Camere, Acceleratori Lineari, Litotritori (...) per le quali l'Asl5 ha stipulato contratti di assistenza e manutenzione full-risk;

ricordato che la C.R.A. aveva indetto una gara ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 163/2006 per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione di apparecchiature elettromedicali ed attrezzature tecnico scientifiche per le AA.SS. ed EE.OO. del S.S.R. suddivisa in 4 lotti, di cui il lotto n. 2 relativo a questo genere di apparecchiature;

ricordato altresì che l'aggiudicazione di detta gara, relativamente al lotto 2, è stata annullata dal C.S.;

per tale motivo, con Delibera Direttore Generale n. 240 del 9 aprile 2019 si è proceduto alla proroga tecnica del contratto di assistenza tecnica full risk sul mammografo Giotto Tomo matricola 33/01/43 installato presso la S.C. Radiodiagnostica dell'Ospedale San Bartolomeo di Sarzana per il periodo 01/01/2019 al 31/12/2019 alla Ditta Andra S.p.a.;

preso atto che a seguito di nostra richiesta prot. n. 5650 del 06/02/2020 (allegato 1) la Centrale Regionale Acquisti ha risposto con nota n. 3306 del 13.2.2020 (allegato 2) comunicando che sta provvedendo alla predisposizione della documentazione relativa all'indizione di nuova gara per l'affidamento dei servizi di cui trattasi entro il mese di marzo 2020;

che pertanto ricorrono le condizioni per procedere ad una ulteriore proroga tecnica del contratto in essere per tutto l'anno in corso, stante che la conclusione della nuova gara che verrà indetta dalla C.R.A. si presume non possa avvenire prima del 31.12.2020;

a tal proposito, con nota protocollo generale numero 4276 del 29 gennaio 2020 (allegato 3) la S.C. Ingegneria Clinica ha provveduto a richiedere alla ditta Andra S.p.a. la migliore offerta relativamente alla proroga tecnica per 12 mesi dei contratti di manutenzione full-risk di cui sopra, nelle more dell'espletamento della nuova gara regionale;

con nota prot. n° adm/eg 2020026PAT-IMS del 21 febbraio 2020 (allegato 4) la ditta Andra S.p.a. ha confermato la propria disponibilità alla proroga del contratto in essere di tipo full-risk sul sistema di cui trattasi, allo stesso importo e alle stesse condizioni contrattuali precedenti;

atteso quanto sopra la spesa complessiva derivante dal presente provvedimento è di Euro 19.0000,00 oltre IVA 22% (Euro 23.180,00 IVA inclusa) a carico del bilancio 2020;

dato atto che lo stipulando contratto sarà comunque sottoposto a clausola risolutiva espressa, in caso di conclusione della gara avviata dalla C.R.A. Liguria prima della scadenza della proroga de qua;

il sottoscritto, ing. Romolo Macchi, in qualità di Direttore della Struttura Complessa al quale compete l'adozione del provvedimento, dichiara con la firma del presente atto:

- di non incorrere nelle cause di incompatibilità previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento al Codice di comportamento (D.P.R. n. 62/2013 - Delibera D.G. n. 1155 del 20/12/2017) e alla normativa anticorruzione (L.190/2012);
- di non trovarsi nelle ipotesi di cui all'art. 42 del D.Lgs. 50/2016 (situazioni di conflitto di interesse) in relazione all'oggetto del presente atto.

Tanto premesso

### DISPONE

1. di considerare la premessa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare, fatta salva la facoltà della ASL 5 di decidere l'interruzione nel momento dell'aggiudicazione della nuova gara regionale, la proroga tecnica del contratto d'assistenza full-risk, integrato con gli accordi sul livello di servizio indicati in premessa, per il periodo 01/01/2020– 31/12/2020, con la società Andra S.P.A. sul mammografo Giotto Tomo matricola 33/01/43 installato presso la S.C. Radiodiagnostica dell'Ospedale San Bartolomeo di Sarzana
3. di dare atto che dall'adozione del seguente provvedimento deriva una spesa complessiva a carico del bilancio 2020 di € 19.000,00 oltre a € 4.180,00 per IVA 22% ovvero €. 23.180,00;
4. dare mandato agli uffici competenti di procedere ad ogni adempimento conseguente l'approvazione del presente atto;
5. di dare comunicazione di quanto stabilito nel presente provvedimento ai soggetti interni ed esterni interessati;
6. di trasmettere il presente provvedimento alla S.C. Gestione Risorse Economiche e Finanziarie per l'apposizione del visto di registrazione contabile e alla S.C. Affari Generali e Legali per la sua pubblicazione all'Albo Aziendale;
7. di dare atto che il presente provvedimento diventa esecutivo dal momento della sua registrazione e numerazione da parte della S.C. Affari Generali e Legali.

Codice CIG ZB22C1AE3E

Codice esenzione CIG

Il Responsabile del Procedimento  
Dott. Ing. Romolo MACCHI

Il Direttore S.C. Ingegneria Clinica  
Dott. Ing. Romolo MACCHI

**ESECUTIVITA'**

La spesa di € 23.180,00 prevista nella presente proposta, rientra tra i costi da prevedere nel Conto Economico del Bilancio Preventivo Economico anno 2020 al Conto Economico C.E 130030005 Autorizzazione n. 2020/25/13

La spesa di € \_\_\_\_\_ prevista nella presente proposta rientra nello Stato Patrimoniale dei Bilanci d'esercizio anni \_\_\_\_\_ al conto n. \_\_\_\_\_

Gli introiti di € \_\_\_\_\_ previsti nella presente proposta, rientrano nel Conto Economico del/i Bilancio/i d'esercizio/i \_\_\_\_\_ al/ai Conto/i Economico/i n. \_\_\_\_\_ Autorizzazione n. \_\_\_\_\_

Il presente provvedimento non comporta spesa

Il Direttore della Struttura Complessa  
Gestione delle Risorse Economiche e Finanziarie  
(Dott. Fabio CARGIOLLI)

La Spezia, 02 MAR. 2020

ALLEGATO A

Prot. n.

Trasmessa mezzo pec

La Spezia,

ASL5 Spezzino  
Registro: Protocollo Generale



Prot. n. 0005650 del 06/02/2020

Spett./le  
**ALISA – Area  
Centrale Regionale Acquisti**  
16121 GENOVA GE

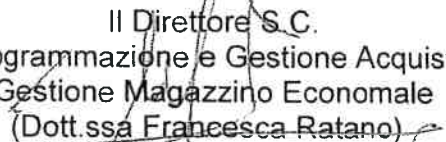
c.a. Dott. Giorgio Sacco  
c.a. Dott. Moreno Costa

Oggetto: Gara a procedura aperta, ai sensi dell'art.55 D.Lgs. 163/2006, per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione di apparecchiature elettromedicali ed attrezzature tecnico-scientifiche di: ASL1 Imperiese, ASL2 Savonese, ASL3 Genovese, ASL4 Chiavarese, ASL5 Spezzino, E.O. Galliera, O.I. Evangelico, IRCCS Gaslini e IRCSS San Martino- IST della Regione Liguria per un periodo di 4 anni (con opzione di rinnovo di anno in anno sino ad un massimo di ulteriori quattro) – LOTTI N.4 – Numero gara 6221195

In riferimento alla procedura in oggetto indicata si chiede cortese riscontro in merito allo status dell'iter procedurale e l'indicazione sui tempi di aggiudicazione della stessa relativamente al Lotto n. 2 precedentemente annullato con sentenza del Consiglio di Stato per determinazioni conseguenti.

In attesa di cortese riscontro si porgono distinti saluti.

Il Direttore S.C.  
Programmazione e Gestione Acquisti,  
Gestione Magazzino Economale  
(Dott.ssa Francesca Ratano)





**Alisa**

Sistema Sanitario Regione Liguria

ALLEGATO 2

**AREA CENTRALE REGIONALE D'ACQUISTO**

Responsabile del procedimento

Luigi Moreno Costa

Tel. 010 548 8561

e-mail: [luigimoreno.costa@regione.liguria.it](mailto:luigimoreno.costa@regione.liguria.it)

referente

Caterina Merlo

Tel. 101 548 8562

e-mail: [caterina.merlo@regione.liguria.it](mailto:caterina.merlo@regione.liguria.it)

Genova, data del protocollo

Al Direttore

S.C. Programmazione e Gestione Acquisti,

Gestione Magazzino Economico

A.S.S.L. n° 5 Spezzina

Via Fazio 30

19121 La Spezia

Pec: [protocollo.generale@pec.asl5.liguria.it](mailto:protocollo.generale@pec.asl5.liguria.it)

Oggetto:

Gara a procedura aperta, ai sensi dell'art.55 D. Lgs. n° 163/2006, per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione di apparecchiature elettromedicali ed attrezzature tecnico-scientifiche di: ASL1 Imperiese, ASL2 Savonese, ASL3 Genovese, ASL4 Chiavarese, ASL5 Spezzino, E.O. Galliera, O.I. Evangelico, IRCCS Gaslini e IRCSS San Martino- IST della Regione Liguria per un periodo di 4 anni (con opzione di rinnovo di anno in anno sino ad un massimo di ulteriori quattro) - LOTTI N.4 - Numero gara 6221195 – risposta a vs. nota prot. n° 0005650 del 06/02/2020

In riscontro alla Vostra nota di cui all'oggetto, si comunica che l'ufficio scrivente sta predisponendo la documentazione relativa all'indizione della procedura di gara al fine di affidare il servizio di cui all'oggetto e si precisa che la stessa sarà indetta entro il mese di marzo 2020.

Pertanto, per gli effetti dell'art. 8, comma 9, della Legge Regionale 06/11/2012, n° 34, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e funzionale, codesto Policlinico potrà intraprendere le procedure più opportune.

Distinti saluti

IL DIRETTORE DI AREA  
Dott. Giorgio SACCO

ALLEGATO 3

Prot. 4276-29/01/2020

La Spezia, 29-01-2020

Spett.le

Andra s.p.A.  
20090 Opera (MI)  
Via C. Pavese 11/13

c.a.

Dr. Di Martino Andrea

e-mail: assistenza@andra-med.it

**OGGETTO:**

Richiesta proroga tecnica contratto di manutenzione full risk su mammografo digitale GIOTTO TOMO

Con riferimento all'oggetto, si richiede la proroga tecnica per 12 mesi, con decorrenza dal 01/01/2020, ai medesimi importi e alle medesime condizioni del contratto di manutenzione full risk, di cui alla deliberazione n° 240 del 30/12/2019, stipulato sulle apparecchiature in oggetto e appena concluso.

Si chiede altresì, la trasmissione dei calendari relativi alla manutenzione preventiva prevista e la continuità delle manutenzioni preventive/correttive, nelle more della stipula del nuovo contratto.

A disposizione per ulteriori chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

Il Direttore F. F. della Struttura  
Complessa  
Ingegneria Clinica

Dottor Ingegnere Romolo MACCHI



# ANDRA S.p.A.

Opera, 21 Febbraio 2020

TRASMISSIONE E-MAIL  
sara.albertosi@asl5.liguria.it

Spett.le  
**ASL 5 SPEZZINO**  
S.C. "Ingegneria Clinica - Gestione  
Patrimonio Immobiliare - Grandi Opere"  
Via Vittorio Veneto 197  
19124 - LA SPEZIA  
c.a. Ing. Sara Albertosi

Ns. Rif.: adm/eg 2020026PAT-IMS

Vs. Rif.: Vs Prot. N. 15075 del 15/04/2019 – Delibera n. 240 del 9/04/2019

**OGGETTO: Contratto di assistenza tecnica Full Risk dal 01/01/2020 al 31/12/2020 per il mammografo IMS GIOTTO TOMO installato presso il P.O. San Bartolomeo.**

In relazione alla scadenza contrattuale, Vi trasmettiamo la proposta di contratto Full Risk per il sistema IMS GIOTTO TOMO S/N 33/01/43 installato presso il P.O. San Bartolomeo di Sarzana, per il periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020.

Vi elenchiamo di seguito gli articoli che compongono il sistema

CONSEGNA	COD. ARTICOLO	DESCRIZIONE	MATRICOLA
2014	-	GIOTTO TOMO	33/01/43

A seguire Vi proponiamo la tipologia di contratto che più si addice alle diverse esigenze ed ai livelli di servizio da Voi desiderati:

ID	Tipologia di contratto	Importo particolare a Voi riservato
1	FULL RISK 12 mesi	€ 19.000,00. =+IVA

**In caso di rescissione anticipata del contratto, Vi verrà accreditata la quota relativa alle mensilità piene non usufruite, considerando un preavviso minimo di 90 giorni.**



# ANDRA S.p.A.

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 (tubo e detettore inclusi)

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. 6"; la sottoscrizione della presente ne comporta la presa visione ed accettazione delle condizioni in esso riportate.

## Condizioni di fornitura:

Fatturazione: annuale 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

Restiamo in attesa di Vostro gradito ordine e cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti

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



# 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 POLIFUNZIONALI NRT
	SISTEMI MAMMOGRAFICI IMS GIOTTO
	SISTEMI OPT/CONE BEAM KAVO
	SISTEMI DR POLIFUNZIONALI SAMSUNG
HEALTHCARE IT	SISTEMI SECTRA PACS
	SISTEMI RIS
	MODULI DI REFERTAZIONE VOCALE
	SISTEMI DI PRODUZIONE CD/DVD
	MODULI SOFTWARE DI INTEGRAZIONE DICOM E HL-7
	SISTEMI DI ACQUISIZIONE DELLA DOSE RADIOLOGICA

### 2. 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.

Si nota che i servizi di tipologia "on-line" necessitano l'attivazione di un accesso remoto sicuro ai sensi del GDPR 679/2016. L'implementazione dell'infrastruttura, la gestione delle politiche di accesso ed il controllo dello stesso sono a carico del Cliente.

ANDRA S.p.A. impiega il software TeamViewer per la gestione della teleassistenza, sia in modalità diretta che in modalità LAN (qualora la connessione avvenga tramite VPN).

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

#### 2.1 Help Desk

Il servizio Help Desk si occupa di registrare le richieste di supporto e di smistarle al supporto tecnico ANDRA S.p.A.

Inoltre 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.

Il servizio è attivo 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:

#### Medical Equipment

- Numero verde 800561331
- Fax 02/57607059
- E-mail assistenza@andra-med.it

# ANDRA S.p.A.

## Healthcare IT

- Numero 02/52002245
- Fax 02/57607059
- E-mail: assistenza\_pacs@andra-med.it

La linea dedicata prevede il colloquio diretto con il personale del supporto tecnico ANDRA S.p.A. E' inoltre attiva sul numero verde 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.

Attraverso di essa, è possibile registrare la richiesta di assistenza, riportando il nome e numero di telefono dell'interlocutore, l'azienda di appartenenza ed il tipo di problema riscontrato, in modo da essere ricontattati dal supporto tecnico.

## 2.2 Reporting

Il servizio di Reporting si occuperà della gestione della reportistica di intervento e dei rapporti con il centro segnalazioni del Cliente, deputato al controllo delle attività svolte.

Le comunicazioni tra l'Help Desk ed il centro segnalazioni del Cliente verranno registrate su moduli elettronici in grado di raccogliere tutte le informazioni salienti relative alla chiamata, all'eventuale intervento, alla risoluzione della medesima

Viene garantita la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico.

## 2.3 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.

Il requisito per l'attivazione del servizio è la configurazione del server SMTP del Cliente.

Alla ricezione della segnalazione il supporto tecnico si conatterà remotamente al sistema per effettuare i controlli e le correzioni del caso.

## 2.4 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.

Durante la visita di manutenzione preventiva verranno effettuate le verifiche di sicurezza elettrica (a seconda della frequenza predefinita) ed i controlli funzionali secondo le modalità previste dal costruttore.

Al termine della visita preventiva verrà redatto il reportino di intervento riportante le attività effettuate.

Il calendario manutenzioni preventive viene condiviso con il Cliente e programmato in seguito alla sottoscrizione di un contratto di assistenza.

# ANDRA S.p.A.

A seconda della tipologia di prodotto e sulla base delle istruzioni del costruttore, viene applicata la seguente frequenza:

## Medical Equipment

- Sistemi mammografici IMS Giotto: n. 1 visita/anno
- Sistemi DR Konica Minolta: n. 1 visita/anno
- Sistemi CR Konica Minolta: n. 2 visite/anno
- Sistemi DR Polifunzionali NRT: n. 2 visite/anno
- Sistemi OPT/Cone Beam Kavo: n. 2 visite/anno
- Sistemi DR Polifunzionali Samsung: n. 2 visite/anno

## Healthcare IT

- Sistemi Sectra PACS: n. 1 visita/anno

## 2.5 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.

Al termine delle attività, verranno registrati su supporto elettronico i dati relativi all'intervento tecnico.

## 2.6 Assistenza correttiva on-site

L'assistenza correttiva si occupa di effettuare, su richiesta del servizio segnalazioni del Cliente, gli interventi tecnici atti ad eliminare ogni eventuale anomalia di funzionamento che si dovesse verificare sui sistemi durante il loro normale utilizzo, dopo il controllo in teleassistenza del problema e la verifica che lo stesso non può essere ripristinato senza recarsi fisicamente dal Cliente.

Il personale tecnico ANDRA S.p.A. dovrà avere immediato e libero accesso ai sistemi da assistere, applicherà le disposizioni previste in materia di sicurezza (Dlgs 81/08) ed in materia di protezione dei dati personali (GDPR 679/2016) ed effettuerà le operazioni previste dalla documentazione tecnica di riferimento.

Se necessario, ANDRA S.p.A. si occuperà di gestire le comunicazioni con il supporto tecnico dei costruttori dei sistemi commercializzati (escalation tecnica) qualora il problema richiedesse il loro intervento.

Al termine dell'intervento verrà redatto un rapportino con l'indicazione della data, ora, parti di ricambio utilizzate, tempo di risoluzione del guasto, su opportuni moduli controfirmati dal responsabile operativo o altro referente identificato dalla Cliente.

## 2.7 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 banchi 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

# ANDRA S.p.A.

espansioni/modifiche hardware e software di base che si rendessero necessarie per supportare le nuove release.

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

## 2.8 Copertura contratti di assistenza con i fornitori hardware di terze parti 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.

Le parti di ricambi eventualmente impiegate saranno originali e nuove, o comunque equivalenti a nuove nelle prestazioni.

Le parti eventualmente sostituite nel corso dell'intervento diverranno di proprietà di ANDRA S.p.A. ANDRA S.p.A. provvederà, in conformità alle leggi applicabili, al trasporto ed all'avvio a smaltimento degli eventuali rifiuti da manutenzione derivanti dall'intervento.

## 2.9 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
- Esecuzione verifiche di sicurezza elettrica (norma CEI EN 62353) tramite strumentazione dedicata

### 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

## 2.10 Servizi Specialistici Straordinari

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

# ANDRA S.p.A.

## Medical Equipment

- 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)
- 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
- Reperibilità week-end

Il servizio di reperibilità remota nel week-end (festivi inclusi), è esclusivamente applicabile ai sistemi Sectra PACS, secondo le seguenti fasce orarie:

- Venerdì dalle 17:00 alle 24:00
- Sabato dalle 00:00 alle 24:00
- Domenica dalle 00:00 alle 24:00
- Lunedì dalle 00:00 alle 08:45

L'apertura delle chiamate durante il servizio di reperibilità dovrà avvenire mediante il numero telefonico dedicato. Le chiamate dovranno essere aperte per problemi bloccanti, intendendo come tali tutti i malfunzionamenti che pregiudicano il funzionamento dell'intero sistema in almeno una delle sue funzionalità principali (es. ricezione immagini da tutte le modalità diagnostiche, visualizzazione delle immagini da tutte le workstation o dai reparti/PS, mancato invio delle liste di lavoro alle modalità diagnostiche).

### **3. 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	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	SI	NO	SI
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

# ANDRA S.p.A.

## 4. 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 CR Konica Minolta
- Unità ottica/fotomoltiplicatore sui sistemi CR Konica Minolta
- Filtri antidore sulle stampanti Konica Minolta
- Unità termica ed ottica sulle stampanti Konica Minolta
- Piatti di compressione sui sistemi mammografici IMS Giotto
- Batterie dei detettori sui sistemi DR Polifunzionali Samsung

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.
- 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

## 5. 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	Help Desk	Teleassistenza	Assistenza on site <sup>(1)</sup>	
			Guasto bloccante <sup>(2)</sup>	Next Business Day
FULL RISK	Immediato	Entro 2 ore lavorative	Guasto non bloccante	Entro 24 ore lavorative
			Guasto bloccante <sup>(2)</sup>	Next Business Day <sup>(3)</sup>
BASIC	Immediato	Entro 2 ore lavorative	Guasto non bloccante	Entro 24 ore lavorative
			Guasto bloccante <sup>(2)</sup>	Next Business Day <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> 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.

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

# ANDRA S.p.A.

ANDRA S.p.A. si impegna a ripristinare il corretto funzionamento dei sistemi nei tempi minimi applicabili dal supporto tecnico, sulla base della disponibilità dei materiali necessari e tramite il meccanismo di escalation tecnica previsto dal costruttore.

## **6. Offerte di contratto**

ANDRA S.p.A. stipula contratti di assistenza tecnica sui sistemi commercializzati, tramite la predisposizione di offerte contrattuali personalizzate sulla base delle esigenze dei clienti.

Eventuali note integrative/correttive del presente documento devono essere indicate in offerta. Differentemente, il presente documento resta l'unico riferimento di regolamentazione del contratto.

I contratti di assistenza sono attivabili su sistemi correttamente funzionanti e coperti da garanzia o sua estensione, pertanto ANDRA S.p.A. si riserva la facoltà di non accettare la copertura contrattuale di sistemi sui quali sussistono i seguenti presupposti:

- garanzia scaduta da oltre 3 mesi
- presenza di malfunzionamenti avvenuti nel periodo intercorrente tra la scadenza della garanzia/contratto precedente e l'accettazione dell'offerta.

In questi casi ANDRA S.p.A. valuterà la necessità di effettuare un intervento di verifica dello stato del sistema, per confermare la presenza di guasti da gestire integrando l'offerta contrattuale con un preventivo spesa.

## **7. Limitazioni di responsabilità**

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

## **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 (GDPR 679/2016).

ANDRA S.p.A. può essere nominata Responsabile Esterno al Trattamento del Dato e si impegna ad implementare le seguenti misure di sicurezza:

- la capacità di assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i Dati Personali;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso ai Dati Personali; in caso di incidente fisico o tecnico;
- la corretta gestione delle credenziali di accesso ai sistemi informatici;
- la formazione e responsabilizzazione di tutti gli incaricati al trattamento dei dati.

Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, si farà carico degli oneri derivanti da eventuali evoluzioni e/o modifiche delle misure di sicurezza da apportarsi al sistema nel corso della durata del Contratto per mutate esigenze della Società e/o per modifiche e aggiornamenti della normativa in materia di protezione dei dati personali, ivi incluso in funzione dell'adeguamento alle disposizioni del Regolamento GDPR 679/2016.

ANDRA S.p.A. non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile delle procedure di sicurezza e protezione dei dati per quanto attiene:

- Creazione e gestione delle copie di sicurezza;



# ANDRA S.p.A.

- 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 al Cliente le attività di amministrazione applicativa della base dati del prodotto in contratto, in particolare per quanto concerne:

- Gestione delle mancate corrispondenze;
- 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.

## **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.