



Condizioni del Servizio di Assistenza Tecnica Philips.

AORN Santobono Pausilipon

Servizio Integrato di Manutenzione Evolutiva con Indirizzo Pediatrico Full Risk per
Sistema Tomografo RM Intera dStream Philips
Dipartimento di Neuroradiologia.

Sistema Tomografo RM InteradStream Philips

IT71015020 SmartPath to dStream for 1.5T

IT71015021 Additional MR Workstation

Indice

1	PIENA RISPONDEZZA ALLE RICHIESTE DI CAPITOLATO.....	4
2	LA NOSTRA PROPOSTA.....	4
3	STRUTTURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA	5
3.1	Sede, distretti, centri di assistenza.....	5
3.2	Il personale tecnico	5
3.2.1	Figure professionali.....	6
3.2.2	Formazione del personale tecnico.....	6
3.2.3	Strumenti a disposizione del personale tecnico	6
3.2.4	Gestione, calibrazione e riparazione strumentazione per il personale tecnico.....	6
4	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA	7
4.1	Il Customer Care Center	7
4.2	Il Supporto Remoto	8
	Monitoraggio proattivo delle prestazioni del sistema	9
	Diagnosi da remoto ed eventuale soluzione del guasto	9
4.2.1	Il Philips Remote Service.....	10
4.2.2	Requisiti e modalità operative per lo svolgimento del servizio di supporto ed analisi tecnica in via remota tramite network.....	10
4.3	La Logistica	11
4.4	Il Supporto Applicativo.....	13
5	I SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA	14
5.1	Monitoraggio remoto proattivo.....	15
5.2	Manutenzione Programmata: Manutenzione Preventiva, Controlli Funzionali, Verifiche di Sicurezza.....	15
5.3	Aggiornamenti hardware e software consigliati dalla fabbrica.....	16
5.4	Manutenzione Correttiva	16
5.4.1	Gestione della chiamata del cliente.....	16
5.4.2	Criteri e modalità di gestione dell'escalation delle problematiche tecniche.....	17
5.4.3	Modalità di richiesta di interventi e informazioni.....	18
5.4.4	Livelli di servizio	18
5.4.5	Parti di ricambio.....	18
5.5	Condizioni particolari per sistemi informativi clinici e workstation trattamento immagini.....	18
5.6	Servizio e-Alert sulla Risonanza Magnetica.....	20
5.7	Servizio fornitura e ricarica Criogeni	20
5.8	Sensore di ossigeno.....	20
5.9	Gabbia Radiofrequenza	20
5.10	Uptime.....	21
5.11	Orario di servizio	22
5.12	Documentazione degli interventi.....	22
5.13	Il Customer Services Portal.....	22

1 PIENA RISPONDEZZA ALLE RICHIESTE DI CAPITOLATO

Con la presente Offerta Tecnica, Philips S.p.A. dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente tutte le condizioni riportate nella documentazione di gara, di aver preso conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari relative all'esecuzione dei servizi e che quindi non esprime riserve, proposte condizionate o condizioni equivoche. Inoltre, è inteso che i servizi descritti nella offerta si applicano, con le modalità ed eventuali esclusioni previste dalla documentazione stessa, alle apparecchiature come definite e descritte quali oggetto d'appalto, nei relativi allegati e chiarimenti.

2 LA NOSTRA PROPOSTA

Philips S.p.A., leader nel settore dell'Healthcare, riserva particolare attenzione ai bisogni di tutte le persone coinvolte nel "care cycle", i pazienti e gli operatori della sanità. Combinando l'esperienza tecnologica in campo medico con il know-how clinico dei clienti si pone l'ambizioso obiettivo di produrre soluzioni innovative che consentano ai professionisti di rispondere ai bisogni dei loro pazienti, e alle persone di poter accedere a costi contenuti ai servizi di healthcare di cui hanno bisogno. Philips HealthTech si impegna sempre a mettere l'essere umano al centro di tutto ciò che fa e a rendere tutto più semplice.

La nostra offerta è studiata per garantire la massima funzionalità ed efficienza delle apparecchiature Philips, nel rispetto delle condizioni di sicurezza, delle indicazioni del produttore e delle disposizioni di legge.

Fin dalla fase di collaudo Philips pone particolare attenzione alla **formazione del personale sanitario utilizzatore**, in quanto una completa conoscenza ed un corretto uso del sistema sono una buona garanzia per il miglior funzionamento del sistema stesso e per il massimo sfruttamento di tutte le potenzialità e possibilità diagnostiche offerte dalla macchina. Il training operativo ed applicativo, rivolto al personale medico e paramedico, si svolge secondo tempi e modalità da concordare in funzione delle esigenze del Cliente ed è tenuto dal Clinical Application; i dettagli di detto training sono analiticamente descritti nell'apposito allegato "Programma di formazione".

Il periodo di contratto post garanzia di 36 mesi.

Il servizio di assistenza che vi proponiamo è comprensivo di tutta la **manutenzione programmata** prevista dalla fabbrica, **verifiche di sicurezza** come da normative vigenti, **verifiche funzionali**, illimitati interventi di **manutenzione correttiva**, fornitura delle **parti di ricambio** necessari al ripristino del corretto funzionamento delle apparecchiature.

Di seguito illustriamo la struttura del nostro Servizio di Assistenza Tecnica e le condizioni generali che regolano le attività incluse nella nostra offerta.

3 STRUTTURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

3.1 Sede, distretti, centri di assistenza



Il Customer Services di Philips S.p.A. ha avviato negli ultimi anni un processo in continua evoluzione di “informatizzazione”, apportando tutta una serie di miglioramenti alla propria funzionalità e presentandosi con una struttura completamente rinnovata e più adatta a sviluppare l’approccio di “Partnership” nei confronti dei suoi Clienti. Nel cambiamento vengono enfatizzati anche aspetti che da sempre hanno premiato la nostra organizzazione: la sensibilità, la professionalità e la flessibilità dimostrata verso il Cliente.

La nostra sede europea è in Olanda: Philips Nederland B.V. - Veenpluis 6 - 5684 PC Best - The Netherlands

La nostra sede nazionale è a Milano: Philips S.p.A. - Viale Sarca 235, 20126 Milano

L’organizzazione italiana è articolata in 4 District:

Distretto Nord Ovest	Viale Sarca 235, 20126 Milano
Distretto Nord Est	Via Enrico Bernardi 1, Palazzo C, 35030 Rubano (PD)
Distretto Centro	Via Paolo di Dono 3/A, 00142 Roma
Distretto Sud	Via Alberotanza 5/C, 70125 Bari

Philips HealthTech si avvale, nell’ambito della propria organizzazione, dell’opera di tecnici altamente specializzati operanti presso i vari **Centri di Assistenza**. Per Centro di Assistenza si intende una filiale dotata di magazzino parti di ricambio. I Centri di Assistenza sono distribuiti sul territorio nazionale e dislocati nei 4 Distretti, come segue:

Centri di Assistenza Distretto Nord Ovest

Viale Sarca 235, 20126 Milano
Via Robert Baden Powell 2, 10024 Moncalieri (TO)
Via Porrata 69-77, 16157 Genova

Centri di Assistenza Distretto Nord Est

Via Enrico Bernardi 1, Palazzo C, 35030 Rubano (PD)
Via Caduti del Pilastro 6 e 10, 40055 Castenaso (BO)

Centri di Assistenza Distretto Centro

Via Paolo di Dono 3/A, 00142 Roma
Via D.L. Perosi 4/a, 50018 Scandicci (FI)

Centri di Assistenza Distretto Sud

Via Alberotanza 5/C, 70125 Bari
Via S. Paolo 100, 95030 Gravina di Catania (CT)
Via C. Giaquinto 16/18/20, 90145 Palermo
Via Arcona Provinciale 60, 80013 Casalnuovo (NA)

3.2 Il personale tecnico

I tecnici occupati sul territorio del distretto SUD sono oltre 25, di cui dedicati alla Vs area di appartenenza nel distretto 9.

La struttura italiana può inoltre contare sull’infrastruttura e sulle competenze di una organizzazione internazionale:

- ✓ rete di assistenza presente in 128 nazioni
- ✓ più di 590.000 utenti registrati nei nostri centri di formazione
- ✓ ogni anno più di 16.000 sessioni informative in aula su applicazioni cliniche
- ✓ più di 100.000 sistemi collegati remotamente
- ✓ più di 16.000 strutture sanitarie collegate remotamente

- ✓ una rete di 7.000 tecnici in tutto il mondo
- ✓ 600.000 ordini di acquisto evasi ogni anno

3.2.1 Figure professionali

La struttura tecnica è costituita dalle seguenti figure professionali:

- ✓ **District Operation Manager**
E' responsabile della pianificazione e realizzazione di quanto venduto nel distretto e dell'esecuzione di progetti e servizi garantendo la massima soddisfazione del cliente.
- ✓ **Team Leader**
Coordina le attività dei Field Service Engineers, è il riferimento per i clienti della propria zona, gestisce criticità particolari
- ✓ **Field Service Engineer**
Il Field Service Engineer fornisce l'installazione di prodotti e aggiornamenti, servizi di manutenzione e assistenza tecnica. Ha una profonda conoscenza dei prodotti Philips e ha l'obiettivo di supportare i clienti fornendo valore e garantendone la soddisfazione.
- ✓ **Technical Specialist geografico**
E' lo specialista tecnico di modalità presente nel distretto, supporta i Field Service Engineer nella gestione dei casi critici, fungendo da prima fase di escalation per i tecnici on site.
- ✓ **Technical Support Specialist**
E' il massimo specialista tecnico di modalità. Scambia regolarmente informazioni con le fabbriche finalizzate al mantenimento dello stato dell'arte delle conoscenze tecniche, qualitative, applicative di tutto il personale tecnico. Gestisce le escalation tecniche e segnalazione dei sistemi con performance al di fuori degli standard.

3.2.2 Formazione del personale tecnico

Tutto il personale tecnico è altamente specializzato, con **Laurea o Diploma** in elettrotecnica, elettronica o telecomunicazioni, nonché di adeguati titoli professionali, tutti certificati, ed operante sul territorio nazionale.

Il processo di **informazione, formazione ed addestramento** del personale tecnico Philips, ha carattere continuativo e si svolge in aula, presso i nostri centri di formazione PMS Academy sul campo in affiancamento a per personale esperto.

Aggiorniamo continuamente le conoscenze dei nostri tecnici, per fornirvi assistenza di qualità superiore.

3.2.3 Strumenti a disposizione del personale tecnico

Nel nostro costante impegno a fornire un'assistenza affidabile, finalizzata ad assicurare il continuo e ottimale funzionamento delle apparecchiature, Philips mette a disposizione del proprio personale tecnico **strumenti di misura, supporti informatici e tecnologie avanzate** idonee in grado di garantire un valido supporto all'attività diagnostica e di manutenzione:

- **Google search:** è un'applicazione che permette al tecnico di accedere ad una serie di informazioni e di soluzioni già conosciute e condivise a livello globale. La stretta collaborazione fra il personale tecnico e gli specialisti di fabbrica facilita la rapida risoluzione della maggior parte dei guasti e riduce al minimo il tempo di fermo macchina, garantendo in questo modo la massima operatività dei sistemi;
- **Test Programs (TP):** una serie di programmi software utilizzati dal tecnico, funzionali all'esecuzione dei programmi di test e diagnostica, dei controlli di qualità e delle tarature, in linea con gli elevati standard di qualità richiesti da Philips;
- **Spare Parts Finder (SPF):** un applicativo software che consente al tecnico una facile e veloce individuazione della parte di ricambio da sostituire tramite schemi, diagrammi, foto ecc. a sostegno di un pronto sistema di fornitura di parti di ricambio, concepito per garantire la massima disponibilità delle apparecchiature;
- **InCenter:** un database a livello globale, basato su tecnologia Intranet, attraverso il quale i tecnici accedono alle versioni più recenti dei manuali di service e a tutte le novità sulle apparecchiature, aggiornamenti software gestionale e diagnostici, utilizzati dal nostro personale per acquisire la competenza adeguata a risolvere ogni problema;
- **Log file:** un database con le indicazioni dei guasti occorsi e le modalità di risoluzione adottate, un utile supporto per un efficace approccio al problema e un'immediata diagnosi e riparazione del guasto con l'obiettivo di assicurare tempi di operatività elevati.

3.2.4 Gestione, calibrazione e riparazione strumentazione per il personale tecnico

L'azienda, nell'ambito del proprio Sistema di Qualità, gestisce la strumentazione di misura in dotazione ai tecnici per le previste attività di installazione, manutenzione periodica, manutenzione correttiva delle apparecchiature ad uso medico commercializzate.

Gli obiettivi sono:

- ✓ controllo degli strumenti;

- ✓ taratura e mantenimento degli strumenti in condizioni di efficienza;
- ✓ rispetto delle scadenze di taratura;
- ✓ evidenza sullo stato di taratura degli strumenti;
- ✓ conservazione della documentazione relativa alla taratura degli strumenti;
- ✓ rintracciabilità delle misure effettuate con strumenti risultati fuori taratura al controllo periodico.

Tutti gli strumenti usati da PH, le cui misure influenzano la qualità di un prodotto, sono soggetti a calibrazione periodica secondo un piano di controllo ad intervalli prestabiliti.

La calibrazione viene effettuata presso laboratori qualificati che garantiscono la tracciabilità a standard nazionali o internazionali e che rilasciano certificati di taratura.

La strumentazione soggetta a calibrazione periodica è controllata con l'ausilio di un software specifico sviluppato da Philips HealthSystems che gestisce centralmente gli aspetti relativi a:

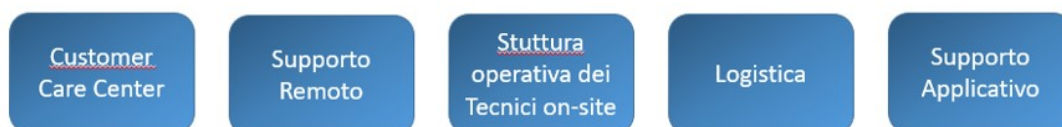
- ✓ scadenza del periodo di calibrazione
- ✓ richiamo dello strumento dall'utilizzatore e invio al laboratorio di calibrazione
- ✓ registrazione dei dati provenienti dal laboratorio; i relativi certificati cartacei vengono archiviati presso la sede centrale.

Il software nell'utilizzo a campo di tali strumenti è di supporto alla registrazione:

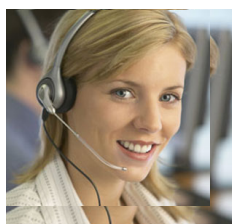
- ✓ dei dati identificativi del tecnico e dello strumento
- ✓ del cliente visitato
- ✓ del dispositivo medico oggetto dell'intervento tecnico
- ✓ delle misure eseguite

Nel caso in cui, a seguito di verifica periodica, lo strumento venga identificato come "Strumento fuori tolleranza", Philips HealthSystems è in grado di avere un quadro immediato delle azioni da svolgere a campo.

4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA



4.1 Il Customer Care Center



Il Customer Care Center è situato nella sede di Milano e nasce con l'intento di fornire ai Clienti un riferimento unico e centralizzato per tutte le necessità attinenti al parco installato.

Il Cliente può segnalare da tutta Italia le proprie necessità 24 ore al giorno, con diverse modalità:

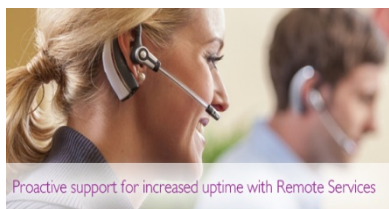
Numero Verde	800 232100
Servizio fax	02 39837900
Indirizzo di posta elettronica	assistentatecnicaHC@philips.com
Indirizzo di posta elettronica certificata	assistentatecnica.philips@legalmail.it
Portale	Philips CS Portal

Il **Customer Care Center** verifica se il sistema guasto è coperto da garanzia o contratto, raccoglie dal cliente le informazioni relative al guasto e registra la richiesta di assistenza nel sistema informativo dedicato. Il Customer Care Center costituisce un riferimento unico e centralizzato per tutte le necessità attinenti al parco installato Philips.

Il Customer Care Center infatti organizza e pianifica tutta l'attività del Customer Services:

Visite di manutenzione preventiva
Installazioni
Interventi correttivi
Training Applicativi
Aggiornamenti Tecnologici

4.2 Il Supporto Remoto



Registrata la richiesta, il cliente viene messo in comunicazione con il gruppo di supporto tecnico denominato **Remote Service Engineer (RSE)**. Il gruppo è composto da tecnici di provata esperienza. Per garantire la massima funzionalità ed efficacia del servizio, il RSE è costituito da personale a rotazione, assicurando così il continuo aggiornamento a campo sui nuovi sistemi e sulle nuove release.

Numerosi servizi che un tempo richiedevano interventi sul campo sono ora attuabili rapidamente attraverso un collegamento con gli specialisti tecnici in remoto:

- ✓ Analisi dei log del sistema per individuare più rapidamente la causa del problema
- ✓ Risoluzione del problema da remoto
- ✓ Modifica o aggiunta di nodi dicom (attività altrimenti a pagamento)
- ✓ Supporto remoto applicativo
- ✓ Verifiche funzionali su hardware, software e accessori (es. bobine e trasduttori)
- ✓ Analisi remota del consumo di elio (solo per risonanza magnetica)
- ✓ Ordine delle parti di ricambio basandosi sulle evidenze dei log scaricati ed analizzati dai nostri software
- ✓ Possibilità di installare sistemi di allerta temperature e umidità con notifiche in tempo reale (e-Alert)
- ✓ Aggiornamento quotidiano dei sistemi antivirus
- ✓ Installazioni di aggiornamenti software concordati

Le principali funzioni dello RSE sono le seguenti:

con il Cliente in linea:

- ✓ verifica la possibilità di risolvere telefonicamente il problema e/o ripristinare il corretto funzionamento del sistema con un'attività di telediagnosi (remote service);
- ✓ laddove necessita l'intervento a campo del Tecnico Specialista, informerà il Customer Care Center per la pianificazione dell'intervento e per la predisposizione degli strumenti/parti di ricambio utili al completo ripristino nel minor tempo possibile

per i sistemi che sono predisposti e collegati al servizio di assistenza remota:

- ✓ effettua un'esatta diagnosi o riparazione attraverso la connessione remota,
- ✓ effettua le necessarie modifiche ed aggiornamenti del software;

con i tecnici presso il Cliente:

- ✓ fornisce supporto specialistico,
- ✓ individua le parti di ricambio utili;

con le fabbriche:

- ✓ scambia regolarmente informazioni finalizzate al mantenimento dello stato dell'arte delle conoscenze tecniche, qualitative, applicative.

Inoltre concorre alla valutazione delle prestazioni qualitative dei sistemi:

- ✓ monitoraggio dei parametri che influenzano la funzionalità e la qualità immagine,
- ✓ monitoraggio dei sistemi con problemi saltuari,
- ✓ analisi dei consumi dell'elio nei Magnet,
- ✓ attivazione dell'escalation specialistico per i problemi critici,
- ✓ segnalazione dei sistemi con performance al di fuori degli standard.

Il Servizio d'Assistenza Remota, **PRS (Philips Remote Services)**, consente al nostro personale Tecnico di colloquiare ed interagire a distanza riducendo notevolmente i tempi di fermo e massimizzando la disponibilità dell'Apparecchiatura, utilizzando connessioni via Internet tramite VPN IPsec e 3DES.

Procedure operative

Monitoraggio proattivo delle prestazioni del sistema

Il team di esperti di analisi dei dati e del sistema collabora al fine di individuare un potenziale problema del sistema e avviare un piano di azioni di manutenzione prima che l'operatività del sistema sia interrotta. Possiamo identificare gli errori del sistema, individuare i guasti, effettuare una diagnosi ed eseguire riparazioni rapide in remoto senza interrompere la l'attività giornaliera del reparto. Questo ci consente di effettuare le nostre azioni di manutenzione nel rispetto degli interventi già programmati sui pazienti, riducendo quindi al minimo ogni interruzione del servizio di assistenza e cura del paziente.



Immagine di esempio di Philips Radar® per il monitoraggio proattivo

Diagnosi da remoto ed eventuale soluzione del guasto

Per la diagnosi remota si segue il seguente protocollo operativo per le operazioni di manutenzione predittiva:

1. Le apparecchiature connesse in remoto tramite il portale Philips RSN inviano giornalmente log di sistema al Datacenter Philips
2. I log di sistema vengono analizzati dai software proprietari Philips, potenziali malfunzionamenti, allarmi o valori al limite delle specifiche vengono estrapolati per un'ulteriore analisi tecnica.
3. Gli allarmi ed i "warning" generano, tramite un sistema di ticketing, un input per il gruppo di specialisti tecnici remoti di Philips
4. Gli specialisti delle varie modalità diagnostiche analizzano il messaggio del ticket ed utilizzando software Philips di ultima generazione (Remote Service Workspot) comparano i dati ricevuti con database di informazioni collezionate dalle apparecchiature Philips installate in tutto il mondo
5. La soluzione viene individuata ed implementata remotamente senza necessità di fermare la macchina.
6. Se la soluzione del guasto necessita invece di un intervento on-site, per esempio per la necessità di sostituire una parte hardware, viene concordato un fermo macchina con il cliente in funzione delle sue esigenze cliniche. Se possibile si pianifica l'attività presso il cliente in concomitanza delle manutenzioni programmate.

I vantaggi ...

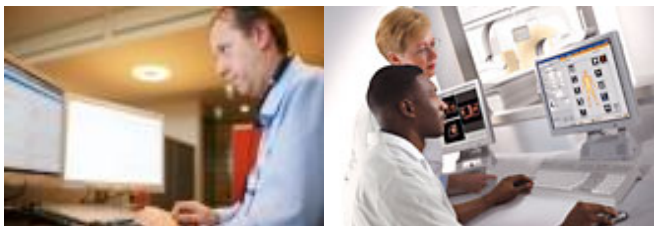
è possibile effettuare un'analisi molto accurata dei dati di sistema, individuando con precisione l'elemento che ha provocato l'anomalia, minimizzando i tempi di fermo

l'analisi degli "error log files" delle apparecchiature è eseguita ciclicamente e permette di individuare elementi che, pur funzionando ancora nei limiti, mostrano un certo degrado, intervenendo in modo preventivo evitando l'accennarsi del guasto e quindi il fermo del sistema

è possibile escludere alcune funzioni del sistema, che sono causa dell'anomalia, consentendo all'utilizzatore di lavorare in attesa dell'arrivo del tecnico, evitando il fermo dell'attività diagnostica

è possibile pianificare un intervento di rimozione dell'anomalia senza compromettere lo svolgimento della normale attività del Cliente, massimizzando i tempi di disponibilità del sistema

4.2.1 Il Philips Remote Service



La rete **Philips Remote Services (PRS)** è una rete privata di tipo avanzato che consente di collegare la strumentazione Philips ai Centri di Servizi Remoti Philips in tutto il mondo.

Velocità, affidabilità e sicurezza avanzata: sono queste le caratteristiche essenziali della rete PRS che consente di sostituire modem lenti, senza protezione e inaffidabili con una vasta gamma di collegamenti di comunicazione protetti e crittografati. Un servizio di assistenza rapido e avanzato offerto da tecnici autorizzati Philips.

Collaborando a stretto contatto con il reparto e il gruppo IT dell'ospedale, gli specialisti Philips provvederanno a progettare e implementare una soluzione PRS specificatamente configurata per l'ambiente del cliente.

Associando il design della rete esistente e le risorse di comunicazione disponibili presso le singole strutture, è possibile stabilire la connessione tra rete ospedaliera e rete PRS tramite Rete VPN (Virtual Private Network) Internet tramite standard IPSEC e 3DES. Sicurezza e riservatezza rappresentano gli elementi chiave dei moderni ambienti sanitari. La sicurezza è essenziale per impedire accessi non autorizzati, nonché l'ingresso di virus e attacchi, sulle reti interne; la riservatezza è essenziale per proteggere le informazioni su medici e pazienti.

Philips Remote Services utilizza certificati avanzati e tecnologie di autenticazione per garantire che l'accesso ai sistemi venga effettuato solo da tecnici Philips HealthSystems autorizzati e opportunamente addestrati. Le misure di sicurezza adottate per la rete PRS rispettano i requisiti delle normative HIPAA e NEMA.

La protezione del collegamento PRS è inoltre garantita da funzionalità avanzate di crittografia e sicurezza:

- crittografia 3DES e IPsec per tunnel VPN Internet,
- unico punto di accesso alla rete RSN per tutta la strumentazione PH tramite connettività VPN Internet,
- connessione di rete sicura, affidabile e ad alta velocità, dedicata alle attività di servizio,
- riduzione del tempo medio per riparazioni per i dispositivi collegati,
- rapido trasferimento di immagini e loop per una tempestiva risoluzione dei problemi,
- riduzione dei costi operativi,
- abbattimento dei costi fissi mensili per le linee modem,
- riduzione dei rischi grazie all'uso di un unico punto di accesso ai servizi remoti,
- accesso sicuro tramite tunnel VPN per reti Internet,
- eliminazione della vulnerabilità che caratterizza le connessioni modem dirette ai sistemi medicali,
- doppia autenticazione del login utente tramite token SecurID® RSA,
- registri di tracciamento degli accessi, configurazione (nel caso di fornitura del router) e sito Web per la segnalazione di eventi,
- processi automatizzati e proattivi per l'analisi dei dati di sistema e la prevenzione di possibili problemi,
- massimizzazione dell'uptime e ottimizzazione delle prestazioni in ambito clinico,
- risoluzione dei problemi relativi alla qualità delle immagini grazie al supporto per le applicazioni,
- download e aggiornamenti software più rapidi.

4.2.2 Requisiti e modalità operative per lo svolgimento del servizio di supporto ed analisi tecnica in via remota tramite network

1) Accesso alla rete del Cliente

Per consentire lo svolgimento dei servizi di supporto ed analisi tecnica in via remota tramite network (di seguito definite "Attività via RSN"), il Cliente dovrà garantire a Philips l'accesso ad alcune parti selezionate della propria rete di computer (di seguito definita la "Rete").

Il Cliente dovrà supportare il personale Philips a recuperare gli indirizzi di rete (di seguito definiti "Indirizzi di Rete") per collegare le apparecchiature alla Rete.

Il Cliente dovrà in particolare comunicare a Philips la modalità di connessione prescelta tra quelle di seguito riportate, e dei relativi parametri tecnici:

- a) Installazione del router fornito da Philips su connessione Broadband o ADSL con possibilità di posizionamento:

- DMZ(Demilitarized Zone);
- davanti al Firewall del Cliente;
- in parallelo al Firewall del Cliente.

b) Utilizzo del router del Cliente per tunnel VPN IPsec (shared key only) per connessione al Data Center Philips.

Qualora fossero variati gli Indirizzi di Rete, il Cliente dovrà darne notizia a Philips con un preavviso minimo di 10 giorni.

Resta inteso che le Attività via RSN verranno garantite sulle apparecchiature oggetto di contratto collegate alla Rete.

Il Cliente prende atto che la comunicazione tra il Remote Support Center (RSC) di Philips, come definito al precedente art. 12, e la Rete del Cliente avviene tramite l'utilizzo di una comune infrastruttura internet.

Il trattamento dei dati personali occorrente per le attività via RSN viene da Philips effettuato quale incaricato del trattamento ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 196/2003, come meglio indicato alla successiva sezione "Protezione dei dati personali".

Nel caso in cui una delle parti trasmetta o riceva elettronicamente dall'altra parte messaggi o documenti tramite la Rete (collettivamente definiti "Dati") relativi all'attività via RSN, tali Dati saranno soggetti ai termini e alle condizioni che di seguito vengono definiti.

2) Hardware dedicato

Per poter svolgere le attività via RSN, è necessario l'impiego di un router di Rete (di seguito definito "Router") che, ove non già messo a disposizione da parte Cliente, verrà fornito ed installato da Philips e dovrà essere conservato presso i locali del Cliente. In tale ultimo caso: il Router verrà concesso a titolo di comodato gratuito e rimarrà pertanto di proprietà di Philips per tutta la durata del contratto; il Cliente dovrà garantire un'ubicazione sicura dove posizionare e conservare il Router e dovrà consentire a Philips, al termine del contratto, il ritiro; le attività e le spese di manutenzione del Router saranno interamente a carico di Philips. Dietro richiesta di Philips, il Cliente consentirà a Philips, o a soggetti che verranno da essa incaricati, di accedere ai locali dove è posizionato il Router e di consentire le attività di manutenzione. Il Cliente in ogni caso sorveglierà e regolerà gli ingressi secondo le modalità adottate. Il Cliente si adopererà con i mezzi necessari e sotto la propria responsabilità a proteggere il Router e/o i Dati da danni o perdite e ad impedire qualsiasi accesso al Router e/o ai Dati da parte di soggetti non autorizzati diversi dal personale di Philips o da quest'ultima incaricati. Il Cliente concorda inoltre di informare con la massima sollecitudine Philips di eventuali fatti od eventi di cui sia venuto a conoscenza che possano compromettere il corretto funzionamento del Router.

3) Modalità di accesso alla Rete da parte di Philips

Al fine di garantire una maggior sicurezza nello svolgimento delle attività via RSN, il Cliente e Philips potranno concordemente prevedere l'adozione di opportuni sistemi di riconoscimento per l'accesso alla Rete (di seguito definiti "Metodi di Accesso").

I metodi di accesso forniti verranno adoperati esclusivamente da personale incaricato di Philips o eventualmente, previa autorizzazione del Cliente, da soggetti incaricati da Philips.

Philips garantirà la massima riservatezza sui metodi di accesso forniti dal Cliente, e che trasferirà solamente al personale autorizzato ad accedere alla Rete per eseguire le Attività via RSN.

4) Disponibilità della Rete

Il Cliente si adopererà per garantire senza interruzioni a Philips l'accesso alla Rete in modo che possa svolgere le Attività via RSN. La disponibilità dell'accesso alla Rete ed il suo funzionamento sono condizioni necessarie per consentire l'espletamento delle Attività via RSN. In caso contrario il mancato adempimento di Philips alle Attività non potrà essere ritenuto una violazione del contratto ad essa imputabile. Qualora il Cliente non consenta l'accesso remoto, Philips non potrà garantire, tra gli altri, i tempi di risposta, di risoluzione e di up time previsti dal contratto.

5) Standard di sicurezza

La trasmissione dei Dati via RSN aderisce agli standard internazionali di sicurezza che di seguito vengono riportati:

- normative HIPAA/NEMA/COCIR/JIRA;
- accesso sicuro tramite tunnel VPN;
- crittografia 3DES Ipsec per tunnel VPN;
- firewall configurato;
- protezione indirizzi IP tramite NAT;
- doppia autenticazione del Login dell'utente tramite SecurID RSA;
- registri di tracciamento degli accessi e sito Web con segnalazione degli eventi.

4.3 La Logistica



La condivisione delle esperienze effettuate su di una consistente base internazionale di Clienti, ci permette di essere sempre più efficaci nella gestione di elementi così importanti per la soddisfazione del Cliente come i ricambi.

In questa ottica la Logistica del Customer Services ha l'importante ed ambizioso obiettivo di aumentare sempre di più il grado di soddisfazione dei clienti legato alle performance delle parti di ricambio.

Le sue finalità possono essere compendiate nelle "8R" seguenti:

<i>right material</i>	<i>materiali giusti</i>
<i>right quantity</i>	<i>nella quantità giusta</i>
<i>right quality</i>	<i>di qualità giusta</i>
<i>right place</i>	<i>nel luogo giusto</i>
<i>right time</i>	<i>nel tempo giusto</i>
<i>right method</i>	<i>con il metodo giusto</i>
<i>right cost</i>	<i>con il costo giusto</i>
<i>right impression</i>	<i>con una buona impressione</i>

La Logistica si occupa principalmente:

- ✓ della gestione delle richieste di parti di ricambio da parte dei tecnici a campo, degli ordini a consociate,
- ✓ degli ordini a terzi (attraverso l'Ufficio Acquisti),
- ✓ della gestione del ricevimento, della movimentazione e dello stoccaggio (material handling) dei materiali nei magazzini,
- ✓ del controllo di conformità fra materiale ordinato e materiale ricevuto,
- ✓ della gestione e del controllo delle parti in uscita, loro imballo, emissione dei documenti di trasporto, ecc.
- ✓ della programmazione dei trasporti tra i vari magazzini e della pianificazione delle consegne ai vari Clienti
- ✓ della costante verifica con i colleghi dei magazzini centrali europei per l'ottimizzazione dello stock a magazzino centrale in base ai consumi e alla tempistica di approvvigionamento.

Per la gestione dei ricambi su territorio nazionale la Logistica del Customer Services si avvale di un sistema informativo che permette una visione in tempo reale dello stato dei ricambi e della loro locazione nei vari stock point italiani consentendo così l'ottimizzazione degli stock locali ed eventualmente lo spostamento in tempi brevissimi di parti da una filiale all'altra.

Tutte le operazioni in tali sistemi avvengono in tempo reale, riducendo così i tempi di movimentazione delle parti.

E' possibile ordinare parti di ricambio anche al di fuori della normale fascia oraria di lavoro avvalendosi di un servizio specifico messo a disposizione sia dall'Olanda che dalla Germania ed in questo caso, in situazioni di emergenza, ci si può avvalere di mezzi dedicati per la spedizione.

La Logistica, in caso di necessità, può inoltre monitorare tramite internet sia lo stato delle spedizioni in arrivo dall'Olanda e dalla Germania che quelle in transito in Italia verso i Centri di Assistenza.

Infine è compito della Logistica, attraverso una serie di controlli standard, fare in modo che la qualità dei processi sopra menzionati si mantenga sui più alti livelli intervenendo, ove necessario, con azioni correttive ed adattando i propri flussi di lavoro e le proprie procedure a quanto richiesto dal mercato.

Sede magazzino centrale: Philips Nederland B.V. - Veenpluis 6 - 5684 PC Best - The Netherlands.

Sedi magazzini italiani: presso i nostri Centri di Assistenza e presso 25 punti fermo corriere dislocati sul territorio nazionale.

Il Network logistico del Customer Service di Philips si avvale in Europa di 3 magazzini di distribuzione e approvvigionamento delle parti di ricambio :

- ✓ Roermond (NI)
- ✓ Concorezzo (Mb)
- ✓ Peschiera Borromeo (Mi)

Philips si avvale di modalità di spedizione dei materiali con differenti corrieri a seconda della tipologia del materiale e delle urgenze. Le parti, ove disponibili, vengono approvvigionate presso il cliente o la filiale entro le 24/48 h, fatta eccezione per le parti dette "hazardous", ovvero parti che sono ritenute particolarmente critiche per lo spostamento o altamente fragili, il cui approvvigionamento è previsto in 3/4 giorni.

Solitamente i corrieri utilizzati sono:

- ✓ network di navette giornaliere dedicate solo a Philips (Olanda -> magazzino locale > navette locali su territorio italiano);
- ✓ spedizioni via aerea con tnt/dhl/fedex;
- ✓ fino ad arrivare a taxi dedicati con supporto per consegna al cliente.

La “**Navetta Olandese**” esegue una partenza tutte le sere dal “Magazzino Philips Olanda” con arrivo il mattino dopo al magazzino centrale fino a quello locale presso la specifica commessa o in filiale.



4.4 Il Supporto Applicativo



La nostra Società pone particolare attenzione alla formazione del personale sanitario utilizzatore, in quanto una completa conoscenza ed un corretto uso del sistema sono una buona garanzia per il miglior funzionamento del sistema stesso e per il massimo sfruttamento di tutte le potenzialità e possibilità diagnostiche offerte dalla macchina.

Il programma di formazione, rivolto sia al personale medico che al personale paramedico, si svolge secondo tempi e modalità da concordare in funzione delle esigenze del Cliente.

Generalmente si prevede una fase di avviamento clinico che ha inizio al termine del montaggio dell'apparecchiatura, dopo la fase di verifica di conformità della stessa.

Il training, al fine di facilitare l'apprendimento delle operazioni necessarie all'uso di una nuova apparecchiatura, è suddiviso in tre fasi:

- ✓ **Button exercise:** corso introduttivo al sistema dal punto di vista operativo che ha come obiettivo quello di dare al Cliente tutte quelle informazioni di carattere generale che gli permettano di familiarizzare con i sistemi e di prepararsi a quello che successivamente sarà il Basic Application Training. Il corso è tenuto da un tecnico del Customer Services.
- ✓ **Basic Application Training:** è un programma di formazione che aiuta il nostro Cliente a trarre il meglio dal sistema che dovrà utilizzare, sia sul piano della qualità di immagine che nell'ottimizzazione delle procedure di acquisizione dell'esame. Uno dei nostri obiettivi, infatti, è quello di fornire la massima coincidenza fra le aspettative del Cliente e le soluzioni fornite dai nostri sistemi. Inoltre la padronanza nell'utilizzo dell'apparecchiatura, dal punto di vista sia tecnico che clinico, servirà al Cliente a fornire un servizio altamente qualificato alla collettività. Per Philips Health Systems è un'altra occasione per dare al Cliente prova di estrema professionalità, in termini di qualità del prodotto e dei servizi. Il corso è tenuto da uno specialista di applicazioni cliniche (Clinical Application).
- ✓ **Follow up Training:** è un corso integrativo a quello standard, atto a chiarire tutti gli eventuali dubbi sorti durante il primo periodo di utilizzo dell'apparecchiatura, nonché ad approfondire gli aspetti di particolare interesse dell'équipe utente.



Il corso è tenuto da un Clinical Application e può essere articolato in più visite.

Per Clinical Application si intende lo specialista di applicazioni cliniche. Ha una conoscenza approfondita degli aspetti clinico/applicativi e tecnici dei prodotti PHILIPS. La conoscenza dei prodotti avviene attraverso la partecipazione continua a corsi di aggiornamento professionale presso i vari Training Center (centri specializzati per la formazione del personale Philips a livello mondiale che fanno capo a PH Academy). Partecipa a congressi, convegni, anche in qualità di relatore. La sua principale responsabilità è quella di trasmettere agli utilizzatori dei prodotti PH le competenze necessarie per trarre il meglio dai sistemi sia sul piano dell'acquisizione che dell'ottimizzazione delle procedure di esecuzione degli esami e per l'elaborazione delle immagini.

5 I SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

La nostra offerta è studiata per garantire la massima funzionalità ed efficienza delle vostre apparecchiature Philips, nel rispetto delle condizioni di sicurezza, delle indicazioni del produttore e delle disposizioni di legge. Include quindi manutenzione preventiva, controlli funzionali, verifiche di sicurezza elettrica e manutenzione correttiva.

Il nostro focus però va oltre. Noi puntiamo ad aiutare i nostri clienti ad ottenere il massimo dalle apparecchiature Philips utilizzate, durante tutto il loro ciclo di vita. Lavoriamo con i nostri clienti per ottimizzare l'utilizzo della tecnologia Philips. Training agli operatori, monitoraggio predittivo e proattivo, servizi di aggiornamento tecnologico, consulenza per l'ottimizzazione del flusso di lavoro, gestione del fine vita. Vogliamo che i sistemi Philips lavorino sempre al massimo delle loro potenzialità, per aiutarvi a raggiungere i vostri obiettivi, massimizzare la vostra produttività e la qualità della cura dei vostri pazienti. Per questo motivo la nostra offerta è stata ampliata. Abbiamo incluso servizi a valore aggiunto studiati appositamente per il vostro parco installato Philips.

In considerazione delle particolari esigenze di continuità ed eccellenza delle prestazioni che è nostra consuetudine assicurare, il nostro progetto di assistenza include in dettaglio:

- ✓ Monitoraggio remoto proattivo
- ✓ Manutenzione preventiva, verifiche di sicurezza come da normativa CEI, controlli funzionali
- ✓ Aggiornamenti hardware e software consigliati dalla fabbrica
- ✓ Manutenzione correttiva
- ✓ Technology Maximizer
- ✓ e-Alert
- ✓ Servizio di fornitura e ricarica criogeni
- ✓ Copertura sensore ossigeno
- ✓ Copertura gabbia di radiofrequenza
- ✓ Giornate di formazione post installazione

5.1 Monitoraggio remoto proattivo



Il servizio di monitoraggio remoto proattivo è un sistema di monitoraggio collaborativo attraverso il quale esperti ingegneri addetti allo sviluppo dei sistemi Philips a livello internazionale e competenti tecnici dei centri operativi di assistenza locali lavorano insieme per monitorare, prevedere, notificare e risolvere i problemi del sistema prima che diventino critici. Grazie al collegamento remoto i nostri esperti utilizzano le loro vaste conoscenze per analizzare continuamente i dati tecnici trasmessi dal vostro sistema, rilevano eventuali anomalie e, se necessario, vi contattano per fornirvi un piano di azione correttiva prima ancora che vi rendiate conto di averne bisogno.

In molti casi non solo possiamo rilevare in anticipo i problemi, ma siamo anche in grado di risolverli tempestivamente tramite un collegamento remoto sicuro. Siamo in grado di identificare errori di sistema, risolvere guasti, eseguire diagnosi ed effettuare riparazioni in remoto senza interrompere la vostra routine quotidiana. Quando è necessario l'intervento di un tecnico presso la vostra struttura, possiamo ridurre i tempi di riparazione tramite l'esecuzione di una diagnosi in anticipo, in modo da stimare il lavoro richiesto e determinare i prezzi di ricambio necessari prima di arrivare sul sito.

La capacità di anticipare e risolvere potenziali problemi ci consente di ridurre il tempo di inattività del vostro sistema e di aumentare la produttività. Il monitoraggio in remoto dei parametri essenziali del sistema offre la possibilità di prevedere potenziali guasti e di agire proattivamente, minimizzando l'impatto sul vostro lavoro e la possibilità di danni al sistema.

Il monitoraggio remoto proattivo Philips contribuisce a fornire un'esclusiva assistenza al paziente e vi aiuta a raggiungere i vostri obiettivi economici.

5.2 Manutenzione Programmata: Manutenzione Preventiva, Controlli Funzionali, Verifiche di Sicurezza

La manutenzione preventiva, i controlli funzionali, le verifiche di sicurezza elettrica costituiscono nel loro complesso le attività programmate fondamentali per la corretta gestione di un parco macchine e necessarie per raggiungere obiettivi di sicurezza, minimizzazione dei rischi, prestazioni certe, durata, affidabilità.

Le fabbriche produttrici indicano in dettaglio per ogni prodotto:

- ✓ i test da effettuare per verificare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura e per ridurre la probabilità di guasto e la degradazione delle prestazioni
- ✓ i test di sicurezza necessari a garantire l'uso sicuro dell'apparecchiatura, nel rispetto delle normative vigenti
- ✓ il numero dei test da effettuare annualmente e la loro frequenza

Nel corso degli interventi di manutenzione programmata i tecnici Philips effettuano tutte le verifiche di manutenzione preventiva e i controlli funzionali come da check list rilasciate dalla fabbrica e riportate nei manuali d'uso e di service, più i controlli di sicurezza elettrica come da normativa vigente.

I controlli terranno inoltre conto della casistica di guasto relativa alla specifica apparecchiatura.

Il programma delle verifiche verrà consegnato entro il 31 dicembre di ogni anno, per l'anno successivo.

La pianificazione degli interventi sarà preventivamente concordata e gli stessi, ove possibile, potranno essere eseguiti anche in via remota. Qualora si rendesse necessario un intervento di manutenzione correttiva in prossimità della data pianificata per un l'intervento annuale di manutenzione preventiva, gli interventi stessi saranno accorpati.

Al termine di ogni intervento effettuato il personale tecnico esecutore rilascerà il Rapporto di Lavoro e la relativa Scheda /check list specifica dell'attività.

Per i sistemi oggetto di offerta il numero degli interventi annui indicati dalla fabbrica produttrice è il seguente:

Apparecchiatura	N° manutenzioni/anno
IT71015020 SmartPath to dStream for 1.5T	Due
IT71015021 Additional MR Workstation	Una

La fabbrica produttrice potrà modificare il numero di manutenzioni programmate previste per il sistema. In questo caso Philips ne darà immediata comunicazione al cliente ma non apporterà variazioni al piano delle manutenzioni senza preventiva accettazione del cliente.

5.3 Aggiornamenti hardware e software consigliati dalla fabbrica

Ai sistemi oggetto dell'appalto saranno apportate le modifiche software e hardware consigliate dalla fabbrica e normalmente messe a disposizione da quest'ultima a scadenze regolari, allo scopo di migliorare la sicurezza delle macchine, l'affidabilità e le procedure di manutenzione.

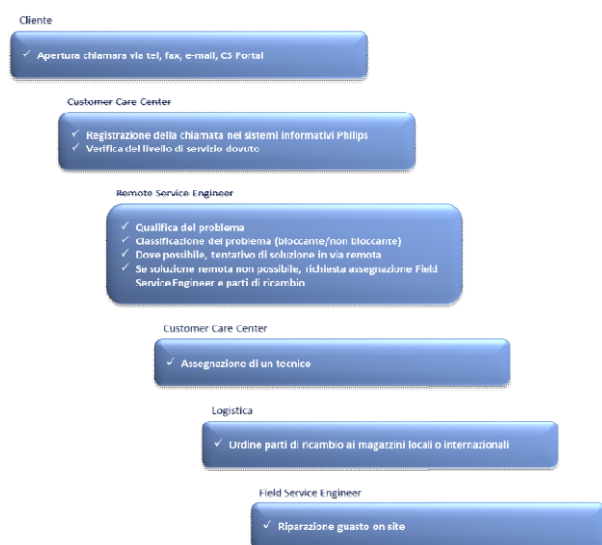
La pianificazione di tali interventi sarà preventivamente concordata e ove possibile potranno essere eseguiti anche in via remota.

5.4 Manutenzione Correttiva

Per le apparecchiature coperte da contratto di manutenzione saranno effettuati gli interventi in numero illimitato, presso i locali ospitanti le apparecchiature o in via remota, necessari ad eliminare eventuali guasti o inconvenienti che si dovessero verificare nel corso del normale utilizzo dell'apparecchio, onde ripristinarne l'efficienza al livello delle condizioni iniziali. Sono esclusi ove non espressamente richiesti nel Disciplinare o Capitolato d'onere delle procedure d'Acquisto di scelta del contraente eventuali interventi causati da eventi accidentali, dolo, incuria, urto, uso improprio delle apparecchiature.

5.4.1 Gestione della chiamata del cliente

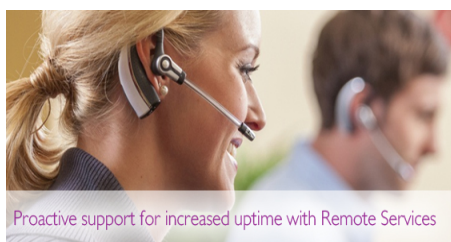
Qui di seguito inseriamo una rappresentazione grafica riassuntiva del processo di gestione di una richiesta di manutenzione correttiva e a seguire dettaglio delle singole fasi.



Il Cliente che chiama il numero verde per un problema tecnico relativo ad un sistema Philips.

La chiamata viene gestita dal **Customer Care Center**, che verifica se il sistema è coperto da garanzia o contratto, raccoglie dal cliente le informazioni relative al guasto e registra la richiesta di assistenza nel sistema informativo dedicato. Il Customer Care Center costituisce un riferimento unico e centralizzato per tutte le necessità attinenti al parco installato Philips.

Registrata la richiesta, il cliente viene messo in comunicazione con il gruppo di supporto tecnico denominato **Remote Service Engineer** (RSE). Il gruppo è composto da tecnici di provata esperienza. Per garantire la massima funzionalità ed efficacia del servizio, il RSE è costituito da personale a rotazione, assicurando così il continuo aggiornamento a campo sui nuovi sistemi e sulle nuove release.



Proactive support for increased uptime with Remote Services

I tecnici dell'RSE si confrontano con gli utilizzatori per identificare il problema e cercare una soluzione. Grazie ai nuovi strumenti informatici e all'assistenza remota, sono in grado di ridurre i tempi di fermo macchina e massimizzare la disponibilità dei sistemi. Identificano gli errori del sistema, individuano i guasti, effettuano diagnosi ed eseguono riparazioni rapide in remoto senza interrompere la l'attività giornaliera del reparto. Se la soluzione remota non è attuabile identificano le parti di ricambio eventualmente necessarie per la riparazione e attivano i tecnici a campo.

Numerosi servizi che un tempo richiedevano interventi sul campo sono ora attuabili rapidamente attraverso un collegamento con gli specialisti tecnici in remoto:

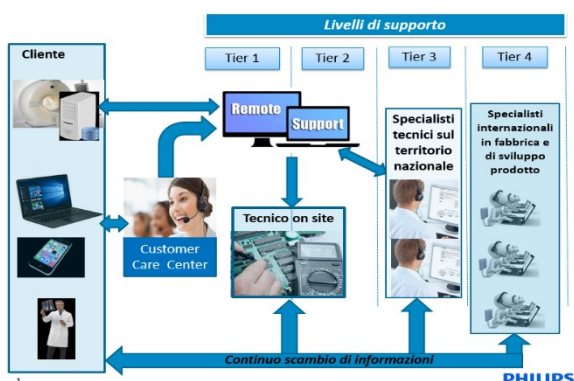
- ✓ Analisi dei log del sistema per individuare più rapidamente la causa del problema
- ✓ Risoluzione del problema da remoto
- ✓ Modifica o aggiunta di nodi dicom (attività altrimenti a pagamento)
- ✓ Supporto remoto applicativo
- ✓ Verifiche funzionali su hardware, software e accessori (es. bobine e trasduttori)
- ✓ Analisi remota del consumo di elio
- ✓ Ordine delle parti di ricambio basandosi sulle evidenze dei log scaricati ed analizzati dai nostri software
- ✓ Possibilità di installare sistemi di allerta temperature e umidità con notifiche in tempo reale (e-Alert)
- ✓ Aggiornamento quotidiano dei sistemi antivirus
- ✓ Installazioni di aggiornamenti software concordati

5.4.2 Criteri e modalità di gestione dell'escalation delle problematiche tecniche.

A supporto dell'attività a campo dei tecnici, laddove necessario, per trovare una soluzione anche ai problemi più difficili, Philips mette a disposizione un **processo di escalation**, in cui sono stati identificati ruoli e responsabilità di gestione specifici, a seconda del crescente livello di escalation.

Il processo di escalation consente di portare una situazione da risolvere all'attenzione di vari livelli, a seconda dei casi, e implica quindi il coinvolgimento di livelli sempre più alti, in termini di soluzioni da proporre, decisioni da prendere, entro precisi termini di tempo:

- i. **Tier 1** Field Service Engineer - Remote service Engineer
- ii. **Tier 2** Technical Support Specialist locali
- iii. **Tier 3** Technical support Specialist nazionali
- iv. **Tier 4** Esperti delle fabbriche produttrici



Il processo di escalation fa parte dell'impegno di Philips di fornire un'assistenza rapida e professionale, in ogni circostanza. Ogni livello di escalation è stato studiato per offrire l'esperienza e la competenza di cui avete bisogno, pertanto in funzione delle figure coinvolte possono usufruire di strumenti completi e diversificati che consentono loro di collegarsi remotamente al sistema, accedere a informazioni proprietarie via via più riservate, utilizzare strumenti informatici più sofisticati ed effettuare test diagnostici complessi.

5.4.3 Modalità di richiesta di interventi e informazioni

Il personale del reparto potrà inoltrare le richieste di assistenza **dal Lunedì al Venerdì, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 17,30**, con estensione tramite segreteria telefonica 24 ore su 24 dal Lunedì alla Domenica festivi inclusi, per tutto l'arco dell'anno, tramite:

Numero verde	800 232100
Fax	02 39837900
Posta elettronica	AssistenzaTecnicaHC@philips.com
Posta elettronica certificata	assistentatecnica.philips@legalmail.it
Portale	CS Portal

5.4.4 Livelli di servizio

Livelli di servizio garantiti:

- Tempo di intervento remoto: **2 ora lavorativa**.
- Tempo di intervento on site massimo **entro 8 ore lavorative** dalla chiamata per guasto.
- Tempo massimo di risoluzione: **2 giornilavorativi**.
- Percentuale di chiamate risolte al primo intervento:
via collegamento remoto 30%
on-site 30%
- Uptime: **96%** su base annua, calcolato come di seguito specificato.
- Tempo massimo di fornitura ricambi: **16 ore lavorative**.

5.4.5 Parti di ricambio

Verranno fornite tutte le parti di ricambio originali che nel corso degli interventi risultasse necessario sostituire. Le parti saranno nuove o ricondizionate dalla fabbrica produttrice. Le parti sostituite diverranno proprietà della Philips che provvederà a ritirarle e smaltirle.

Si intendono incluse le parti speciali ed i relativi oneri di sostituzione. Per parti speciali si intendono bobine.

Per i sistemi di risonanza magnetica, si intende incluso anche il magnete, inteso come il magnete principale, la bobina di compensazione uniformità di campo, le bobine di gradiente e le parti di installazione (si intende invece escluso qualsiasi costo relativo a rimozione, ricostruzione pareti, approntamento ripristino di passaggi per il trasporto, modifiche agli impianti, ecc..).

La sostituzione delle parti speciali sarà eseguita in caso di totale inefficienza o, ad insindacabile giudizio della Philips, di insufficienti prestazioni.

Philips si riserva il diritto di fornire solo a mezzo spedizione eventuali parti di ricambio che possono essere facilmente sostituite dall'utilizzatore. La spedizione della parte da sostituire e il ritiro della parte sostituita sono a carico di Philips.

Sono esclusi ove non espressamente richiesti nel Disciplinare o Capitolato d'oneri delle procedure d'Acquisto di scelta del contraente i materiali consumabili e gli accessori.

5.5 Condizioni particolari per sistemi informativi clinici e workstation trattamento immagini

Il servizio di assistenza software sui sistemi informativi clinici e sulle workstation per il trattamento delle immagini viene erogato esclusivamente in via remota.

Correttivi Software (Patches)

Philips potrà fornire correttivi software per correggere difetti nelle applicazioni informatiche coperte dal servizio. Philips determinerà il contenuto di ciascun correttivo e lo installerà compatibilmente con il livello di revisione e caratteristiche del sistema del Cliente. L'installazione dei correttivi software sarà pianificata con il Cliente e potrà avvenire anche in remoto.

Aggiornamenti Software

Philips determina e fornisce aggiornamenti software che migliorano le funzionalità dei propri sistemi informativi, ferme restando le caratteristiche del sistema originario. L'aggiornamento sarà eseguito esclusivamente sui moduli originali acquistati dal Cliente. L'installazione dei moduli sarà pianificata con il Cliente e potrà avvenire anche in remoto.

Controllo dell'ambiente di installazione

Il corretto funzionamento dei prodotti informatici è subordinato al rispetto di condizioni operative ben precise: alimentazione, assenza di agenti contaminanti nell'aria, valori minimi e massimi d'umidità. Il Servizio Philips controlla periodicamente che l'ambiente operativo del Cliente rientri nei parametri consentiti e suggerisce eventuali modifiche necessarie.

Supporto del Sistema Operativo

Philips supporta il sistema operativo di base solo per quanto concerne la funzionalità della soluzione applicativa fornita. Le versioni di sistemi operativi diversi da quelli forniti da Philips o da essa autorizzate non sono coperte dal servizio. Parimenti non sono coperti dal servizio i software di terze parti, anche se installati su sistemi oggetto del presente contratto, che non siano stati espressamente autorizzati per iscritto da Philips.

Supporto Interfacce

Dove il sistema Philips è interfacciato con altri sistemi, la manutenzione dell'interfaccia non comprende eventuali variazioni delle caratteristiche di interfacciamento. L'adeguamento dell'interfaccia da parte di Philips sarà oggetto di un'eventuale quotazione specifica.

Esclusioni

Il servizio non include:

- ✓ La manutenzione del network necessario al funzionamento del sistema informatico
- ✓ L'aggiornamento del sistema operativo (nuove versioni di applicazioni software di sistemi informativi Philips possono richiedere una versione aggiornata del sistema operativo per funzionare o per avere caratteristiche migliori - il Cliente dovrà approvvigionarsi dell'aggiornamento in modo autonomo, rispettando le specifiche fornite da Philips)
- ✓ La modifica di report, la modifica di interfacce, lo sviluppo di programmi e le attività di tipo consulenziale
- ✓ Le attività di gestione del sistema (system administrator) quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'aggiunta di utilizzatori o la configurazione di apparati
- ✓ Eventuali problematiche relative e/o derivanti dall'infrastruttura IT del Cliente (reti LAN e WAN, dominio, infrastruttura virtuale, etc.)
- ✓ Recupero dati

Responsabilità del Cliente

- ✓ Per consentire lo svolgimento dei servizi di supporto ed analisi tecnica in via remota il Cliente dovrà garantire a Philips l'accesso alla propria rete e si impegna a mantenerla funzionante. Qualora a causa del mancato collegamento Philips fosse costretta ad intervenire presso il cliente, il costo dell'intervento verrà addebitato alle tariffe in vigore il giorno dell'apertura della richiesta di intervento. In questi casi Philips non potrà garantire, tra gli altri, i tempi di risposta, di risoluzione e di up time previsti dal contratto. Nessun addebito potrà essere mosso nei confronti di Philips per ritardi dovuti al mancato collegamento.
- ✓ Il Cliente si impegna a nominare e istruire un Responsabile di Sistema che avrà la responsabilità della gestione e amministrazione del sistema (system administrator), inclusa la responsabilità di corretta esecuzione e controllo delle copie di sicurezza (backup) nonché dei controlli antivirus, e fungerà da referente del Cliente per il supporto fornito da Philips.
- ✓ Il Cliente **deve** mantenere l'hardware e il firmware al livello di revisione richiesto dal software. Si impegna inoltre ad aggiornare o sostituire l'hardware qualora il produttore ne dichiari il fine supporto o qualora richiesto per l'installazione di nuove release software.
- ✓ Il cliente si impegna a mantenere i propri sistemi informativi al livello dell'ultima versione software rilasciata dal produttore o immediatamente precedente.

5.6 Servizio e-Alert sulla Risonanza Magnetica

Per fare in modo che i sistemi RM offrano sempre il giusto livello di qualità, efficienza e tempo di attività, è necessario che vengano mantenuti in equilibrio parametri critici quali campo magnetico, livello di elio, temperatura e umidità. In caso di variazioni di uno solo di questi fattori, gli effetti possono essere considerevoli, con ripercussioni sull'efficienza operativa, sul personale e sui pazienti.

e-Alert è una tecnologia proattiva basata su sensori per migliorare il tempo di attività del sistema. Philips e-Alert offre ai tecnici una visualizzazione rapida dei parametri RM chiave, aiutandoli a risolvere i problemi prima che si aggravino.

Si tratta di uno strumento intelligente basato su sensori che misura fattori ambientali in relazione a determinate soglie ed emette un avviso nel caso in cui un parametro diverga da un valore predefinito. I tecnici dell'ospedale ricevono una notifica immediata su un dispositivo mobile e possono quindi intervenire tempestivamente prima che le prestazioni del sistema possano risentirne.

Philips e-Alert monitora:

- il funzionamento del compressore dell'elio
- il funzionamento del chiller
- il livello dell'elio
- il campo magnetico
- la pressione del magnete
- l'alimentazione elettrica
- l'umidità
- la temperatura
- il funzionamento della "testa fredda"

5.7 Servizio fornitura e ricarica Criogeni

Si garantisce la fornitura e ricarica elio Full-Risk, comprensiva di mano d'opera e di tutti i materiali ed attrezzature necessarie per l'esecuzione delle ricariche (Bombole, Dewar, linea di trasferimento, riduttori).

Per le prestazioni relative alla fornitura e ricarica gas criogenici Philips potrà avvalersi della collaborazione di ditte terze.

5.8 Sensore di ossigeno

Il Sensore Ossigeno si intende compreso nel presente contratto. Sono inclusi la mano d'opera, le parti di ricambio, i materiali di consumo ("pastiglia sensore").

5.9 Gabbia Radiofrequenza

Si garantisce che sulla Gabbia Radiofrequenza saranno eseguiti annualmente i controlli e le misure previsti dalla normativa vigente in materia inclusa la manutenzione dei contatti finger della porta di accesso.

5.10 Uptime

Il servizio include una garanzia di Up Time(disponibilità impianto) **del 97%**.

La percentuale di disponibilità viene calcolata su base annua. La base/ore viene calcolata considerando 40 ore lavorative alla settimana per 52 settimane, ridotte del numero di ore lavorative previste per le operazioni di manutenzione ordinaria.

Per indisponibilità dell'Impianto si intende l'impossibilità di ottenere immagini diagnostiche. Nei limiti del possibile verrà determinato già in fase di chiamata del Cliente se l'inconveniente denunciato è bloccante o meno.

Non rientrano nel calcolo delle ore di fermo macchina:

- ✓ Lavori inerenti ad eventuali modifiche previste da Norme di sicurezza vigenti o future, o richieste da competenti Organi di controllo, o consigliate dalla fabbrica;
- ✓ lavori conseguenti a guasti o parti esplicitamente esclusi dalla copertura nel contratto di manutenzione nel suo complesso;
- ✓ per gli impianti MR: gli interventi di rabbocco gas criogeni e di ripristino in caso di quenching o di guasto al magnete principale;
- ✓ per gli impianti RX e TAC gli interventi di sostituzione componenti in vetro
- ✓ per gli impianti NM gli interventi di sostituzione cristalli, fototubi e collimatori.

Sono escluse tutte le periferiche, quali ad es.: stampanti, dischi, multifornato, ecc.

Sono esclusi tutti i fermi macchina derivanti da cause non connesse alla normale conduzione dell'Impianto. A titolo esemplificativo ma non limitativo citiamo: condizioni ambientali non conformi alle specifiche (condizionamento, alimentazioni, ecc.); errori operativi; fenomeni naturali (fulmini, terremoti, ecc.); scioperi.

La garanzia è subordinato alla condizione che il Cliente sia disponibile a permettere il lavoro del ns. Personale tecnico 24 ore al giorno, sabato e festivi inclusi.

5.11 Orario di servizio

Tutti gli interventi saranno effettuati dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30, esclusi sabato, domenica e festivi.

5.12 Documentazione degli interventi

Ogni intervento di manutenzione preventiva, correttiva o di aggiornamento, sarà certificato per ogni effetto contrattuale e di legge.

Il personale tecnico di Philips provvederà ad inserire i dati relativi alla prestazione effettuata, tra i quali a titolo esemplificativo:

- ✓ Identificativo dell'apparecchiatura su cui l'attività viene svolta
- ✓ data e ora inoltra richiesta di intervento, intervento e risoluzione
- ✓ tipologia di attività
- ✓ prestazioni effettuate
- ✓ parti di ricambio sostituite
- ✓ eventuali note

su Documento Cartaceo o Documento Elettronico, e ne darà visione al personale incaricato del Cliente che verificata la corrispondenza dei dati inseriti, procederà all'approvazione mediante sottoscrizione a mezzo firma autografa sul Documento Cartaceo o a mezzo firma digitale sul Documento Elettronico.

Il personale tecnico di Philips provvederà contestualmente a rilasciare copia su carta del documento elettronico al personale incaricato del Cliente, oppure provvederà ad inoltrare il documento per posta elettronica. Il documento verrà inoltre pubblicato sul portale CS Portal.

5.13 Il Customer Services Portal

Il Philips Customer Services Portal è un portale attraverso il quale potete gestire i vostri asset Philips e i relativi servizi.

Il controllo e la corretta gestione delle attività di assistenza delle apparecchiature medicali è fondamentale, ma impegnativa.

Philips CS Portal rende la vita più facile offrendo un unico sito Internet da cui gestire i propri asset.



Disponibile 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno, da qualunque luogo, Philips CS Portal consente di visualizzare lo stato dei sistemi medicali, di controllare quali sono attivi e funzionanti, di richiedere assistenza per quelli che non lo sono, di seguire lo stato delle attività di assistenza e manutenzione. Nel Customer Services Portal inoltre potrete trovare copia dei fogli di lavoro relativi a tutte le attività svolte da Philips sui vostri sistemi Philips, anche non oggetto della presente procedura.

Il Portale è in lingua italiana.

Il CS Portal è un sistema proprietario Philips che garantisce:

- Informazioni in tempo reale, 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno (24 x 7)
- Un unico punto di accesso da cui visualizzare i dettagli dei vostri asset
- Possibilità di creare un case online per i vostri asset in qualsiasi momento 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno
- Informazioni sui vostri asset
- Funzionalità di Reportistica
- Informazioni sui contratti di assistenza
- Report sulle Performance del Servizio



Il CS Portal si compone di 4 moduli operativi che permettono di tenere sotto controllo i sistemi medicali installati nella vostra struttura.