

**PROGETTO INTERAZIENDALE DI TELECONSULTO  
NEUROCHIRURGICO  
“TELETAC”**



Repubblica Italiana  
Regione Siciliana  
Assessorato della Salute

**CONVENZIONE PER LA GESTIONE DEL PROGETTO DI  
TELECONSULTO NEUROCHIRURGICO**



TRA

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA  
SPECIALIZZAZIONE  
“CIVICO - DI CRISTINA – BENFRATELLI”  
PALERMO



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia – V. Cervello

AZIENDA OSPEDALI RIUNITI “VILLA SOFIA – V. CERVELLO”  
PALERMO



E

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI AGRIGENTO



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI TRAPANI

FONDAZIONE ISTITUTO SAN RAFFAELE “ G. GIGLIO” CEFALU’



L’anno duemiladieci, il mese di luglio il giorno 20, a Palermo presso l’Assessorato Regionale della Salute, con sede in Piazza O.Ziino, n.24

TRA



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalù

- 1) L’Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione “Civico - Di Cristina – Benfratelli” di Palermo (codice fiscale e partita IVA n. 05841770828) con sede in Piazza N. Leotta n. 4 in persona del suo legale rappresentante Direttore Generale *Dr. Dario Allegra*, nato a Palermo il 9.11.1957 e domiciliato per la carica presso la suddetta struttura e che sarà nel seguito del presente atto denominata “Azienda”;
- 2) L’Azienda Ospedali Riuniti “Villa Sofia – V. Cervello” di Palermo (codice fiscale e partita IVA n. 05841780827) con sede in Viale Strasburgo n.233, in persona del suo legale rappresentante Direttore Generale *Dr Salvatore Di Rosa*, nato a Palma di Montechiaro (AG) il 28.08.1951, e domiciliato per la carica presso la suddetta struttura

successivamente indicate quali **Strutture Eroganti**

## E

- 1) L'**Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo** ( Ex P. O. "S.Re Cimino" Termini Imerese -Ex Ospedale Civico Partinico, (cod.fiscale e partita IVA n.04328340825 ) con sede in via Giacomo Cusmano n.24, Palermo , in persona del suo legale rappresentante Direttore Generale *Dr Salvatore Cirignotta*, nato a Vittoria (RG) il 26 ottobre 1954 e domiciliato per la carica presso la suddetta struttura;
- 2) L'**Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento** (Ex A. O. "S. Giovanni Di Dio" Agrigento ed ex "Ospedali Riuniti" Sciacca) (cod.fiscale e partita IVA n.02570930848 ) con sede in C.da Consolida, Agrigento, in persona del suo legale rappresentante Direttore Generale *Dr Salvatore Olivieri*, nato a Catania il 3 gennaio 1941 e domiciliato per la carica presso struttura;
- 3) L'**Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani** (Ex A. O. "S. Antonio Abate" Trapani ) (cod.fiscale e partita IVA n.02363280815) con sede in via Mazzini n.1, Trapani , in persona del suo legale rappresentante Direttore Generale *Dr Fabrizio De Nicola*, nato a Palermo il 26 aprile 1957 e domiciliato per la carica presso la suddetta struttura;
- 4) La **Fondazione Istituto San Raffaele " G. Giglio" Cefalu'** (cod.fiscale e partita IVA n.05205490823) con sede in Contrada Pietrapollastra - Pisciotto, Cefalù (PA), in persona del suo legale rappresentante Direttore Generale *Sig. Piernigiorgio Pomi*, nato a Medesano (PR) l' 8 agosto 1940 e domiciliato per la carica presso la suddetta struttura

successivamente indicate quali **Strutture Richiedenti**

### PREMESSO

- che, nell'ambito dei progetti obiettivi di cui agli articoli 34 e 34 bis della L. 662/96 e della L. 449/97 "Riduzione liste d'attesa per i ricoveri ospedalieri e per le prestazioni ambulatoriali", l'Assessorato Regionale della Sanità ha affidato all'A.R.N.A.S. Civico di Palermo,- quale **Azienda Capofila** – il sub progetto 3 "Riduzione delle liste di attesa attraverso la realizzazione di una rete per le telediagnosi nei pazienti neurolesi acuti ed istituzione del registro regionale del neuroleso grave", successivamente denominato **TELETAC**;
- che il competente Assessorato Regionale della Sanità – Direzione Regionale – con proprio Decreto n. 32104 del 13 giugno 2000 ha disposto l'erogazione, quale 1° annualità, della somma di £. 1.100.000.000 (oggi €568.102,59)
- che con deliberazione dell'ARNAS Civico n. 41 del 15.01.2007 è stata indetta asta pubblica per la fornitura di un sistema telematico finalizzato alla realizzazione di una rete regionale per la telediagnosi e la valutazione dell'indicazione chirurgica dei pazienti neurolesi gravi, mediante la creazione di una rete per il consulto a distanza sugli studi T.A.C.;
- che in esito alla suddetta procedura, la relativa fornitura risulta affidata, giusto atto n. 597 del 28.05.2008, alla ditta EBIT AET



Repubblica Italiana  
Regione Siciliana  
Assessorato della Salute



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia – V. Cervello



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalù

con sede legale in Viale Bianca Maria 25 20122 Milano (C.F./P.I. n. 05131180969);

- che tale fornitura ha dotato i singoli Presidi delle Strutture Eroganti e Richiedenti del sotto elencato hardware e software e dei necessari collegamenti di rete occorrenti alla funzionalità del sistema, che in fase di collaudo è stato dichiarato funzionante:
  - n. 1 stazione di refertazione radiologica HP XW660 dotata di doppio monitor LCD radiologico EIZO MX 210 unitamente ad altro monitor LCD HP L1908;
  - n. 1 server IBM Express X3200 completo di monitor IBM T115 e gruppo di continuità per l'archiviazione locale dei dati e degli esami (ad eccezione che presso l'ex P.O. Villa Sofia, l'AORNAS Civico e l'Istituto San Raffaele " G. Giglio");
  - n. 1 collegamento di rete VPN Fastweb di tipo HDSL 2 Mbps;
  - n. 1 apparato di accesso alla VPN serie CISCO 1800;
  - n. 1 software DICOM-STORE;
  - n. 1 sistemi operativi Window 2003 Server;
  - n. 1 software personalizzato per la gestione delle richieste di teleconsulto;

Presso la Struttura "AORNAS CIVICO" sono stati inoltre allocati il server centrale ed una workstation di refertazione aggiuntiva;

- che la suddetta dotazione strumentale gode di servizio di assistenza e manutenzione gratuita per un biennio dal collaudo positivo del sistema concluso il 30.07.2009, come da verbale di collaudo finale di pari data;
- che la dotazione strumentale sopra indicata, acquisita dall'ARNAS CIVICO ed attribuita alle Strutture coinvolte nel progetto, viene da queste ultime utilizzata in comodato d'uso gratuito e diverrà patrimonio delle stesse alla scadenza della presente convenzione. I rapporti di comodato rimangono disciplinati dalle apposite norme civilistiche;
- che con nota prot. 5077 del 29.12.2009 l'A.O.R.N.A.S. Civico, per le motivazioni nella stessa evidenziate, ha richiesto l'intervento dell'Assessorato Regionale alla Sanità;
- che il predetto Assessorato – Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico, Servizio 10 Valutazione delle tecnologie sanitarie - ha indetto con nota prot.n.80 del 09.03.2010 una apposita riunione in data 16.03.2010, coinvolgendo i responsabili delle UU.OO. delle Strutture Eroganti e Richiedenti coinvolte ;
- che nel corso della suddetta riunione, a seguito degli approfondimenti sviluppati, si è convenuto di:
  - identificare più propriamente il servizio realizzato nell'ambito del progetto **TELETAC** quale **teleconsulto neurochirurgico** dedicato a determinate patologie target;
  - costituire due distinti Gruppi di lavoro, rispettivamente con il compito di definire le procedure organizzative per l'erogazione del servizio di teleconsulto ed un "panel" di indicatori per il monitoraggio/valutazione di efficacia ed efficienza del servizio di teleconsulto;
- che nel corso della successiva riunione indetta il 13 aprile 2010 dal medesimo Dipartimento regionale si è proceduto alla stesura finale delle procedure organizzative, assumendo l'impegno di sottoporre alcuni punti alle verifiche con la ditta



Repubblica Italiana  
Regione Siciliana  
Assessorato della Salute



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia – V. Cervello



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalù

- aggiudicataria e con i Servizi regionali competenti in materia di programmazione ospedaliera e dell'emergenza;
- che la documentazione prodotta da entrambi i gruppi di lavoro e lo schema di Convenzione sono stati oggetto di confronto e validazione finali nella riunione del 25 maggio 2010 e quindi sottoposti alle valutazioni delle strutture competenti del Dipartimento Pianificazione strategica;
  - che gli esiti conclusivi dell'iter di definizione dei confronti e delle verifiche costituiscono i contenuti della presente Convenzione e dei successivi allegati A e B;
  - che parte integrante della presente Convenzione sono i seguenti documenti allegati:
    - allegato A "Definizione delle procedure organizzative del servizio di teleconsulto";
    - allegato B "Panel di indicatori per il monitoraggio/valutazione di efficacia ed efficienza del servizio di teleconsulto";
    - allegato C documento sul "Servizio di assistenza tecnica e manutenzione".

### TUTTO CIO' PREMESSO

quale parte integrante e sostanziale della presente convenzione,

### SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

#### ART. 1 Oggetto della convenzione

La presente convenzione ha per oggetto la regolamentazione dei rapporti intercorrenti tra "Strutture Eroganti" e "Strutture Richiedenti" come in premessa individuate e che svolgono rispettivamente le funzioni di hub e spoke nell'ambito del Progetto **TELETAC**, finalizzato alla realizzazione di una rete telematica regionale per il teleconsulto e la valutazione dell'indicazione chirurgica dei pazienti neurolesi gravi.

#### ART. 2 Modalità di espletamento del servizio di teleconsulto

1. Il servizio di teleconsulto e di valutazione dell'indicazione chirurgica dei pazienti neurolesi gravi sarà erogato dalle UU.OO. specialistiche delle Strutture Eroganti secondo le modalità già condivise tra tutte le Strutture coinvolte ed espressamente disciplinate dall'allegato "A" della presente convenzione, che specifica i profili di responsabilità e le modalità di erogazione del servizio ed in particolare: le patologie target; il sistema generale di gestione del servizio; le modalità specifiche di invio sia della richiesta che dell'esito di teleconsulto; il percorso del paziente; l'archivio gestionale degli eventi di teleconsulto.
2. Le prestazioni scaturenti dalla presente convenzione devono ritenersi per le Strutture coinvolte quali obbligatorie e comprese tra le attività finanziate dalla quota per funzioni, di cui all'art.2, comma 5, del D.M. 14.12.1994.



### **ART. 3**

#### **Prestazioni ed obblighi dei contraenti**

1. Le Strutture Eroganti si impegnano ad assicurare per mezzo delle proprie UU.OO. specialistiche il servizio teleconsulto in h 24 per 365 giorni. A tal fine attiveranno linee telefonica e fax riservate e dedicate al servizio di teleconsulto presso le rispettive Neurochirurgie, che svolgono la funzioni di hub del progetto **TELETAC**.

2. Le Strutture Richiedenti si faranno carico di assicurare la corretta ed esaustiva compilazione delle richieste telematiche di consulenza.



Repubblica Italiana  
Regione Siciliana  
Assessorato della Salute



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia – V. Cervello

### **ART. 4**

#### **Riservatezza e segreto d'ufficio**

1. Le notizie ed i dati relativi all'attività oggetto della presente convenzione saranno gestite da tutti gli operatori coinvolti in osservanza della L. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i.

### **ART. 5**

#### **Copertura assicurativa**

1. Le Aziende Ospedaliere coinvolte nel progetto di cui alla presente convenzione si faranno individualmente carico di garantire idonea copertura assicurativa delle responsabilità refluenti dalle attività esecutive.



### **ART. 6**

#### **Monitoraggio del servizio di teleconsulto**

1. Nella considerazione del carattere sperimentale del progetto **TELETAC**, il servizio di teleconsulto sarà oggetto di apposito monitoraggio secondo il panel di indicatori di cui all'Allegato B.

2. L' Azienda capofila, A.R.N.A.S. Civico di Palermo, provvederà ad organizzare incontri a cadenza quadrimestrale con i Responsabili delle UU.OO. delle Strutture Eroganti e Richiedenti, redigendo appositi report da inviare all'Assessorato della Salute, Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico, Servizio 10.

3. A conclusione del periodo di validità della presente Convenzione, di cui al successivo art.7 l'Azienda capofila, di concerto con i Responsabili delle UU.OO. delle Strutture Eroganti e Richiedenti, redigeranno una relazione finale sull'impatto del servizio di teleconsulto neurochirurgico erogato e sulle criticità rilevate, analizzando i diversi profili di: servizio agli assistiti, qualità della performance sanitaria e appropriatezza trasferimenti/ricoveri, aspetti organizzativi ed eventuali economie prodotte, sicurezza tecnologica, customer satisfaction, ecc.



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalù

### **ART.7**

#### **Proprietà delle attrezzature**

1. Decorsi i termini di cui alla presente convenzione, le attrezzature indicate nelle premesse del presente atto ed attribuite alle Strutture eroganti e Richiedenti in comodato d'uso gratuito, diverranno di proprietà delle stesse con i consequenziali obblighi refluenti da tale diritto.

## ART. 8

### Oneri manutentivi per i sistemi hardware, software e linee

1. Nel corso della vigenza del periodo di garanzia assicurata dalla ditta fornitrice e fino alla scadenza del biennio decorrente dal collaudo positivo del sistema (30.07.2011), le Strutture Eroganti e Richiedenti sono onerate di provvedere autonomamente ad avanzare le richieste di manutenzione ordinaria o straordinaria alla ditta aggiudicataria, in conformità alle modalità di cui all'allegato C documento sul "Servizio di assistenza tecnica e manutenzione".

2. Con la scadenza naturale della garanzia prestata dalla ditta fornitrice, le **Strutture Eroganti** assumeranno:

- a) disgiuntamente, gli oneri relativi alla gestione manutentiva dei propri apparati hardware e delle proprie linee di rete;
- b) congiuntamente, la copertura finanziaria delle eventuali spese connesse alla manutenzione, assistenza ed aggiornamento del software, del server centrale di raccolta dati ubicato presso l'A.O.R.N.A.S. Civico, e dei sistemi di visualizzazione e refertazione degli studi T.A.C.

Le **Strutture Richiedenti**, invece, assumeranno a proprio carico gli oneri relativi alla gestione dei propri sistemi ivi comprese: manutenzione apparecchiature hardware, noleggio e manutenzione delle linee di rete, sostituzioni di eventuali apparecchiature conseguenti a sottrazione o perimento dei beni.

## ART.9

### Durata della convenzione

La presente convenzione avrà durata biennale con decorrenza dalla data di sottoscrizione della presente, con riserva di rinnovo.

## ART.10

### Altri obblighi

Tutte le spese inerenti gli adempimenti fiscali, ivi comprese le spese di bollo e di registrazione del presente atto, in caso d'uso, sono a carico di tutte le Strutture di cui alla presente convenzione.

## ART. 11

### Foro competente e domicilio delle parti

Per ogni controversia conseguente alla presente convenzione è competente in via esclusiva il Foro di Palermo.

Le Strutture Eroganti eleggono il proprio domicilio presso la sede legale dell'A.O.R.N.A.S. Civico, Palermo, Piazza N. Leotta n. 2.

Le eventuali comunicazioni o notificazioni saranno effettuate a mezzo di lettera raccomandata.

## ART. 12

### Rinvio

Per quanto non espressamente disciplinato dalla presente convenzione si rinvia alle norme pubblicistiche e civilistiche vigenti.

\*\*\*\*\*



Repubblica Italiana  
Regione Siciliana  
Assessorato della Salute



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia - V. Cervello



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalù



**PROGETTO TELETAC  
DEFINIZIONE DELLE PROCEDURE ORGANIZZATIVE DEL  
SERVIZIO DI TELECONSULTO**



A cura del Gruppo di lavoro formato da:

Dott. La Seta (neurochirurgo A.O. Civico), Dott. Fiumara (neurochirurgo A.O. Villa Sofia - Cervello), Dott. Sicurella (neurologo P.O. S. Antonio Abate ASP Trapani), Dott. Di Martino (P.S. P.O. S. Antonio Abate ASP Trapani), Dott. Bennici (Radiologo P.O. Partinico ASP Palermo), Dott. Squatrito (P.S. San Raffaele-Giglio), Dott. Carlino (P.O. Sciacca ASP Agrigento).



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia – V. Cervello

**1. Patologie target del Servizio di Teleconsulto:**

- traumi cranici con GCS<12
- lesioni intracraniche traumatiche (ematoma epidurale, ematoma subdurale acuto, contusioni/lacerazioni cerebrali, brain swelling, danno assonale diffuso)
- ematomi cerebrali/cerebellari>3 cm con shift delle strutture mediane
- peggioramento clinico e/o radiologico di paziente monitorato presso la Struttura richiedente



**2. Modalità generali di gestione del servizio di teleconsulto**

La Struttura richiedente, nella figura professionale del medico di emergenza, fa richiesta telefonica alla Struttura erogante su apposita linea riservata e dedicata, resa nota a tutte le Aziende richiedenti.

Le Strutture eroganti garantiranno il servizio di teleconsulto, secondo una turnazione **a giorni alterni (giorni pari U.O Neurochirurgia AO Civico – giorni dispari U.O Neurochirurgia AO Villa Sofia – Cervello)** ed attiveranno rispettivamente una linea telefonica e una linea fax riservate.

Fermo restando che, nei casi in cui il paziente venga valutato non trasferibile o rivedibile attraverso valutazioni successive, la Struttura erogante che ha fornito il primo teleconsulto manterrà la responsabilità di seguirne il decorso nei giorni successivi.



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalu

**3. Modalità specifiche di invio della richiesta di teleconsulto**

La Struttura richiedente, ricevuto il riscontro telefonico da parte della U.O. di Neurochirurgia, deve inviare (figure professionali coinvolte, Medico di: Pronto Soccorso, Anestesia Rianimazione, Radiologia, Neurologia, altro) la seguente documentazione, secondo i format e le modalità previsti dall'applicativo adottato dal progetto:

**3.1** Scheda Cartella del Paziente (Allegato A), strutturata nelle 3 sezioni:

- Gestione richieste - inserimento dati
  - Raccolta dati anamnestici
  - Esame obiettivo (questionario)
- 3.2** Scheda Referto TAC contenente precise misurazioni di spessore, volume intensità U.H. della lesione, estensione edema, misura shift (Allegato B)
- 3.3** Immagini TAC (se con lesioni ossee anche con finestra per osso)



L'applicativo del progetto sarà utilizzabile oltre che dalle workstation di refertazione appositamente fornite, anche da altre postazioni di lavoro presso le Unità Operative coinvolte attraverso appositi link.



Repubblica Italiana  
Regione Siciliana  
Assessorato della Salute

#### 4. Modalità specifiche di invio del teleconsulto

La Struttura erogante garantirà una rapida risposta scritta, sintetica e firmata digitalmente secondo il format e le modalità previsti dall'applicativo adottato dal progetto, inviando la Risposta NCH (Allegato C).



#### 5. Percorso del paziente

Il percorso del paziente, affetto dalle patologie target del servizio di teleconsulto, seguirà presso la Struttura richiedente quello delineato nell'apposito flow chart allegato.

Se il paziente deve essere trasferito, il medico dell'U.O. che lo ha in carico presso la Struttura richiedente dovrà chiedere l'intervento del Servizio 118 per individuare con certezza il Centro NCH con sala operatoria e p.l. disponibile, oppure il p.l. disponibile di Rianimazione nel caso di coma.



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia – V. Cervello

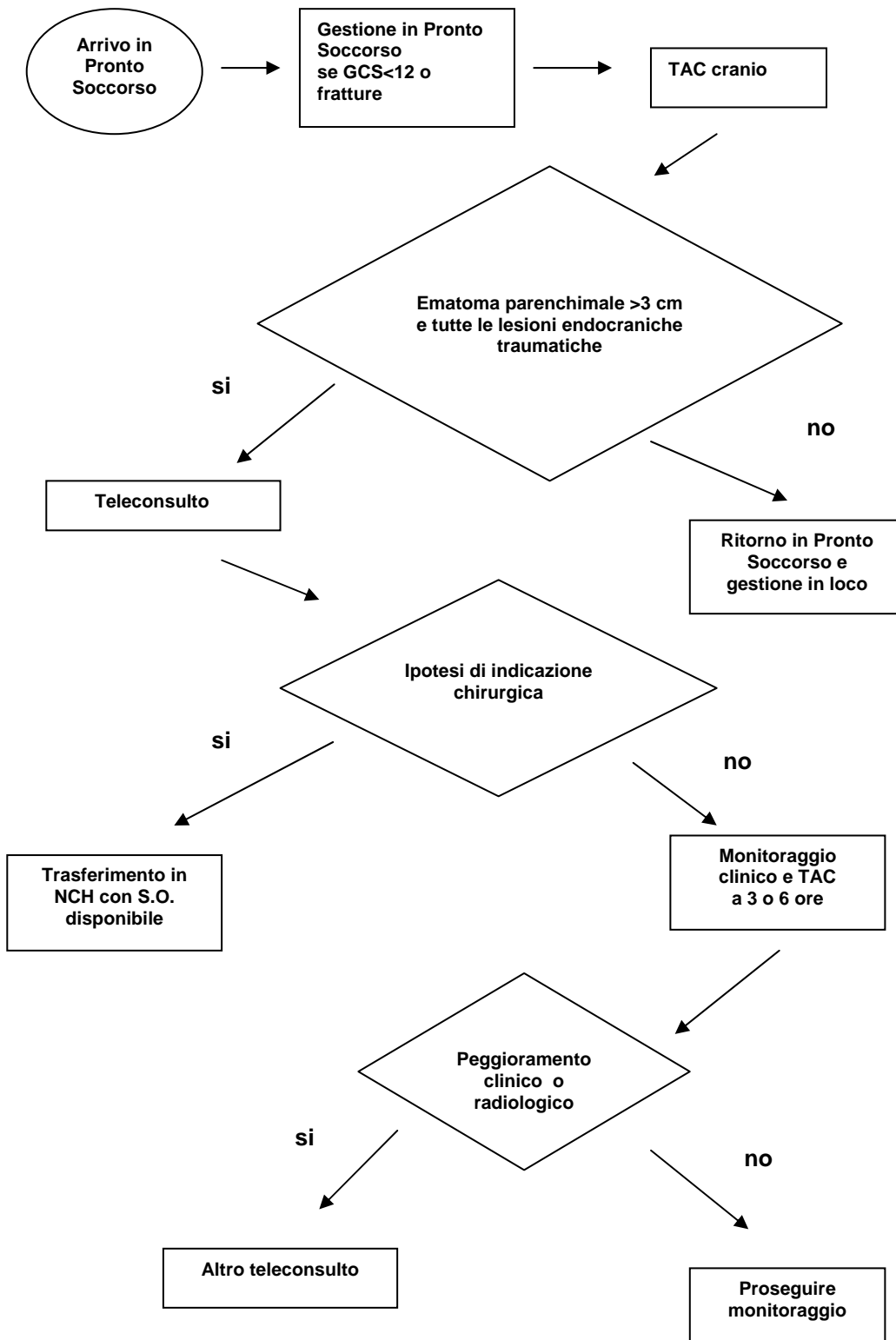
#### 6. Archivio gestionale del servizio di teleconsulto

Tutti i dati e le documentazioni prodotti dalle procedure di richiesta ed erogazione del servizio di teleconsulto saranno conservati ed archiviati presso il Server centrale ubicato presso l'Azienda ospedaliera Civico.



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalù

# Flow chart del percorso del paziente presso la Struttura richiedente il teleconsulto



**PROGETTO TELETAC**

**DEFINIZIONE DEL PANEL DI INDICATORI DI  
MONITORAGGIO/VALUTAZIONE DI EFFICACIA ED  
EFFICIENZA DEL SERVIZIO DI TELECONSULTO**

A cura del Gruppo di lavoro formato da:

Dott. La Seta (radiologo A.O. Villa Sofia - Cervello), Dott. De Simone (P.S A.O. Villa Sofia - Cervello), Dr. Barbiera (ASP Agrigento, P.O. di Sciacca).



Ospedali Riuniti  
Villa Sofia – V. Cervello

**Indicatori di efficacia/efficienza:**

1. numero di teleconsulti inviati dalle Strutture Richiedenti;
2. rapporto tra il numero di teleconsulti richiesti ed il numero di consulti effettuati prima dell'avvio del sistema TELETAC, in un medesimo arco temporale;
3. rapporto tra il numero di teleconsulti richiesti ed il numero totale di pazienti target oggetto del teleconsulto;
4. intervallo di tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la risposta della Struttura Erogante;
5. tempi di risposta del 118 tra la richiesta di trasferimento ed il reperimento del posto letto;
6. rapporto tra il numero di pazienti target oggetto di teleconsulto e il numero di pazienti poi ricoverati presso le NCH delle Strutture Eroganti;
7. rapporto tra il numero di pazienti per i quali è stato richiesto il teleconsulto ed i pazienti che sono stati gestiti in loco presso la Struttura Richiedente



Fondazione Istituto San Raffaele  
G. Giglio di Cefalù

**PROGETTO TELETAC  
DOCUMENTO PROGETTUALE**



## **Regione Siciliana**

**Azienda di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
Ospedali Civico e Benfratelli, G. Di Cristina e M. Ascoli**

Oggetto: Fornitura di un sistema telematico finalizzato alla realizzazione di una rete regionale per la tele diagnosi e la valutazione dell'indicazione chirurgica dei pazienti neurolesi gravi, mediante la creazione di un arete per il consulto a distanza degli studi TAC

**Servizio di assistenza tecnica e  
manutenzione**

30 Novembre 2007

## La proposta di EbitAET

Durata della copertura in assistenza:

Tipologia:

Esclusioni:

Aggiornamenti software:

Interventi programmati:

Interventi su chiamata:

Tempi di risoluzione del guasto bloccante:

Tempi di risoluzione del guasto non bloccante:

Sostituzione dei pezzi di ricambio:

Ubicazione della sede di riferimento:

Ubicazione del centro di assistenza tecnica più vicino:

Organizzazione del servizio di assistenza e post-vendita:

Tecnico in loco

Per l'intera durata del servizio 24 mesi

Omnicomprendivo (Full Risk)

Nessuna

Inclusi

No. 4 interventi all'anno per manutenzione ordinaria preventiva

Illimitati

Entro 2 ore lavorative dalla chiamata

Entro il giorno successivo dalla chiamata

Inclusa per tutte le parti del sistema oggetto previste in fornitura.

EbitAET S.p.A. - Via A. Siffredi, 58 16153 GENOVA.

c/o Olimedia - Piazza Don Sturzo, 14 90139 Palermo.

Responsabile di progetto dedicato, coadiuvato da personale tecnico qualificato e dedicato.

Il servizio offerto comprende la presenza in loco di tecnici specializzati.

## Premessa

Il contratto ha lo scopo di garantire l'assistenza da parte di personale tecnico specializzato, di conservare in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza e l'eventuale hardware fornito, nei termini e con le modalità di seguito descritte.

I servizi descritti all'interno di questo documento si applicano incondizionatamente -e compatibilmente all'offerta economica redatta- nei seguenti periodi:

- Per l'intera durata del periodo di garanzia 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data del documento ufficiale che certifica il collaudo positivo
- Per l'intera durata del periodo di assistenza e manutenzione post-garanzia nel caso di stipula di contratto di assistenza e manutenzione da parte di Codesto Ente, alla scadenza del periodo di garanzia.

## Introduzione

EBIT AET S.p.A. ("EBIT AET", nel seguito del documento) propone un servizio di assistenza tecnica Full Risk per l'intera durata del servizio con l'obiettivo di garantire a Codesta Azienda la massima efficienza dei sistemi proposti ed il massimo up time.

Tutti i sistemi hardware e software saranno garantiti per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data del documento ufficiale che certifica il collaudo positivo.

Durante tutto il periodo di garanzia e in caso di contratto di assistenza e manutenzione post-garanzia, EBIT AET garantisce il software alle specifiche tecniche concordate ed alla correzione di eventuali errori di programma e malfunzionamenti.

Superando i limiti dei contratti di manutenzione tradizionali e rispondendo alla crescente necessità di un maggiore livello di personalizzazione nell'assistenza Software e Hardware, il servizio proposto è in grado di garantire il massimo livello di supporto sia preventivo che correttivo.

Il servizio di assistenza di EBIT AET garantisce il controllo costante dell'operatività dei sistemi e dell'ambiente grazie a risorse dedicate del Service di EBIT AET, le quali, agendo come punto di riferimento tecnico per ogni esigenza di supporto del Vostro ambiente operativo di produzione ed affiancandosi al Vostro personale IT, è in grado di rispondere al meglio nel soddisfare le necessità di assistenza e per anticipare e risolvere efficacemente qualsiasi problematica che possa impattare negativamente sulla operatività della infrastruttura tecnologica.

Uno degli obiettivi principali del servizio è infatti l'identificazione, l'isolamento e la correzione dei potenziali punti di criticità o guasto prima che questi possano provocare impatti negativi sui sistemi e sulla produzione, tramite un supporto di prevalente impostazione proattiva e controlli preventivi ad intervalli regolari.

## Peculiarità del servizio proposto

Il servizio di assistenza e manutenzione proposta, nella sua tipologia "Full Risk", garantisce:

- Un Responsabile di Progetto dedicato, che conosce la realtà del centro e le specifiche esigenze e necessità di produzione e che coordina tutte le attività tecniche;
- Un gestore di progetto, dedicato a Codesta Azienda;
- Un supporto hardware e software di carattere sia preventivo che correttivo;
- Supporto telefonico per un numero illimitato di chiamate;
- L'esperienza di specialisti qualificati e certificati sui prevalenti standard ed ambienti tecnologici del mercato IT;
- No. 4 (quattro) interventi programmati all'anno di manutenzione preventiva;
- Interventi su chiamata illimitati;
- Sostituzione delle parti mal funzionanti o danneggiate senza ulteriori costi;
- Tempi di risoluzione del guasto bloccante entro 2 ore dalla chiamata;
- Tempi di risoluzione del guasto non bloccante entro il giorno successivo dalla chiamata;
- Aggiornamenti gratuiti del software alle eventuali release migliorative formalmente rilasciate durante il periodo di garanzia e per l'intero arco del contratto post garanzia;

## Centro di Assistenza di Riferimento

L'erogazione dell'assistenza tecnica avviene dalla sede EBIT AET di Genova, presso la quale è dislocato il nostro centro di riferimento e di supporto tecnico per i prodotti e le soluzioni di *Information Technology*.

Gli interventi di assistenza tecnica saranno effettuati e/o coordinati dal Servizio assistenza tecnica (SPV) di EBIT AET S.p.A. con sede in Via A. Siffredi, 58 16153 GENOVA

Telefono 010 6547.464

Fax 010 6547.465

Email: [service@ebit-aet.com](mailto:service@ebit-aet.com)

Call Center 010 6547.479

Tuttavia, per garantire un intervento immediato ed un supporto costante, l'assistenza tecnica viene erogata dai tecnici specializzati di Olmeda in Piazza Don Sturzo, 14 90139 PALERMO.

## Modalità di chiamata

La gestione del servizio di assistenza EBIT AET, oltre ad offrire la competenza tecnica di miglior livello con professionisti dedicati, si è dotata di strumenti idonei per garantire il puntuale ed efficiente intervento anche grazie all'uso di un sistema informativo appositamente creato. Tale sistema permette di gestire il processo della richiesta di intervento, o di pianificare la manutenzione ordinaria, sia durante la garanzia, sia durante il contratto di manutenzione post garanzia, o la chiamata extra.

Le richieste di intervento potranno essere inoltrate 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno (compresi sabati, domeniche e festivi) direttamente via Email all'indirizzo sopra specificato.

Alla ricezione della chiamata, il Call Center introduce la richiesta che viene immediatamente notificata al tecnico a cui viene assegnata la chiamata ed al responsabile del servizio, mediante invio di messaggio e-mail e/o SMS.

La persona che effettua la chiamata dovrà comunicare il numero di IDENTIFICAZIONE della specifica apparecchiatura, il proprio nominativo, il motivo per cui effettua la chiamata ed il proprio recapito telefonico. Dovrà inoltre comunicare informazioni sufficienti sulla natura del malfunzionamento per permettere al ns. personale di avere al seguito l'attrezzatura più idonea per intervenire sul malfunzionamento stesso. Normalmente sarà possibile parlare direttamente con il tecnico addetto.

Con questa procedura è garantita la tempestiva attivazione del Servizio. Da questo momento ogni azione, viene registrata sul sistema informatico preposto, e tutta la documentazione compilata (Rapporti di Lavoro, controllo delle garanzie, copie di eventuali interventi precedenti, contratti e modalità con fornitori terzi, aggiornamenti Software o Hardware) viene tracciata sul modulo apposito accessibile a tutto il nostro personale service con delle opportune password via Web.

Eventuali segnalazioni, suggerimenti, e richieste di chiarimenti potranno essere inoltrate 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno (compresi sabati, domeniche e festivi) direttamente via Email all'indirizzo "[service@ebit-aet.com](mailto:service@ebit-aet.com)" sopra specificato.

Per tali segnalazioni, suggerimenti, e richieste di chiarimenti EBIT AET Spa garantisce la presa in carico delle richieste da parte del Contraente e la fornitura al Contraente di tutto il supporto necessario a conservare in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza e l'eventuale hardware fornito.

## Responsabile di progetto

Il servizio proposto include la disponibilità di uno specialista a Voi dedicato (Responsabile di progetto dedicato) con relativo numero telefonico in modo da poter procedere nella maniera più consona all'espletamento dell'intervento.

Il Responsabile del progetto esegue la Direzione Lavori ed è il punto di contatto prescelto nell'ambito del progetto da EBIT AET. In qualità di specialista a Voi assegnato, opera in stretta collaborazione con il Vostro personale agendo come unico punto di riferimento nell'erogazione e nella gestione del servizio.



Coinvolgerà e coordinerà, qualora se ne manifestasse l'esigenza, altre risorse di EBIT AET quale RSI (Ricerca Sviluppo Integrazioni), o Application Specialist per indirizzare esigenze o problematiche specifiche o coinvolgendo strutture esterne o centri di supporto OEM's per far fronte ad eventuali criticità inerenti l'ambiente IT.

Conosce a livello di dettaglio la soluzione architettonica, le configurazioni Hardware e Software dei sistemi presenti presso il Sito; conosce e comprende la Vostra realtà operativa e le criticità ad essa correlate.

## Descrizione dettagliata dei servizi

Il servizio di assistenza e manutenzione in Garanzia fornito (nonché l'eventuale contratto di Assistenza e Manutenzione post garanzia) è il più completo della gamma nella ns. offerta e comprende i seguenti servizi, dettagliatamente descritti nei paragrafi successivi.

### ASSISTENZA "HOT-LINE"

Il servizio Hot-Line mette a disposizione il supporto telefonico per un numero illimitato di chiamate e garantisce la possibilità di interagirne in qualsiasi momento con gli specialisti di EBIT AET.

Per supporto telefonico si intende il complesso delle attività di supporto al Cliente nell'utilizzo delle procedure applicativi, quali:

- superamento di eventuali anomalie del sistema che possano compromettere la continuità del servizio;
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative.

In base agli elementi raccolti, il Servizio Tecnico di EBIT AET Spa stabilisce a proprio giudizio se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione, ove predisposto un collegamento via modem, oppure tramite intervento da effettuarsi in loco se previsto dalla proposta economica.

Il servizio Hot-Line comprende inoltre la Tele-assistenza che consente il collegamento diretto dalla sede di EBIT AET Spa al sistema di elaborazione dell'utente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso. E' a carico del Contraente la predisposizione della linea telefonica, del modem con velocità minima di linea 56K, linea ISDN o altra linea dedicata.

La postazione installata presso EBIT AET Spa funziona come una stazione collegata alla rete ospedaliera limitata alla sola lettura e visualizzazione.

### ASSISTENZA ON-SITE

Il servizio di assistenza on-site prevede l'intervento in loco (in caso di problemi bloccanti non risolvibili mediante assistenza telefonica o tele-assistenza o su specifica richiesta del Cliente), da parte di personale di EBIT AET Spa o suoi tecnici autorizzati

A fronte di ogni intervento sarà redatto apposito rapporto scritto che dovrà essere controfirmato da personale incaricato del Cliente, per accettazione.

### **Assistenza e Manutenzione software**

Il servizio di manutenzione software vuole fornire un ausilio continuativo e pianificato ai clienti che utilizzano nostri prodotti Software applicativi.

L'esigenza di fornire questo servizio nasce da una sempre maggiore complessità e specializzazione dei sistemi proposti e dalla crescente necessità di aiutare il cliente nella migliore conduzione di progetti evoluti con azioni di verifica e di monitoraggio costante. In sintesi gli scenari relativi alle nostre installazioni si presentano con le seguenti caratteristiche comuni:

- I sistemi installati sono sempre più complessi e distribuiti (coinvolgono spesso figure professionali di diversi settori, servizi e dipartimenti con ruoli ed obiettivi fortemente diversificati);
- Le funzioni specifiche di ogni singolo sistema informativo devono essere continuamente verificate alla luce di nuove esigenze e modalità organizzative e/o di erogazione dei servizi sanitari;
- Il personale che segue tali installazioni deve essere dedicato a specifici settori, e sempre più specializzato e qualificato sia come conoscenze tecnologiche che come competenze relative alla specializzazione del sistema informativo fornito;
- Il Centro Elaborazione Dati delle Aziende da noi seguite, che rappresenta tipicamente la nostra interfaccia di progetto, risulta a volte particolarmente sovraccarico e impegnato e necessita di supporto nelle azioni di monitoraggio delle installazioni software operative.

#### ***Manutenzione correttiva***

Il servizio di manutenzione correttiva prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle applicazioni installate, ed in particolare:

- Rimozione di eventuali malfunzionamenti<sup>1</sup> delle procedure applicative segnalati dall'utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi;
- Azioni preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi;
- Distribuzione di nuove revisioni dei programmi in relazione ad aggiornamenti resi necessari per la correzione dei malfunzionamenti.

#### ***Manutenzione evolutiva ed adeguativa***

La manutenzione evolutiva ed adeguativa comprende:

---

<sup>1</sup> Per malfunzionamento si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nei manuali operativi consegnati all'utente

- modifiche che si rendessero necessarie a seguito di mutamento di norme legislative e/o fiscali e normative
- nuovi rilasci software dovuti alla evoluzione degli applicativi in termini funzionali o nuovi sviluppi decisi da EBIT AET Spa

### Assistenza e Manutenzione hardware full-risk

Ai servizi di cui sopra, il full-risk offre aggiuntivamente una manutenzione omnicomprensiva ai sistemi Hardware installati presso il Cliente, con nessuna esclusione<sup>2</sup>.

Il Servizio full-risk garantisce la copertura di tipologie di prodotti delicati per il funzionamento dell'installazione, quali ad esempio i server di sistema, i monitor medicali e le workstation di referenziazione. Il servizio include:

- Numero di chiamate illimitate
- Invio di un tecnico specializzato presso la sede del Cliente per la riparazione del prodotto
- In caso di guasti che compromettono gravemente il funzionamento dei prodotti hardware, il servizio prevede la continuazione dell'intervento oltre il normale orario di lavoro, fino alla risoluzione del guasto
- Il servizio comprende l'eventuale sostituzione temporanea delle parti, il ritiro delle parti da riparare presso la sede di installazione e la riconsegna delle parti riparate presso la stessa sede
- In tal caso, sostituzione temporanea delle apparecchiature con altre funzionanti per tutta la durata necessaria alla riparazione e/o sostituzione al fine di garantire la non interruzione del servizio. In caso di guasto persistente, fornitura di un sistema funzionante, in sostituzione, della stessa configurazione del precedente
- Funzionalità di Automatic Call Home, che permette la segnalazione automatica di eventi di fault e anomalie sulle varie componenti del sistema e di generare automaticamente, in qualsiasi istante, chiamate da parte del sistema verso i centri di assistenza EBITAET
- Copertura di tutti i costi di manodopera, trasferta e parti di ricambio.

Al fine di una manutenzione preventiva sono inclusi No. 4 interventi all'anno, di una giornata ciascuno (comprensivi dei viaggi A/R) presso la Vs. sede da effettuarsi durante giorni feriali e ore lavorative.

Il primo intervento sarà effettuato all'inizio della presente fornitura, al fine di una verifica e di un controllo di dettaglio della situazione aggiornata di tutto il parco dei sistemi EBIT AET installati.

I successivi interventi saranno concordati con almeno 30 gg. di preavviso da entrambe le parti e saranno comunque effettuati periodicamente a partire dal sesto mese dall'attivazione della fornitura.

---

<sup>2</sup> Uniche eccezioni quelle non imputabili al fornitore (comportamento di negligenza, dolo, colpa, fenomeni atmosferici, o altri eventi eccezionali)

Le attività svolte durante gli interventi periodici di manutenzione preventiva saranno le seguenti:

Ispezioni visive

- Accurata ispezione di tutte le parti EBIT AET che compongono il sistema e verifica del corretto funzionamento.
- Verifica del parco ricambi EBIT AET.
- Verifica e pulizia di tutte le schede EBIT AET installate.
- Pulizia di tutte le unità periferiche di fornitura EBIT AET.
- Verifica di condizioni ambientali sfavorevoli (temperatura, umidità, vicinanza a dispositivi interferenti, pericolo caduta materiali ecc.)
- Verifica cavi danneggiati
- Controllo luminosità monitor

Controllo Server e Sistema Operativo

- Controllo efficienza meccanica delle periferiche
- Controllo funzionalità *Disk Array*
- Controllo effettuazione e schedulazione back-up su nastro
- Verifica leggibilità nastro di back-up
- Verifica *Event Viewer* e log di sistema
- Controllo occupazione dischi
- Controllo versioni *Service Pack*
- Controllo versioni *Browser*
- Controllo aggiornamento antivirus

Controllo Database e Applicativi

- Verifica occupazione device database
- Verifica esecuzione backup su disco
- Verifica esecuzione job schedulati
- Eventuale rigenerazione degli indici
- Controllo versione *Service Pack SQL Server*
- Verifica quantità di Eventi (*Event Viewer - Application*)
- Verifica e controllo livello di occupazione archivi
- Consultazione Archivio: verifica tempi di accesso agli archivi
- Verifica della quantità di processi attivi

tutti i corsi saranno erogati in lingua italiana.