

## 1. PROGRAMMA DI ASSISTENZA TECNICA

### Programmi di Assistenza Tecnica

- 1.1 I contratti di assistenza tecnica e manutenzione forniti da Carestream Health Italia S.r.l. (nel proseguo, "Carestream Health") per garantire il corretto mantenimento delle attrezzature come *infra* specificate, si distinguono in: i c.d. "Programmi di Assistenza Tecnica" di volta in volta in vigore, nonché i c.d. "Servizi di Assistenza Tecnica", a loro volta suddivisi in "Professional Services" e "Multivendor Services" (nel proseguo, indistintamente definiti come i "Programmi di Assistenza Tecnica").
- 1.2 Il Cliente e Carestream Health convengono che ogni Programma di Assistenza Tecnica:
- sia disciplinato dai presenti termini e condizioni generali (di seguito, i "Termini e Condizioni Generali"), per quanto non espressamente previsto nello stesso Programma di Assistenza Tecnica e fatto salvo quanto ivi diversamente stabilito;
  - abbia efficacia tra le parti solo dopo che sia stato sottoscritto dal Cliente ed accettato da Carestream Health, ed a partire dalla data di decorrenza specificata da Carestream Health (salvo diverso accordo tra le parti).

### Attrezzature

- 1.3 Oggetto del Programma di Assistenza Tecnica sono le attrezzature analogiche biomedicali, laser, i c.d. *Computed Radiography* (di seguito, "CR"), *Digital Radiography* ("DR"), nonché i cosiddetti sistemi *Pacs* e *Ris*, ossia attrezzature composte da sistemi *hardware* e/o da applicativi *software*, ovvero da un c.d. *mainframe* con collegati uno o più accessori (di seguito, per brevità, congiuntamente definite come le "Attrezzature"), elencate in allegato ai presenti Termini e Condizioni Generali ("Allegato 1").
- 1.4 I presenti Termini e Condizioni Generali, nonché le specifiche previsioni pattuite dalle parti nell'ambito del Programma di Assistenza Tecnica trovano applicazione sia nelle ipotesi in cui le Attrezzature siano di proprietà del Cliente, sia nelle ipotesi in cui queste siano state trasferite al Cliente con altre modalità (quali, a titolo meramente esemplificativo, la concessione in comodato d'uso o in locazione).
- 1.5 L'accettazione di una attrezzatura del Cliente nell'ambito del Programma di Assistenza Tecnica potrà essere subordinata all'esito favorevole del collaudo tecnico da parte di Carestream Health sulle condizioni della stessa. Resta, peraltro, inteso che qualora, precedentemente all'adesione al Programma di Assistenza Tecnica, l'attrezzatura del Cliente non è stata oggetto di un contratto di assistenza tecnica Carestream Health, Carestream Health si riserva la facoltà di esaminarla e di emettere eventuale preventivo di riparazione per riportarla ai propri *standards*. Solo a seguito dell'avvenuto ripristino delle attrezzature e dell'avvenuto pagamento di detta riparazione, infatti, Carestream Health accetterà la sottoscrizione del Programma di Assistenza Tecnica da parte del Cliente. Quanto sopra, nei casi consentiti dalla legge.

### Durata e rinnovo

- 1.6 L'estensione prescelta del periodo contrattuale è specificata nel Programma di Assistenza Tecnica e, salvo diverso accordo delle parti, potrà essere annuale o triennale.

## 2. CONDIZIONI DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA TECNICA

### Tipologia di Interventi su attrezzature Carestream Health

- 2.1 I servizi di cui al Programma di Assistenza Tecnica consisteranno nella effettuazione sulle Attrezzature dei seguenti interventi (nel proseguo, congiuntamente, gli "Interventi"):
- Interventi di c.d. "Remote only" o "Monitoring", ossia l'attività di controllo e verifica eseguita - manualmente o in automatico - ad intervalli predefiniti dalle parti, sia presso il Cliente, che in Accesso Remoto (come definito all'articolo 2.3 che segue), qualora possibile;
  - Interventi di c.d. "Preventive Maintenance" (di seguito, "PM"), ossia di manutenzione preventiva delle Attrezzature, nonché degli accessori ad esse collegati. Gli interventi PM mirano a garantire il regolare funzionamento delle Attrezzature attraverso ispezioni, controlli, tarature, pulizie e lubrificazioni, nonché attraverso l'eventuale sostituzione di parti delle Attrezzature stesse, in accordo alle procedure previste dal produttore ovvero sulla base dell'esperienza acquisita da Carestream Health. Il Programma di Assistenza Tecnica può prevedere due o tre interventi di PM (come specificato nello specifico Programma di Assistenza Tecnica) ogni 12 (dodici) mesi, a partire dalla data di sottoscrizione del Programma di Assistenza Tecnica, ma un diverso numero di interventi di PM potrà essere concordato tra le parti e contabilizzato sul *Key Number* (come definito all'articolo 2.7 che segue) dell'Attrezzatura. Restano, in ogni caso, salve le ipotesi in cui siano le stesse Attrezzature a determinare, in maniera automatica ed in considerazione del livello di utilizzo delle stesse, il numero minimo di interventi PM necessari al corretto mantenimento della loro funzionalità. Ai fini della contabilizzazione degli interventi di PM saranno prese in considerazione solo quegli interventi effettuati sul c.d. *mainframes* delle Attrezzature;
  - Interventi di c.d. "Repair and Maintenance" (di seguito "RAM"), ossia di riparazione delle Attrezzature. Detti interventi consisteranno (i) nell'ispezione dell'Attrezzatura, per la quale il Cliente ha segnalato malfunzionamenti, avarie, disfunzioni, nonché (ii) nell'eventuale sostituzione di parti difettose, al fine di ripristinare la funzionalità dell'Attrezzatura; gli interventi RAM includono, inoltre, una verifica funzionale successiva all'intervento stesso. Detti interventi potranno essere richiesti dal Cliente ed effettuati per un numero illimitato di volte.

### Programma Specializzato

- 2.2 Il Cliente ha, tuttavia, la facoltà di (i) richiedere a Carestream Health l'erogazione di ulteriori attività di assistenza tecnica, manutenzione e/o diagnostica, ovvero (ii) concordare differenti modalità di erogazione di dette attività (c.d. "Programma Personalizzato"). Resta, peraltro, inteso che i servizi di assistenza tecnica prestati da Carestream Health in accordo al Programma Personalizzato verranno fatturati al Cliente con le modalità di cui al successivo articolo 4.5.

### Modalità di erogazione degli Interventi

- 2.3 Gli Interventi di cui ai punti che precedono possono essere effettuati:
- presso le strutture del Cliente, ove sono ubicate le Attrezzature (c.d. interventi "on site"), ovvero
  - qualora possibile, attraverso una connessione telematica realizzata tramite linea telefonica commutata ovvero tramite linee telefoniche appositamente dedicate alla predetta connessione (il c.d. "Accesso Remoto").
- 2.4 Salvo diverso accordo tra le Parti, gli interventi saranno eseguiti nella misura e con le modalità indicate nel Programma di Assistenza Tecnica e saranno effettuati a ragionevoli intervalli di tempo. In particolare, il numero e la frequenza degli interventi di PM potranno essere oggetto di diversi accordi tra Carestream Health ed il Cliente, fatte salve le ipotesi in cui il numero degli interventi di PM sia automaticamente determinata dall'Attrezzatura stessa.
- 2.5 Il Cliente autorizza Carestream Health ad avvalersi per l'esecuzione degli interventi sia di personale tecnico Carestream Health, che di personale tecnico addestrato o autorizzato da Carestream Health (di seguito, congiuntamente, il "Personale Tecnico").

### Condizioni per l'erogazione degli Interventi

- 2.6 Fatto salvo quanto previsto all'articolo 1.5 che precede, al fine dell'effettuazione degli interventi, le Attrezzature dovranno essere in normali condizioni operative (così come dettagliatamente previsto all'articolo 5.2 che segue) ed aggiornate ad i livelli di revisione specificati da Carestream Health. Qualora si rendessero necessarie, a giudizio di Carestream Health, operazioni di manutenzione per riportare dette Attrezzature al livello di revisione specificato, Carestream Health offrirà di effettuare tale servizio, secondo i prezzi di listino Carestream Health in vigore al momento dell'erogazione di detto servizio.
- 2.7 Carestream Health potrà inoltre, a suo giudizio e senza ulteriori addebiti per il Cliente, apportare modifiche alle Attrezzature qualora opportune e necessarie a migliorarne l'operatività e l'affidabilità, ovvero ad adempiere agli obblighi previsti dalla legge.
- 2.8 Resta inteso che il trasferimento delle Attrezzature in luogo diverso da quello di installazione avverrà sempre sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente e potrà comportare una variazione dei prezzi nonché dei tempi di risposta degli Interventi (come *infra* disciplinati all'articolo 5.6).

### Attrezzature non Carestream e/o di marchio Kodak

- 2.9 Carestream Health presterà, inoltre, gli Interventi di cui al Programma di Assistenza Tecnica (tra i quali anche i c.d. *Multivendor Services*) sulle attrezzature non Carestream Health e/o di marchio Kodak (i) approvate per iscritto dalla stessa Carestream Health, e (ii) sulle quali il Cliente consente a Carestream Health di effettuare le necessarie modifiche tecniche, elencate all'articolo 2.7 che precede. In particolare, il Cliente dovrà gestire le Attrezzature non Carestream Health e/o di marchio Kodak con modalità tali da consentire a Carestream Health di effettuare senza costi, spese ed oneri aggiuntivi. In accordo al listino prezzi Carestream Health in vigore al momento della fornitura.

### Rapporti di intervento

- 2.10 Al termine di ogni intervento, il Personale Tecnico provvederà a registrare le attività di assistenza tecnica e manutenzione prestata sulle Attrezzature mediante appositi rapporti di intervento (nel proseguo, i "Rapporti di Intervento").
- 2.11 Nei Rapporti di Intervento dovranno essere indicati: (i) ove esistente il c.d. "Key Number" dell'Attrezzatura oggetto dell'intervento, ossia il codice numerico utilizzato da Carestream Health per identificare in maniera univoca ogni Attrezzatura, la sua composizione, ubicazione, numero di serie e proprietà; (ii) le attività svolte sull'Attrezzatura; (iii) il tempo impiegato per l'esecuzione dell'intervento; (iv) le parti di ricambio eventualmente impiegate dal Personale Tecnico.
- 2.12 I Rapporti di Intervento dovranno essere debitamente timbrati e firmati dal Cliente; resta inteso che nell'ipotesi di intervento in Accesso Remoto la sottoscrizione del Cliente sarà sostituita dall'indicazione nel Rapporto di Intervento del nominativo del Responsabile (come definito all'articolo 6.1, punto iii) che segue) che certificherà, telefonicamente, la regolare conclusione dell'intervento stesso.
- 2.13 I Rapporti di Intervento potranno essere rilasciati al Cliente sia in formato cartaceo che digitale; nell'ipotesi di Rapporto di Intervento in formato digitale ovvero di intervento in Accesso Remoto, il Rapporto di intervento verrà inviato a mezzo fax o a mezzo di e-mail ai numeri e agli indirizzi a tal fine comunicati a Carestream Health dal Cliente.

# PROGRAMMA DI ASSISTENZA TECNICA

## FULL PERFORMANCE STANDARD

Egregio Cliente,

Vi informiamo che **Carestream Health** opera secondo le specifiche raccomandazioni del costruttore delle attrezzature oggetto del servizio di assistenza e che il nostro sistema Gestione Qualità è certificato conformemente alla normativa **UNI EN ISO 9001:2000** **VISIO**. Siamo, pertanto, in grado pertanto di offrirVi un Programma di Assistenza con le più ampie garanzie di affidabilità ed efficienza.

In particolare, il Programma di Assistenza c.d. **FULL PERFORMANCE STANDARD** (CHS1) è un programma c.d. *Full Risk*, ovvero comprensivo sia dei servizi di manutenzione preventiva delle attrezzature, che degli interventi di manutenzione e riparazione delle stesse.

Detto Programma di Assistenza Tecnica è stato progettato per offrirVi, tra gli altri:

- un servizio di assistenza tecnica, con i seguenti orari: dal Lunedì al Giovedì dalle 8.30 alle 17.30, il Venerdì dalle 8.30 alle 16.00;
- **priorità** nell'esecuzione delle richieste di assistenza tecnica
- semplificazione amministrativa;
- previsione di un budget di spesa annuale già predeterminato;
- evasione delle chiamate anche durante il periodo di chiusura per ferie;
- manutenzione periodiche programmate annuali: **2** (con possibilità di concordarne ulteriori);
- interventi di riparazione **illimitati**;
- parti di ricambio **incluse**, fatta eccezione per quanto previsto nelle Condizioni Generali di Assistenza Tecnica "Carestream Health", nonché per le attrezzature c.d. *Direct Radiography* (DR), la sostituzione del detettore e del tubo radiogeno;
- accesso ordine parti eventualmente non disponibili in emergenza (**24 ore solari**);
- tempo di risposta On-site: **16 ore** lavorative;
- servizio di prediagnosi telefonica: **entro 8 ore** lavorative;
- supporto telefonico e diagnostica remota (ove previsto dalla tipologia dell'attrezzatura);
- sconto 10% del prezzo di listino Carestream Health per eventuali attività di assistenza e manutenzione non previste dal presente Programma di Assistenza Tecnica.

Tutto ciò al fine di consentirVi maggior efficienza operativa, maggior semplicità amministrativa, nonché l'economica e la tutela dell'investimento effettuato.

Le modalità e le condizioni dei servizi di cui al Programma di Assistenza Tecnica *Full Performance Standard* sono disciplinati dalle "Condizioni del programma Full Performance Standard", nonché dai "Termini e Condizioni Generali di Assistenza Tecnica" di seguito allegati, di cui Vi invitiamo a prendere attenta visione.

## Condizioni del Programma

1. Gli Interventi di cui al presente Programma di Assistenza Tecnica Full Performance Standard, saranno erogati da Carestream Health in accordo a quanto disposto nelle presenti Condizioni, nonché, per quanto qui non espressamente disposto, dai Termini e Condizioni Generali allegati.
2. Il presente Programma di Assistenza Tecnica Full Performance Standard avrà durata annuale.
3. Salvo diversi accordi tra le parti, nell'ambito dei Programmi Specializzati, il Personale Tecnico effettuerà sulle Attrezzature numero 2 Interventi di manutenzione preventiva (c.d. *PM*), compreso il collaudo conclusivo delle Attrezzature oggetto di detti Interventi, nonché tutti gli Interventi di manutenzione e riparazione (c.d. *RAM*) che dovessero risultare necessari a seguito di guasti e malfunzionamenti delle Attrezzature. In accordo alla presenti Condizioni, è, altresì, incluso il servizio di c.d. *Monitoring* per le Attrezzature che lo consentono.
4. Il Rapporto di Intervento rilasciato dal Personale Tecnico, al termine di ogni Intervento, dovrà essere trasmesso ad esclusiva cura del Cliente al Servizio Tecnico/Amministrativo. Eventuali richieste di copie di Rapporti di Intervento, presso gli uffici amministrativi CarestreamHealth, saranno da considerarsi a titolo oneroso (Euro 103,29 + IVA, da 1 a 5 Rapporti di Intervento).
5. Eventuali richieste del Cliente non oggetto del presente Programma di Assistenza Tecnica (quali, a titolo meramente esemplificativo, rilocalizzazioni e/o rimozioni delle Attrezzature), saranno convenute tra le parti nell'ambito del c.d. **Programma Personalizzato** e verranno **addebitate** al Cliente con uno **sconto del 10%** sul listino prezzi Carestream Health in vigore al momento dell'erogazione dei suddetti servizi.
6. Nel presente Programma di Assistenza Tecnica non è contemplata, in alcun caso, la sostituzione delle Attrezzature oggetto dello stesso.
7. Il presente Programma di Assistenza Tecnica si riferisce ad Attrezzature soggette a normale livello utilizzo su un turno giornaliero feriale di 8 ore; le modalità e le condizioni per l'effettuazione di Interventi su Attrezzature soggette a livelli di utilizzo superiori saranno concordate tra le parti nell'ambito di un Programma Personalizzato.
8. Carestream Health si impegna ad effettuare: (i) gli Interventi di *Monitoring* entro 8 ore lavorative a decorrere dalla richiesta del Cliente; (ii) gli Interventi *RAM* posti in essere presso la struttura del cliente entro 16 ore lavorative a decorrere dalla richiesta di intervento del Cliente e/o dalla segnalazione di un malfunzionamento della Attrezzatura. Il servizio di assistenza tecnica Carestream Health osserverà i seguenti orari: dal Lunedì al Giovedì dalle 8.30 alle 17.30, il Venerdì dalle 8.30 alle 16.00.

## ASSISTENZA CLIENTI E SERVIZI

Carestream Health offre ai propri Clienti tutta l'assistenza necessaria a garantire eccezionali livelli di servizio. Oggi, siamo in grado di fornire una scelta ancora maggiore e livelli senza precedenti in termini di flessibilità di servizio. Hanno così preso forma le seguenti tipologie di programmi di Assistenza Tecnica:

Full Performance PREMIUM	Full Performance PLUS	Full Performance STANDARD	Remote Only
-----------------------------	--------------------------	------------------------------	-------------

Per attrezzature **Analogiche, Laser, CR, Digital Radiography**, soluzioni **Pacs e RIS**:

Orari Assistenza Tecnica	Dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 17.30 e il venerdì dalle 8.30 alle 16.00				
Tipologia	Full Risk	Full Risk	Full Risk	Assistenza Software	Visite preventive
Interventi di riparazione On-Site:	illimitati	illimitati	illimitati	-	Addebitati sconto 10%
Tempi di risposta On-Site:	4h	8h	16h	-	16h
Supporto telefonico e on-line entro:	2h	4h	8h	2h	8h
Ordine parti di ricambio in emergenza:	incluso	incluso	incluso	-	incluso
Visite di manutenzione preventive annuali:	2	2	2	-	3
Parti di Ricambio:	Incluse	Incluse	Incluse	-	Addebitate sconto 10%
Software Update	incluso	incluso	incluso	incluso	-
Software e Hardware Upgrade	opzionale	opzionale	opzionale	opzionale	-
Monitoring preventivo on-line: (Remote Management Services)	incluso	incluso	incluso	incluso	-
Servizio di Assistenza In Reperibilità	opzionale	opzionale	-	incluso "Week end"	-
Field Engineer di riferimento:	sì	-	-	-	-

Inoltre per soluzioni **Pacs e RIS**:

Up Time	98 %	96 %	-	98 %	-
Presidio Field Enginner On-site	opzionale	-	-	-	-

Inoltre per **Digital Radiography**:

Up Time	98 %	96 %	-	-	-
Detettore	incluso	incluso	-	-	-
Tubo radiogeno	incluso	-	-	-	-

Carestream Health fornisce, inoltre, l'esperienza e la professionalità della propria organizzazione anche fuori dal normale orario di lavoro grazie al c.d. Servizio di Assistenza in Reperibilità, articolato come segue:

## ASSISTENZA IN REPERIBILITÀ

**TAIGETE Kodak:** Sistema telefonico automatico a guida vocale attivo al di fuori dei normali orari del Call Center, destinato esclusivamente ai Clienti che hanno aderito ad un piano di assistenza in reperibilità. Grazie a questo strumento, le richieste di assistenza tecnica vengono inoltrate al Personale Tecnico reperibile, consentendo un contatto con il Cliente in difficoltà nell'arco di pochi minuti.

**24/7:** Servizio di reperibilità on-site e/o telefonico 365 giorni all'anno notte e giorno.

**Over Night:** Servizio di reperibilità on-site e/o telefonico dal lunedì al venerdì, dalle 17.30 alle 8.30.

**Week-End:** Servizio di reperibilità on-site e/o telefonico per le giornate di Sabato, Domenica e festivi infrasettimanali, dalle 8.30 alle 17.30

E', inoltre, possibile concordare con il Cliente Programmi di Reperibilità personalizzati.

Alleghiamo, Inoltre, Il prospetto Informativo dei Servizi di Assistenza Tecnica Carestream Health: **Professional Services e Multivendor**

## Programmi di Assistenza Tecnica

Carestream Health è in grado di soddisfare tutte le esigenze professionali dell'ambiente sanitario. In particolare, i Professional Services contribuiscono ad elevare il livello delle prestazioni delle attrezzature, offrendo ai Clienti soluzioni specifiche, combinate e personalizzate, adatte ad ogni situazione, obiettivo e budget.

### PROFESSIONAL SERVICES

#### PROJECT MANAGEMENT SERVICES

Carestream Health fornisce supporto per pianificare e gestire tutti gli aspetti relativi all'installazione e all'operatività di attrezzature e tecnologie, siano esse di produzione Carestream Health, che fornite da altri produttori. I professionisti del Carestream Health *Project Management Services* lavoreranno con lo staff specialistico del Cliente per la messa a punto del progetto di installazione e operatività, nei tempi e budget stabiliti, riducendo al minimo l'impatto nei confronti dell'assistenza ai pazienti e le interferenze al normale flusso operativo.

#### NETWORK SERVICES

I Carestream Health *Network Services* sono il più valido supporto per l'installazione di una nuova infrastruttura di rete e per il potenziamento delle prestazioni e dell'efficienza di quella esistente. Uno specialista in network Carestream Health, altamente qualificato, analizzerà le necessità presenti e future della struttura sanitaria e le condizioni di lavoro, per sviluppare un'infrastruttura adatta a supportare attrezzature sia Kodak, che fornite da altri produttori.

#### INTEGRATION SERVICES

I Carestream Health *Integration Services* aiutano a trasformare le infrastrutture esistenti in un network di immagini e informazioni efficiente. Attraverso detti servizi, infatti, Carestream Health è in grado di far cooperare tra loro applicazioni e tecnologie diverse per ottimizzare il ritorno degli investimenti, incrementare la produttività, contenere i costi e migliorare l'assistenza al paziente. Lo staff Carestream Health è formato da professionisti esperti nel collegare tra loro tecnologie e piattaforme anche di produttori diversi, nonché nel gestire le procedure di messa a punto e tutte le problematiche ad esse collegate, tenendo sempre nella giusta considerazione il fatto che ogni reparto, istituzione o impresa ha necessità, obiettivi e budget specifici.

#### EDUCATIONAL SERVICES

Questi servizi di formazione rappresentano un mezzo efficace e conveniente per la formazione di nuovo personale e per l'aggiornamento del personale esistente del Cliente, sui più recenti progressi nel settore dell'imaging medicale, che interessano concretamente le attività di ogni giorno. L'istruzione è focalizzata all'incremento della produttività, alla soddisfazione e alla fidelizzazione dello staff e al miglioramento dell'assistenza al paziente.

#### STORAGE & ARCHIVE SERVICES

Le diverse opzioni disponibili permettono di scegliere il metodo di archiviazione più consono alle necessità della struttura: condivisione dei file, archivio di base, backup ed altro ancora. L'archivio esistente potrà essere dotato di un backup esterno oppure sostituito da un archivio Carestream Health esterno dedicato, che permetterà di memorizzare e richiamare i dati in tempo reale, attraverso collegamenti sicuri e ad alta velocità, offrendo tutti i vantaggi di un archivio digitale, senza costi di proprietà e di manutenzione.

#### PRIVACY & SECURITY SERVICES

Lo speciale servizio "Secure E-mail" di Carestream Health, strettamente rispondente alle disposizioni legislative in materia di dati sensibili, garantisce un livello di sicurezza superiore a quello offerto dai normali sistemi basati su Web. La sicurezza del servizio di accesso remoto offerto da Carestream Health protegge e migliora le comunicazioni tra l'attrezzatura di imaging e il personale tecnico esterno Carestream Health.

#### BUSINESS CONSULTING SERVICES

I Carestream Health *Business Consulting Services*, aiutano a preparare i piani finanziari, calcolare e capire la c.d. ROI, pianificare i miglioramenti produttivi potenziali, nonché identificare ed implementare i cambiamenti richiesti nei processi e workflow. Lo scopo di questi servizi è quello di migliorare le decisioni per gli investimenti che vengono effettuati giornalmente nell'acquistare sistemi di imaging e healthcare information solutions. Detti servizi includono specifiche consulenze nelle seguenti aree:

1. Benefit Assessment/Business Case
2. Workflow Design
3. Business Outcomes Measurement
4. Change Management
5. Client Project Management

#### ACCESSORIES SERVICES

Carestream Health fornisce la possibilità di acquistare prodotti accessori, quali CD, tape, inchiostro e toner per stampanti, UPS, monitor, carta fotografica, forniture d'ufficio e altri prodotti per ambiente sanitario.

**Carestream Health** è in grado di effettuare la gestione e la manutenzione anche delle apparecchiature biomedicali non KODAK. I Carestream Health Multivendor Services forniscono, infatti, una gamma completa di servizi anche per le attrezzature di produttori diversi da Kodak, offrendo la massima tranquillità derivante dall'esperienza dell'organizzazione di uno dei maggiori nomi nel settore dell'Imaging medicale.

#### SERVIZIO DI CONTROLLO QUALITÀ VERIFICA FUNZIONALE

Scopo di questo servizio è di verificare l'efficacia e l'efficienza delle apparecchiature elettromedicali, nonché di consentire l'utilizzo delle attrezzature al meglio delle loro potenzialità, consentendo una forte riduzione del rischio di interruzioni del servizio a causa dei guasti. Il servizio prevede, in primo luogo, una corretta regolazione, ispezione, pulizia, lubrificazione dell'attrezzatura elettromedicale e, poi, l'esecuzione di controlli funzionali e strumentali della attrezzatura stessa, secondo le procedure dei relativi manuali tecnici.

#### SERVIZIO DI FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

La continua evoluzione del sistema sanitario e le tecnologie medicali ha spinto Carestream Health ad elaborare specifici programmi di formazione del personale del Cliente, nelle più svariate tematiche nell'ambiente medicale (quali, a mero titolo di esempio, l'attuazione delle misure di sicurezza nell'ambiente ospedaliero, la verifica dei sistemi di protezione e verifica strumentale dei vari apparecchi elettromedicali, nonché corsi specifici sulla sicurezza dell'ambiente lavorativo).

#### SERVIZIO DI VERIFICHE DI SICUREZZA ELETTRICA

Il servizio di Verifiche di Sicurezza Elettrica prevede le attività di verifica dei valori dei parametri di sicurezza elettrica dei dispositivi biomedicali, al fine di verificarne la rispondenza alla definizione "verifiche di sicurezza" secondo quanto indicato nella Guida CEI 1276 G, ed in particolare con riferimento ai requisiti delle norme CEI 62.5, delle norme particolari e specifiche emesse dal CT 62 del CEI e, in ogni caso, dalle norme in vigore al momento dell'esecuzione delle verifiche stesse.

#### SERVIZIO DI GESTIONE DEL PARCO TECNOLOGICO OSPEDALIERO

Il servizio di Gestione del Parco Tecnologico Ospedaliero, oltre alla esecuzione di una serie di protocolli gestionali, comprende la fornitura del diritto d'uso del software **CLINGO®**, sviluppato dalla società United Medical Software, per permettere ai Responsabili delle attrezzature dei Clienti di usufruire di un sistema completo e tecnologicamente all'avanguardia per la gestione del parco attrezzature.

#### SERVIZIO DI CONSULENZA D'INGEGNERIA CLINICA

Il servizio di Consulenza d'Ingegneria Clinica è in grado di poter offrire la progettazione di un modello di Ingegneria Clinica che sia in grado di svolgere le proprie attività in maniera funzionale. In base alle specifiche delle richieste e necessità, Carestream Health svilupperà, infatti, gli strumenti necessari per l'esecuzione delle attività o, in alternativa, progetterà ed eseguirà in prima persona le attività stesse.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA "MULTIVENDOR"

Con il servizio di Assistenza Tecnica *Multivendor*, Carestream Health offre la propria competenza e professionalità agendo da punto di contatto unico responsabile per la gestione e manutenzione delle apparecchiature biomedicali indipendentemente dal produttore. Attraverso una completa rete di assistenza, gli esperti Carestream Health forniscono i corretti servizi in qualità, affidabilità, tempestività ed a prezzi competitivi.

Per ulteriori informazioni contattare il 02 - 66 098 740

Listino prezzi

Edizione Maggio 2007

Le quotazioni qui indicate hanno vigore dal giorno della pubblicazione del listino stesso, non sono impegnative e possono variare senza preavviso. Il presente listino annulla ogni precedente.

Le sottoindicate tariffe verranno applicate per gli interventi effettuati sulle apparecchiature che prevedono assistenza tecnica presso l'utente.

#### A) MANO D'OPERA

APPARECCHIATURA	TARIFFA ORARIA (IVA esclusa)		ADDEBITO MINIMO
	dalle 8.30 alle 17.30	dalle 17.30 alle 22	
01-A - Apparecchiature di tipo elettromeccanico	€ 120	€ 156	€ 120
02-B - Apparecchiature di tipo elettromec./elettronico	146	188	146
03-C - Apparecchiature di tipo elettronico complesso	190	247	190
04-C - Apparecchiature e sistemi digitali	205	266	205

#### B) URGENZA

Eventuali richieste di intervento entro le 8 ore lavorative, per attrezzature non coperte da Contratto di Assistenza, potranno essere evase previa disponibilità del personale tecnico e comunque assoggettate ad una maggiorazione di € 207 IVA esclusa.

#### C) TRASFERIMENTI

I trasferimenti vengono addebitati con tariffa forfettaria, per scaglioni chilometrici, sulla base della distanza tra il Presidio di Assistenza competente e la località dove l'intervento viene effettuato. Per interventi con scaglione chilometrico superiore a 700 km (punto 5. della tabella) i trasferimenti verranno addebitati a consuntivo.

Scaglione chilometrico	Tariffa (IVA esclusa)
1. Fino a 100 km. Andata + Ritorno	€ 214
2. " » 200 " Andata + Ritorno	352
3. " » 300 " Andata + Ritorno	448
4. " » 500 " Andata + Ritorno	568
5. " » 700 " Andata + Ritorno	685

#### D) PARTI DI RICAMBIO

Le parti di ricambio utilizzate dai Tecnici di Assistenza durante gli interventi, vengono fatturate ai prezzi in vigore al momento della fornitura. Le stesse godranno di una garanzia di 3 mesi per eventuali difetti di fabbricazione.

Lampade e parti in vetro non godono di garanzie.

Parti di ricambio ordinate direttamente dai clienti:

- Per ordini inferiori a € 800 verranno addebitate in fattura € 15 forfettarie.
- Per ordini evasi con procedura di urgenza verranno addebitate in fattura € 77,47 forfettarie.

#### E) PROGRAMMI DI ASSISTENZA TECNICA

- Sono disponibili speciali Programmi di Assistenza Tecnica predisposti per le diverse categorie di Clienti e/o Apparecchiature, nonché personalizzati, in grado di offrire notevoli VANTAGGI.

	AREA NORD	AREA CENTRO/SUD
SEDI DI ASSISTENZA	20092 - Cinisello Balsamo Viale Matteotti, 62	00138 - Roma Via Sambuca Pistoiese, 55
Richieste Intervento	Tel. 02.66098000	
Richiesta Ricambi	Fax 02.66098573	NB Indicare sempre il codice cliente
Informazioni Amministrative	Tel. 02.66098-322-729-724-740-631 Fax 02.66098609	Tel. 06.88664209-219 Fax 06.88664296

#### PRESIDI DI ASSISTENZA ATTREZZATURE HEALTH GROUP:

Ascoli Piceno - Bari - Biella - Bologna - Cagliari -  
Caserta - Catania - Cinisello Balsamo - Ferrara -  
Firenze - Genova - Messina - Milano - Napoli -  
Padova - Palermo - Parma - Perugia - Pescara -  
Reggio Calabria - Roma - Savona - S. Benedetto del  
Tronto - Taranto - Torino - Trento - Udine - Verona