

**UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici**

**Il dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici  
in virtù della delega conferita con deliberazione N°232/2015  
HA ASSUNTO LA PRESENTE DETERMINAZIONE**

**N. 927 del 18/10/2022**

**OGGETTO: AFFIDAMENTO AI SENSI DELL'ART. 63 COMMA 3 LETT. B) DEL D.LGS. 50/2016 ALLA SOCIETA' GE MEDICAL SYSTEMS ITALIA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA SUI SISTEMI AWS PER POST PROCESSING AVANZATO, DOSE WATCH E PIATTAFORMA ANALYTICS IN UTILIZZO PRESSO LA UOC DI RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DEGLI IFO. CIG: 94435621E5**

Esercizi/o 2022-2023 5.02.02.01.06    Centri/o di costo -

- **Importo presente Atto: € 68.821,42**

- **Importo esercizio corrente: € 34.410,71**

Budget

- **Assegnato: € -**

- **Utilizzato: € -**

- **Residuo: € -**

**Autorizzazione n°: 2022/140235.2143**

Servizio Risorse Economiche: **Giovanna Evangelista**

UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici    Proposta n° DT-939-2022

**L'estensore**

**Silvia Placidi**

**Il Responsabile del Procedimento**

**Giuseppe Navanteri**

**Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici**

**Giuseppe Navanteri**

La presente determinazione si compone di n° 5 pagine e dei seguenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale:

Allegato 1 composto da num. 27 pagine

***Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici***

- Visto            il decreto legislativo 30.12.1992, n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Visto            il decreto legislativo 16.10.2003, n. 288;
- Vista            la legge regionale 23.01.2006, n. 2;
- Visto            il D.Lgs n.50 del 18 aprile 2016 s.m.i., avente ad oggetto il nuovo Codice degli appalti delle Pubbliche Amministrazioni;
- il D.P.R. n.207 del 5 ottobre 2010, “Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163”, nelle parti ancora vigenti;
- Visto            l’Atto Aziendale adottato con deliberazione n. 153 del 19.02.2019 ed approvato dalla Regione Lazio con DCA n. U00248 del 2.07.2019, modificato e integrato con la delibera 1254 del 02.12.2020, n. 46 del 21.1.2021 e n. 380 del 25.3.2021, approvate dalla Direzione Salute ed Integrazione Sociosanitaria della Regione Lazio con determinazione n. G03488 del 30.3.2021;
- Premesso       che presso gli IFO sono installate 3 piattaforme software utilizzate dalla UOC Radiologia e Diagnostica per Immagini e dalla UOSD Fisica Medica e Sistemi Esperti quali:
- Sistema AWS (Advantage Workstation Server) utilizzato per il post processing delle immagini di radiologia;
  - Sistema Dose Watch che permette di monitorare la dose di radiazioni erogata ai pazienti nel corso di esami medici e, quando possibile, ottimizzarla.;

- Piattaforma Analytics di business intelligence (BI) che consente di analizzare informazioni sulle performance delle prestazioni eseguite dai Reparti di diagnostica per immagini;

Considerato che i sistemi software sono stati prodotti e forniti dalla società GE Medical Systems Italia S.p.A.;

Ritenuto che sebbene tali software siano installati presso server di proprietà degli IFO risulta necessario garantire un contratto a copertura full risk della manutenzione correttiva degli stessi sistemi che comprenda anche l'aggiornamento dei sistemi all'ultima release e il rilascio di licenze ricomprese nell'AWS;

Preso atto che il precedente contratto di manutenzione di cui alla determina 959 del 10/09/2021 è scaduto lo scorso 30.06.2021 ma che si è atteso per il rinnovo dello stesso al fine di definire le effettive licenze utilizzate dal reparto e quelle necessarie anche per i progetti di ricerca da effettuarsi;

che la società ha comunque garantito la continuità del servizio di manutenzione;

Tenuto conto altresì che la Società GE Medical Systems Italia S.p.A. è l'unico soggetto giuridico autorizzato a mantenere e fornire assistenza sugli applicativi in parola, in quanto sviluppatore dei sistemi e proprietaria dei diritti esclusivi connessi al codice sorgente;

Ravvisato quanto previsto dall'art. 63 comma 2 lett. b) del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. *“Nel caso di appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, la procedura negoziata senza previa pubblicazione può essere utilizzata: quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico per una delle seguenti ragioni: la tutela di diritti esclusivi, inclusi i diritti di proprietà intellettuale”*;

Considerato che a seguito di richiesta da parte della scrivente UOSD è stata ricevuta dalla società GE Medical Systems Italia S.p.A. in data 04.10.2022 l'offerta n. 220824-HCIT-FCA-082 (Allegato 1 al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale) che

riportava per il servizio di cui trattasi, un importo pari a € 57.000,00 oltre oneri di legge, per un periodo pari a 12 mesi a far data dal 01.07.2022;

Verificato che rispetto al preventivo in Allegato, a seguito di quanto riferito dal reparto utilizzatore, risulta necessario implementare ulteriori 2 licenze di tipo Lung VCAR for HCD mentre possono essere non rinnovate le seguenti licenze in quanto non utilizzate

- FastStroke with CT Perfusion 4D and StrokeSENS for HCD
- CardIQ Fusion (SPECT only) for HCD
- OncoQuant for HCD
- PET VCAR for HCD

Dato atto che alla luce di quanto sopra l'importo della fornitura viene rimodulato a € 56.411,00 oltre oneri di legge;

Verificato che gli importi dell'offerta formulata dalla società GE Medical Systems Italia S.p.A. risultano congrui con il precedente affidamento pertanto sono ritenuti validi;

Ritenuto di affidare ai sensi dell'art. 63 comma 3 lett. b) del d.lgs. 50/2016 alla società GE Medical Systems Italia il servizio di manutenzione ed assistenza sui sistemi aws per post processing avanzato, dose watch e piattaforma analytics in utilizzo presso la UOC di Radiologia e Diagnostica per immagini degli IFO. CIG: 94435621E5

Tenuto conto che la spesa complessiva di € 56.411,00 + Iva (22%) e cioè pari a € 68.821,42 Iva inclusa troverà copertura sul conto economico 5.02.02.01.06 dei seguenti esercizi finanziari:

- esercizio 2022: per € 28.205,50 + Iva (22%) e cioè pari a € 34.410,71;
- esercizio 2023: per € 28.205,50 + Iva (22%) e cioè pari a € 34.410,71;

Attestato che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo e utile per il servizio pubblico, ai sensi dell'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri

di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, primo comma, della legge 241/90, come modificata dalla legge 15/2005.

### **Determina**

Ai sensi dell'art. 63 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., e per i motivi in narrativa esposti che si intendono integralmente confermati di:

- Affidare ai sensi dell'art. 63 comma 3 lett. b) del d.lgs. 50/2016 alla società GE Medical Systems Italia il servizio di manutenzione ed assistenza sui sistemi aws per post processing avanzato, dose watch e piattaforma analytics in utilizzo presso la UOC di Radiologia e Diagnostica per immagini degli IFO. CIG: 94435621E5
- Registrare la spesa complessiva di € 56.411,00 + Iva (22%) e cioè pari a € 68.821,42 Iva inclusa sul conto economico 5.02.02.01.06 dei seguenti esercizi finanziari:
  - esercizio 2022: per € 28.205,50 + Iva (22%) e cioè pari a € 34.410,71;
  - esercizio 2023: per € 28.205,50 + Iva (22%) e cioè pari a € 34.410,71;

La UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici curerà tutti gli adempimenti per l'esecuzione della presente determinazione.

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

**Giuseppe Navaneri**

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate



## GE Healthcare IT

# IFO Rinnovo Manutenzione e Licenze

**Presentata da: Fabio Candelora**  
**Data di presentazione: 04/10/2022**  
**Proposta n.: 220824-HCIT-FCA-082**



## Contratto di assistenza software

Cliente e GE Healthcare:

IFO – Istituti Fisioterapici Ospitalieri

Ragione sociale del Cliente ("Cliente")

Via Elio Chianesi, 53  
00144, Roma, ITALY

Indirizzo

Tel.

GE MEDICAL SYSTEMS ITALIA SPA

Ragione sociale di GE ("GE" o "GE Healthcare")

Via Galeno 36  
20126 Milano, ITALY

Indirizzo

Tel.

debitamente rappresentato da:

Cognome, Nome

Ruolo, Titolo

Tel.

Luogo, data e firma

Fabio Candelora

Cognome, Nome

Inside Sales Representative Europe

Ruolo, Titolo

+39 3407265676

Tel.

Milano, 04.10.2022,

Luogo, data e firma

concordano quanto segue: GE Healthcare accetta di fornire al Cliente, e il Cliente accetta di ricevere da GE Healthcare, per i componenti elencati nell'Allegato A, in conformità con i termini del presente contratto e al prezzo indicato nello stesso, i servizi di assistenza descritti nel/i:

- Contratto di assistenza software
- Termini e condizioni specifici
- Termini e condizioni di servizio per i sistemi IT.

In presenza di descrizioni differenti per lo stesso articolo, il Contratto di assistenza software sostituisce i Termini e condizioni specifici, e i Termini e condizioni specifici sostituiscono i Termini e condizioni di servizio per i sistemi IT.

01/07/2022

Data di inizio/Data di entrata in vigore del Contratto

30/06/2023

Data di fine del Contratto



## Riepilogo del servizio di assistenza

### Costo annuale del servizio

I prezzi di seguito riportati sono validi a partire dalla Data di entrata in vigore del presente contratto. Sono indicati in **EUR** e soggetti all'IVA del **22,00%** applicabile in quel momento.

Qtà	Cat N.	Descrizione
Included	LIC_RN_03	Manutenzione e Rinnovo Licenze Pacchetti applicativi Dosewatch, Analytics, AW Server
Included	SLA00000	Software Remote Support
Included	SLA_RT_00	Response Time - Base Custom
Included	SLA_UP_01	99.0% Uptime
1	SLA_LB_02	ITPS Days per Annum (Refresh formativo da schedulare 30 gg prima)

**Prezzo di vendita annuo iva esclusa:**

**57.000,00**

### Termini di fatturazione e piano dei pagamenti

GE emetterà le fatture al Cliente in conformità con la frequenza e la tempistica riportate qui di seguito:

Mensile       Trimestrale       Annuale       One-time

I pagamenti saranno effettuati entro 60 giorni dalla data della fattura.



## Dettagli

### SLA00000 - Assistenza remota per il software - Offerta di base

Nell'orario di servizio standard, il Cliente è autorizzato a segnalare a GE gli incidenti relativi al software e a richiedere la relativa assistenza. GE avvierà l'indagine e la risoluzione dell'Incidente entro l'orario di servizio standard. L'Allegato A elenca i prodotti software inclusi nel presente Contratto di assistenza.

GE risolverà a distanza qualsiasi Incidente segnalato. Se un Incidente è legato all'hardware, al software di terze parti, alla rete del Cliente o all'ambiente di virtualizzazione, GE contatterà l'Amministratore tecnico del sistema del Cliente per risolvere il problema o il rispettivo produttore o fornitore. Il Cliente emetterà gli ordini di acquisto relativi a tali interventi e ne sosterrà i costi. Il Cliente dovrà in seguito ricontattare GE per assicurarsi che il software funzioni correttamente.

#### **Gestione attiva del sistema**

GE monitorerà in modo proattivo e continuo i parametri chiave del sistema. Se un parametro monitorato supera le soglie definite, GE aprirà gli incidenti interni per evitare l'impatto sul Cliente. Questo servizio è disponibile per prodotti e paesi selezionati.

#### **Aggiornamenti e upgrade**

Il Cliente ha il diritto di ricevere le release di manutenzione del software, le release principali e minori del software dei prodotti supportati senza costi aggiuntivi, a seconda del paese, delle normative e dell'idoneità tecnica. Eventuali release saranno limitate alle sole caratteristiche concesse in licenza al Cliente nella release originale.

Per l'implementazione di tali release, la manodopera remota, fornita durante l'orario di servizio standard, non avrà alcun costo aggiuntivo.

Non sono inclusi l'hardware, il software di terze parti, il software del sistema operativo, le licenze delle periferiche (ad esempio SQL), gli aggiornamenti e upgrade del firmware di archiviazione e la relativa manodopera.

#### **Manodopera**

Di norma, GE fornisce tali servizi a distanza e durante l'orario di servizio standard.

In caso di assistenza software in loco da parte di GE, di norma tale manodopera verrà fornita durante l'orario di servizio standard alle tariffe orarie fatturabili applicabili.



Non sono inclusi i servizi professionali ITPS (ad esempio i servizi formativi) il project management, i servizi di migrazione dei dati, le integrazioni di modalità o broker GE o Non-GE, le integrazioni delle liste di lavoro delle modalità DICOM. Di norma, tali servizi saranno forniti durante l'orario di servizio standard alle tariffe orarie fatturabili applicabili.

### **SLA\_RT\_00 - Tempo di risposta – Base Custom**

GE analizzerà e/o risolverà l'Incidente segnalato entro i tempi di risposta indicati di seguito, in base alla priorità dell'incidente:

- Priorità 1 (Critica): 2 ore da apertura chiamata
- Priorità 2 (Alta): 2 giorni
- Priorità 3 (Media): 2 giorni
- Priorità 4 (Bassa): Nessuno
- Priorità 5 (Molto bassa): Nessuno

Per "Tempo di risposta" si intende l'intervallo di tempo, calcolato durante l'orario di servizio standard e, se applicabile, l'orario di servizio prolungato, tra la registrazione dell'Incidente e l'avvio da parte di GE delle procedure di analisi e/o risoluzione dell'incidente segnalato.

### **SLA\_UP\_01 - Tempo di attività (o uptime) del 99,0%**

GE si impegna a fornire un tempo di attività del software pari al 99,0%, calcolato su base annuale.

I tempi di inattività del sistema causati da componenti non inclusi nel presente Contratto di assistenza software, o indipendenti dalla volontà di GE, sono esclusi nel calcolo della disponibilità del sistema ai sensi del presente Contratto di assistenza software.

Il sistema è da considerarsi disponibile se nessun errore con impatto di livello "Alto" impedisce la funzionalità del sistema. Per maggiori dettagli sui livelli di impatto, fare riferimento ai Termini e condizioni di servizio per i sistemi IT.

### **SLA\_LB\_02 - Servizi professionali IT - 1 giorno all'anno**

GE prevede un giorno di servizio all'anno, fornita da un Project Manager, uno specialista delle applicazioni o da un tecnico di integrazione del sistema, per eseguire o supportare le attività di servizi professionali IT a distanza o in loco, di norma durante l'orario di servizio standard. Sono incluse tutte le spese di viaggio, vitto e alloggio(T&L).



Il Cliente dovrà richiedere tali servizi previa comunicazione. GE si compirà ogni ragionevole sforzo per soddisfare e confermare tempestivamente tali richieste. Entrambe le parti sono tenute a concordare l'esatta portata e il programma per la fornitura di tali servizi.

I giorni di servizi professionali ITPS non includono altri servizi tecnici, quali installazione e aggiornamento, ecc.

Ogni diritto annuale a un giorno di servizio ITPS inizia e termina in conformità con la data di inizio e fine del periodo contrattuale annuale corrispondente: i giorni non utilizzati all'interno dello stesso periodo contrattuale, non sono trasferibili a, o da, altri periodi contrattuali.



## Allegato A – Componenti supportati

### Assistenza software

Il presente Contratto di assistenza include il rinnovo dei seguenti componenti software di GE Healthcare:

Qtà	Reference N.	Descrizione	Costo U in Euro
1	M81631ARHD	<b>Manutenzione annuale AW Server 3.2 XL for HCD (Core)</b>	5000
		<b>Inclusivo di Licenze Annuali:</b>	
1	M81521XEHD	Volume Viewer for HCD	1647
1	B78121MYHD	Lung VCAR for HCD	1415
1	B77121BKHD	VessellQ Xpress & Autobone for HCD	1210
1	M30321GGHD	GenIQ for HCD	823
1	B77021FBHD	ADVANTAGE 4D 2	823
1	B79831KLHD	FastStroke with CT Perfusion 4D and StrokeSENS for HCD	823
1	H25801BGHD	CardIQ Fusion (SPECT only) for HCD	741
1	B79821WCHD	Colon VCAR EC for HCD	432
1	M81521BPHD	OncoQuant for HCD	432
1	P50821PHHD	PET VCAR for HCD	1423
1	M30321BXHD	Brain View for HCD	741
1	M30321CNHD	READY View complete for HCD	1035
1	B79011MSHD	Advantage SIm MD 9 Full	455
1	M85131PHED	<b>Manutenzione annuale SW Dosewatch inclusivo di Controllo Remoto e Rinnovo/migrazione Licenze</b>	18500
1	K1801PP	<b>Manutenzione Annuale Analytics inclusivo di rinnovo licenza.</b>	21500
1	M80061KB	<b>1 gg di Formazione da Remoto per anno</b>	-----

### Assistenza software di terze parti

Il presente Contratto di assistenza include i seguenti componenti software di terze parti:

Qtà	Cat N.	Descrizione
1	-	Il presente Contratto di assistenza include la licenza annuale Sisense (annual subscription) inclusa nell'applicativo Analytics.

### Assistenza hardware

Il presente Contratto di assistenza include i seguenti componenti hardware:

Qtà	Cat N.	Descrizione
-	-	Il presente Contratto di assistenza non include alcun componente hardware.



## Allegato B – Servizi a tariffa oraria

Per qualsiasi manodopera non inclusa nel presente Contratto di assistenza software, sono disponibili i seguenti Servizi a tariffa oraria e servizi professionali IT alle loro rispettive tariffe. Sono incluse le spese di viaggio, vitto e alloggio.

	Servizio a distanza (1 h)	Servizio in loco (1 g)	ITPS a distanza (1 h)	ITPS in loco (1 g)
		Esempi: lavori di installazione e aggiornamento, ecc.	Esempi: integrazione di sistema, supporto per le applicazioni, formazione sulle applicazioni, consulenza, migrazione dei dati, ecc.	Esempi: project management, formazione sulle applicazioni, integrazione di sistema, consulenza, calibrazione dei monitor, ecc.
	EUR/h	EUR/g	EUR/h	EUR/g
<b>Orario di lavoro standard</b>	151,12	1.209,00	181,35	1.450,80
<b>Orario di lavoro prolungato</b>	211,58	1.813,50	272,02	2.176,20

Tutte le tariffe sono soggette a variazione. GE Healthcare fornirà al Cliente le tariffe più recenti su richiesta.

## Allegato C – Contatti Manutenzione

<b>Regime copertura</b>	Assistenza 8-17.00 giorni lavorativi
<b>Numero Verde per Assistenza</b>	Da lunedì a venerdì (festivi esclusi): dalle 8.00 alle 17.00 Tel: +39 <b>0238594241</b> Fax: 800917293



## Termini e condizioni specifici di servizio

I seguenti Termini e condizioni specifici si applicano in aggiunta ai Termini e condizioni per i sistemi IT. In caso di conflitto, prevarranno i Termini e condizioni specifici.

### 1. DEFINIZIONI

Ai fini dei presenti T&C specifici, i termini di seguito riportati avranno il seguente significato:

1.1. Gli "Orari di servizio standard" sono dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 17:30 ora locale, giorni festivi esclusi. Dalle 08:30 alle 12:30 ora locale il 24 e il 31 dicembre.

1.2. Gli "Orari di servizio prolungati" sono dal lunedì al venerdì, dalle 17:00 alle 22:00 ora locale, e il sabato dalle 08:00 alle 17:00. Sono esclusi i giorni festivi, il 24 e il 31 dicembre.

1.3. "Servizi a tariffa oraria": Le tariffe per i servizi a tariffa oraria e i servizi professionali ITPS saranno forniti al Cliente su richiesta. Sono incluse le spese di viaggio e di vitto e alloggio. Verranno addebitate due ore di manodopera, per ogni incidente e località, a copertura del tempo di percorrenza. Oltre l'orario di lavoro standard si applicano tariffe superiori. Le tariffe sono soggette a variazione.

1.4. "Release di manutenzione del software": FMI del software, ad esempio da 4.1.1 a 4.1.2. Include la manutenzione di base e le correzioni di bug fornite tramite patch e FMI, gli aggiornamenti BQS/del registro per Centricity Cardio Workflow e gli aggiornamenti di fatturazione per Centricity RISi. Tali aggiornamenti si limitano alle sole caratteristiche precedentemente concesse in licenza al Cliente.

1.5. "Release minori del software": Aggiornamento del software, ad esempio da 4.1.1 a 4.2.0. Include aggiornamenti all'interno della stessa release del software in questione. Eventuali aggiornamenti si limitano alle sole caratteristiche precedentemente concesse in licenza al Cliente.

1.6. "Release principali del software": Upgrade del software, ad esempio da 4.1.1. a 5.0.0. Include gli aggiornamenti per una versione superiore dello stesso software. Eventuali aggiornamenti si limitano alle sole caratteristiche precedentemente concesse in licenza al Cliente.

1.7. "Impatto": 1 Alto - Il sistema/prodotto non è utilizzabile, è fuori uso (down), non è disponibile. Si applica una condizione di sicurezza clinica. 2 Medio - Il sistema/prodotto non è completamente utilizzabile. 3 Basso - Il sistema/prodotto è disponibile. L'incidente è legato a funzionalità specifiche o specifiche tecniche.

1.8. "Urgenza": 1 Alta - L'incidente sta causando danni in rapido aumento. Il personale del Cliente non può completare il proprio lavoro. Le azioni correttive richiedono molto tempo. La correzione rapida di un problema minore può evitare tale situazione. 2 Media - L'incidente sta causando danni in aumento. Il personale del Cliente non può completare il proprio lavoro. Le azioni correttive non richiedono molto tempo.

1.8. "Priorità": La priorità dell'incidente sarà determinata dall'impatto e dall'urgenza dell'incidente, come stabilito nella Matrice delle priorità degli incidenti dei presenti Termini e condizioni specifici di servizio.

1.9. "Scadenza annuale": La scadenza annuale decorre dal primo giorno del nuovo anno successivo alla data di inizio del contratto.

### 2. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

2.1. Amministratore tecnico del sistema



Il Cliente nomina almeno un Amministratore tecnico del sistema e un valido sostituto.

L'Amministratore tecnico del sistema è il contatto principale per tutti gli aspetti tecnici, inclusi malfunzionamenti e domande relative ai componenti del sistema centrale, alle applicazioni e all'integrazione nel sistema. È inoltre colui che interagisce con gli utenti e con GE. L'Amministratore tecnico del sistema deve sapere svolgere tutti i compiti richiesti necessari per la gestione del sistema:

- Essere un punto di contatto per gli utenti principali e le parti contraenti
- Aprire incidenti qualificati con GE, inclusa la predisposizione dei file di registro, l'analisi degli errori
- Gestire i componenti software, inclusa l'amministrazione del profilo utente e del dominio
- Caricare e installare software, patch e aggiornamenti (solo postazioni client; le informazioni proattive sono fornite da GE), test in collaborazione con gli utenti e GE
- Caricare, installare e gestire software di terze parti
- Gestire i componenti hardware, inclusa la trasmissione di file di registro, analisi degli errori; organizzare le sostituzioni di hardware difettosi
- Coordinare le modifiche e la risoluzione dei problemi dell'interfaccia
- Essere responsabile dei backup del database, dell'archiviazione dei supporti (backup del database, supporti per immagini, software) e del ripristino dei backup
- Essere responsabile della sicurezza del sistema e della protezione dei dati, della sicurezza della sala del server, del monitoraggio, dei controlli ambientali, ecc.
- Impostare e configurare la rete

## 2.2. Amministratore medico del sistema Medico

Il Cliente nomina almeno un Amministratore medico del sistema e un valido sostituto.

L'Amministratore medico del sistema deve possedere conoscenze e competenze mediche adeguate, nonché aver completato tutti i corsi di formazione sulle applicazioni richiesti, per essere in grado di gestire tutte le attività applicative specifiche e garantire la coerenza dei dati dei pazienti.

L'Amministratore medico del sistema è responsabile della formazione e della riqualificazione di tutti gli utenti e deve agire come formatore per i gruppi utenti del Cliente.

- Essere un punto di contatto per gli utenti e chiarire i problemi applicativi nella routine quotidiana
- Aprire incidenti qualificati relativi all'applicazione software con GE

- Supportare GE nella diagnosi e risoluzione degli incidenti relativi alle applicazioni software
- Gestire i componenti software, inclusa l'amministrazione del profilo utente e del dominio
- A seconda del software installato:
- Definire, creare e gestire i dati di configurazione (sistema, referrer, azioni)
- Gestire i dati dei pazienti e degli esami (unire, separare record, ecc.; assegnare esami non specificati, serie, immagini)
- Creare e gestire cartelle e filtri dei protocolli di visualizzazione standard
- Creare query e rapporti statistici con il database
- Gestire il riconoscimento vocale (adattamento al contesto)

## 2.3. Formazione sulle applicazioni

Il Cliente deve assicurarsi che gli utenti ricevano una formazione specifica per il sistema relativa all'ultima versione software.

## 2.4. Antivirus

Il Cliente è responsabile dell'installazione, della gestione e del continuo aggiornamento del software antivirus, delle definizioni antivirus, degli agenti di controllo remoto e delle patch di servizio critiche, per l'intera validità del presente Contratto. GE non può garantire o proteggere contro l'infiltrazione di virus dannosi. In conformità alle procedure di GE, il Cliente informerà GE un (1) giorno prima dell'implementazione delle patch.

## 2.5. Ambienti di virtualizzazione

Il Cliente fornirà un ambiente virtuale che soddisfi le specifiche dell'applicazione GE. GE si riserva il diritto di valutare l'ambiente virtuale del cliente in qualsiasi momento in relazione alla soluzione applicata.

GE può richiedere al Cliente di fornire una nuova macchina virtuale pulita incluso, ma non limitato a, il ricaricamento dell'ambiente virtuale completo prima che l'applicazione GE venga ricaricata. È utile per la risoluzione dei problemi o nell'eventualità di un aggiornamento delle applicazioni di GE che richieda un ricaricamento del sistema operativo. Se viene richiesta l'assistenza di GE per il ripristino o l'aggiornamento dell'ambiente di virtualizzazione si applicano tariffe aggiuntive. Se un incidente non può essere risolto, GE può chiedere al Cliente di effettuare il caricamento in un ambiente non virtuale per facilitare la risoluzione del problema.

Il Cliente deve essere certificato e formato dal produttore della virtualizzazione in questione.

Il Cliente ha il compito di eseguire backup standard del database e della virtualizzazione.

Il Cliente non distribuirà istanze multiple della soluzione distribuita da GE senza il suo consenso scritto.

## 2.6. Uso appropriato



Il Cliente è deve assicurarsi che l'hardware e i prodotti di terze parti inclusi nel presente Contratto di assistenza hardware siano usati in modo appropriato, secondo le specifiche, e nell'ambito previsto.

Ciò include, ma non si limita a, l'adozione di misure appropriate per evitare gli effetti burn-in sui monitor (ad esempio, spegnere i monitor quando inutilizzati). A tal fine, GE configura le postazioni di refertazione con uno screensaver consigliato dall'OEM/Fornitore per evitare questi effetti. Lo screensaver non può essere disattivato dagli utenti e/o dalle direttive del Cliente.

Il Cliente è responsabile del controllo regolare di tali misure.

I costi per la riparazione o la sostituzione dei monitor a causa degli effetti di burn-in saranno sostenuti dal Cliente. Sono inclusi anche i monitor in cui lo screensaver non può essere usato in virtù della modalità di utilizzo del monitor stesso.

### 3. COSTI E TERMINI DI PAGAMENTO

#### 3.1. Costo del servizio di assistenza

Nel caso in cui la data di entrata in funzione del sistema di base sia successiva alla Data di entrata in vigore, il prezzo relativo ai periodi interessati sarà calcolato su base pro-rata temporis a partire dalla data di entrata in funzione o tre mesi dopo la Data di entrata in vigore, a seconda di quale data si verifichi per prima.

#### 3.1. Revisione dei costi

Il Costo annuale totale potrà essere revisionato automaticamente ad ogni scadenza annuale fino al termine del Contratto, con un indice di inflazione del 8,00% stabilito da GE HealthCare.

## Matrice delle Priorità degli incidenti

In conformità con l'Articolo 1.8 dei presenti Termini e condizioni specifici di servizio, la priorità di un incidente sarà determinata in base all'Impatto e al livello di urgenza dell'Incidente, come stabilito nella Matrice delle priorità degli incidenti riportata di seguito:

Matrice delle Priorità degli incidenti		Impatto		
		1 - Alto Il sistema/prodotto non è utilizzabile ("down"), non è disponibile. Si applica una condizione di sicurezza clinica.	2 - Medio Il sistema/prodotto non è completamente utilizzabile.	3 - Basso Il sistema/prodotto è disponibile. L'incidente è legato a funzionalità specifiche o specifiche tecniche.
Urgenza	1 - Alta: L'incidente sta causando danni in rapido aumento. Il personale del Cliente non può completare il proprio lavoro. Le azioni correttive richiedono molto tempo. La correzione rapida di un problema minore può evitare tale situazione.	Critica	Alta	Media
	2 - Media L'incidente sta causando danni in aumento.	Alta	Media	Bassa
	3 - Bassa L'incidente sta causando danni in graduale aumento. Il personale del Cliente non può completare il proprio lavoro. Le azioni correttive non richiedono molto tempo.	Media	Bassa	Molto bassa



## Termini e condizioni di servizio per i sistemi informatici

### 1. DEFINIZIONI

Ai fini dei presenti Termini e condizioni del sistema, i termini di seguito riportati avranno il seguente significato:

1.1. Per "Accessori" si intendono tutti gli elementi che non costituiscono i Ricambi, che sono esclusi dal presente Contratto e che sono disponibili per la vendita da parte di GE HEALTHCARE o di terzi, in particolare nel catalogo "Accessori" di GE HEALTHCARE.

1.2. Per "Contratto" si intende (i) il presente documento con i termini e le condizioni di servizio per i Sistemi (di seguito "T&C di Sistema") con (ii) i T&C specifici per il Sistema a cui sono allegati i presenti T&C, e (iii) i T&C Generali allegati.

1.3. Per "Formazione sulle applicazioni" si intende la formazione fornita, in loco o in un centro di formazione, da GE HEALTHCARE ai dipendenti del cliente. La Formazione sulle applicazioni viene fornita se il Cliente seleziona la relativa opzione nei T&C Specifici.

1.4. Per "Giorno/i lavorativo/i" si intende qualsiasi giorno ad eccezione di: (i) sabato e domenica e (ii) qualsiasi giorno festivo nel Regno Unito.

1.5. Per "Manutenzione Correttiva" si intendono i servizi di manutenzione correttiva che GE HEALTHCARE deve eseguire alle condizioni del presente Contratto e, nello specifico, del successivo Articolo 4.3 ai fini di ripristinare il funzionamento del sistema.

1.6. Per "Errore critico" o "Malfunzionamento critico" si intende un errore o un malfunzionamento (i) in relazione ai sistemi PACS: (a) nella funzionalità Web Distribution, quando nessuno dei web client (workstation) riesce a visualizzare un esame o (b) nella funzionalità Modality Archiving, quando nessuna modalità riesce ad archiviare gli esami sui sistemi PACS o (c) nelle workstation PACS, quando non è possibile visualizzare gli esami su oltre il 50% delle workstation, a condizione che ve ne siano più di 6, o (ii) in relazione ai sistemi RIS/CVIT, quando più del 50% degli utenti finali RIS non riesce ad accedere al relativo server. Non sarà considerato Errore critico e/o Malfunzionamento critico qualora sia possibile una soluzione alternativa e/o se uno dei precedenti è causato da (a) un inadempimento non riferibile al sistema o ai servizi di assistenza o (b) qualsiasi elemento che rientri nelle esclusioni di cui all'Articolo 8 dei presenti T&C del sistema. Qualsiasi errore critico e/o malfunzionamento critico sarà classificato come SOF di livello 1 da GE HEALTHCARE.

1.7. Per "Documentazione" si intendono tutti i manuali relativi al sistema e ai ricambi, inclusa qualsiasi documentazione operativa, di manutenzione o altra documentazione di servizio correlata.

1.8. "Tempo di inattività" assume il significato di cui all'Articolo 6.2 dei presenti T&C di servizio per i sistemi.

1.9. Per "Assistenza in loco per l'utente finale" si intende l'assistenza fornita presso la sede del cliente nell'uso quotidiano del sistema GE HEALTHCARE. Tale assistenza viene fornita dall'amministratore di sistema del Cliente.

1.10. Per "Errore" o "Malfunzionamento" si intende qualsiasi problema verificabile, riproducibile e non casuale relativo al sistema che (a) interferisce materialmente e negativamente con l'uso del sistema da parte del Cliente e (b) risulta da una mancata conformità del sistema in qualsiasi aspetto rilevante delle specifiche.

1.11. Per "Correzione dell'errore" o "Correzione del malfunzionamento" si intende qualsiasi modifica del sistema che corregge un errore/malfunzionamento riportando il sistema a una conformità coerente con le specifiche.

1.12. Per "Orari di servizio in loco prolungati" o "Orari di servizio a distanza prolungati" si intendono gli orari di servizio prolungati come definiti nell'Articolo 4.1 dei presenti T&C del sistema e dettagliati nei T&C specifici.

1.13. Per "Hardware" si intendono i componenti hardware del sistema inclusi nel presente Contratto come specificato nei T&C specifici.

1.14. Per "Upgrade dell'hardware" si intende qualsiasi modifica o upgrade dell'hardware da parte di GE HEALTHCARE che modifica in modo sostanziale l'efficienza o la capacità funzionale del sistema.

1.15. Per "Servizi professionali IT" o "ITPS" si intendono i servizi professionali forniti da GE HEALTHCARE per completare l'installazione di qualsiasi aggiornamento/Upgrade del software o Upgrade dell'hardware sul sistema. Ciò include la formazione su project management, integrazione del sistema o applicativa che può essere richiesta in relazione a tale installazione.

1.16. Per "Manodopera" si intende il personale di GE HEALTHCARE o dei Fornitori di servizi di GE HEALTHCARE il cui coinvolgimento è necessario al fine di adempiere agli obblighi inclusi nei presenti T&C del sistema.

1.17. Per "Software concesso in licenza" si intende il software GE e/o qualsiasi software di terzi soggetto alla licenza di GE HEALTHCARE, come indicato nell'Appendice 1 (a), fornito e installato con l'hardware. Ove applicabile, il software concesso in licenza non includerà alcun software "open source" in quanto tale software sarà soggetto ai termini e alle condizioni stabilite nella relativa licenza "open source".

1.18. Per "Release di manutenzione" si intende il rilascio nella raccolta e nel pacchetto distintamente identificati di correzioni di errori e/o di prestazioni o modifiche di sistema a una specifica Release minore del software Centricity, identificata da un numero posizionato dopo il secondo punto decimale, ad esempio x.y.1. o x.y.2.



1.19. Per "Release principale" si intende una release nella raccolta e nel pacchetto completi e distintamente identificati del software Centricity in un determinato momento del ciclo di vita del prodotto. Tale release viene identificata da un numero antecedente il primo punto decimale, ad esempio 3.x. Le release principali solitamente includono nuove funzionalità o applicazioni, miglioramenti e/o importanti modifiche o aggiornamenti all'architettura del software o alla struttura dei file forniti da GE HEALTHCARE ai clienti, che sono parti dei contratti di assistenza software con GE HEALTHCARE, e che non si limitano alla correzione dell'errore. Le release principali sono a pagamento, se non incluse nel contratto di assistenza.

1.20. Per "Release minore" si intende una release nella raccolta e nel pacchetto distintamente identificati di modifiche incrementali e/o miglioramenti minimi, correzioni di errori o aggiornamenti di una specifica Release principale del software Centricity. Tali release sono identificate da un numero posizionato dopo il primo punto decimale, ad esempio x.1., e fornite da GE HEALTHCARE ai clienti che sono parti di contratti di assistenza software con GE HEALTHCARE. In genere le release minori non comportano modifiche sostanziali, né forniscono nuove funzionalità o applicazioni, né modifiche all'architettura o alla struttura dei file del software Centricity.

1.21. Per "OEM" o "Produttore di apparecchiature originali" si intende una società diversa che costruisce prodotti o componenti utilizzati nei prodotti venduti da GE HEALTHCARE.

1.22. Per "Backup offline" si intende la conservazione di un database (i) che prevede la copia dei relativi dati allo scopo di poterli recuperare in caso di malfunzionamento o errore e (ii), quando il database interessato non sarà disponibile.

1.23. Per "Oneri periodici" si intende la frazione o le frazioni del prezzo da pagare in base al periodo scelto dal Cliente ai sensi dei T&C specifici, calcolati da GE HEALTHCARE e dovuti a GE HEALTHCARE ai sensi dell'Articolo 9 dei presenti T&C del sin considerazione dei servizi di assistenza forniti da GE HEALTHCARE.

1.24. Con "Periferiche" si intendono tutti i dispositivi espressamente elencati nell'Appendice 1 (b) dei T&C specifici e non inclusi nei servizi di assistenza, a meno che non siano elencati nell'Appendice 1 (b).

1.25. Per "Assistenza remota" si intende (i) una connessione remota tramite una linea di telecomunicazione o N3 per connettersi a distanza al sistema, se il sistema lo permette, e/o (ii) l'assistenza telefonica.

1.26. Per "Tempo di risposta" si intende l'intervallo di tempo calcolato durante l'Orario di servizio standard e, se applicabile, l'Orario di servizio prolungato tra la registrazione della richiesta di Manutenzione correttiva del Cliente da parte del centro assistenza GE HEALTHCARE e il momento della presa in carico della richiesta.

1.27. Per "Tempo di risposta in loco" si intende l'intervallo di tempo calcolato durante l'Orario di servizio standard e, se applicabile, l'Orario di servizio prolungato tra la richiesta di intervento in loco dell'OEM da parte di GE e il momento di avvenuta assistenza da parte dell'OEM.

1.28. Per "Assistenza in loco" si intende qualsiasi assistenza fornita presso la sede del cliente.

1.29. Con "Istruzioni di sicurezza e modifica obbligatoria sul campo" si indicano le modifiche e/o gli aggiornamenti di sicurezza relativi al sistema inclusi nei Servizi standard forniti da GE HEALTHCARE.

1.30. Per "Gravità del guasto" (Seriousness of Failure, SOF) si intende lo stato del guasto all'inizio della fase di analisi, così classificato da GE HEALTHCARE. SOF 1: eventuali errori critici e/m Malfunzionamenti critici. SOF 2: qualsiasi funzione non critica non disponibile. SOF 3: qualsiasi problema minore che può essere aggirato, dove possibile.

1.31. Per "Orario di servizio" si intende l'Orario di servizio standard e l'Orario di servizio prolungato in loco/a distanza, se applicabile.

1.32. Per "Release di pacchetto di servizi" si intende il rilascio nella raccolta e nel pacchetto distintamente identificati di Correzioni di errori e/o di prestazioni o adeguamenti di sistema con una Release minore specifica del software Centricity, identificata da un numero posizionato dopo il terzo punto decimale, ad esempio x.y.z.1 o x.y.z.2.

1.33. Per "Fornitore di servizi" si intende qualsiasi terzo designato da GE HEALTHCARE e ad esclusiva discrezione di GE HEALTHCARE per la prestazione di servizi in adempimento degli obblighi dei servizi di assistenza di GE HEALTHCARE nei confronti del Cliente ai sensi del presente documento.

1.34. Per "Sito" si intende la specifica località geografica all'interno della quale il sistema viene utilizzato dal Cliente. Per ogni sistema, il Sito corrispondente è indicato nell'Appendice 1 (a) dei T&C specifici.

1.35. Per "Software" si intende un programma informatico o una raccolta dati presente in qualsiasi supporto tangibile di elaborazione o di memorizzazione dal quale il programma può essere visualizzato, riprodotto o altrimenti trasmesso direttamente o con l'ausilio di una macchina o di un dispositivo.

1.36. Per "Aggiornamento software" si intende qualsiasi modifica, miglioramento o correzione di errori con la stessa versione principale del software concesso in licenza. Gli aggiornamenti software sono definiti da un numero crescente dopo il punto nel numero di versione.

1.37. Per "Upgrade software" si intende qualsiasi nuovo Software Concesso in Licenza rilasciato da GE HEALTHCARE, ossia qualsiasi release che aggiunge capacità funzionali rilevanti al software principale concesso in licenza. Gli upgrade del software non includono alcun modulo aggiuntivo del software concesso in licenza che fornisca funzionalità aggiuntive. Tali moduli aggiuntivi, se acquistati



separatamente dal Cliente, saranno regolati dall'Articolo 9 dei presenti T&C del sistema.

1.38. Per "Ricambi" si intendono tutti i pezzi necessari per eseguire la manutenzione correttiva come descritto nella documentazione di servizio del sistema.

1.39. Per "Opzioni specifiche" si intendono l'opzione o le opzioni scelte dal Cliente nei T&C specifici e fornite da GE HEALTHCARE, se applicabile, in aggiunta ai Servizi standard in conformità con i termini dei presenti T&C del sistema.

1.40. Per "T&C specifici" si intendono i termini e le condizioni di servizio specifici relativi ai sistemi, allegati al presente documento, identificati con il nome del Cliente, il sito e le informazioni sul/i sistema/i.

1.41. Per "Specifiche" si intendono le specifiche pubblicate da GE HEALTHCARE per il sistema e così fornite al cliente al momento della vendita/licenza del sistema da parte di GE HEALTHCARE.

1.42. Per "Servizi standard" si intendono i servizi di manutenzione programmata e di manutenzione correttiva automaticamente inclusi nei servizi di assistenza come indicato nei T&C specifici.

1.43. Con "Orario di servizio standard" si intendono gli orari di servizio standard (in loco o a distanza) come definito nell'Articolo 4.1 dei presenti T&C del sistema.

1.44. Per "Servizi di assistenza" si intendono i servizi di manutenzione programmata e di manutenzione correttiva, in base alla/e opzione/i scelta/e dal Cliente nei T&C specifici. Tali servizi devono essere forniti da GE HEALTHCARE al Cliente in relazione al sistema e in conformità con i termini e le condizioni del presente Contratto.

1.45. Per "Sistema" si intende l'insieme di hardware e relativo Software concesso in licenza acquistato dal Cliente e concesso in licenza da GE HEALTHCARE, come indicato nell'Appendice 1 (a) dei T&C specifici, e gestito da GE HEALTHCARE in base ai termini del presente Contratto.

1.46. Per "Amministrazione del Sistema" si intende l'amministrazione quotidiana del Sistema eseguita dal Cliente, ai fini di un uso appropriato del Sistema, che non è legata a errori o malfunzionamenti dello stesso. L'Amministratore di sistema è la designazione conseguente.

1.47. Per "Supporto al sistema" si intendono l'indagine, la diagnosi e l'identificazione delle cause principali relative a un errore/malfunzionamento segnalato dall'amministratore del sistema. Comprende il ripristino, la calibrazione, il test e la convalida del sistema.

1.48. Il termine "Tempo di attività del sistema" fa riferimento ai criteri presentati nell'Articolo 6 dei presenti T&C del sistema.

1.49. Per "Assistenza telefonica" si intende l'assistenza telefonica fornita all'amministratore di sistema del Cliente e ad altro personale del Cliente formato da GE HEALTHCARE nell'utilizzo del sistema.

1.50. Per "Trasferta" si intende il trasferimento di manodopera da un sito o da un'officina di GE HEALTHCARE o di un fornitore di servizi di GE HEALTHCARE presso un sito del Cliente, oltre alle spese di vitto e alloggio delle risorse di manodopera necessarie per la prestazione dei servizi di assistenza.

1.51. Per "Garanzia di tempo di attività" si intende la garanzia annuale fornita da GE HEALTHCARE al Cliente in merito al tempo di attività del Sistema, il cui livello viene selezionato dal Cliente nei T&C specifici. Le condizioni della Garanzia di tempo di attività sono riportate nell'Articolo 0 dei presenti T&C del sistema.

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

GE HEALTHCARE si impegna a fornire al Cliente e il Cliente si impegna ad accettare da GE HEALTHCARE, per la durata del presente Contratto e in conformità ai termini e condizioni dello stesso, i servizi di assistenza qui specificati in base alla/e opzione/i selezionata/e dal Cliente nei T&C specifici per tutti i sistemi e le periferiche identificati nelle Appendici 1 (a) e 1 (b) dei T&C specifici, essendo detti sistemi e periferiche situati e gestiti all'interno del Sito.

## 3. DURATA

Il presente Contratto entra in vigore a partire dalla data indicata nei T&C specifici come "Data di entrata in vigore del contratto" e, salvo risoluzione anticipata, avrà la durata stabilita nei T&C specifici come "Durata del contratto" (se la Data di entrata in vigore del contratto non è espressamente indicata nei T&C specifici, tale Contratto entrerà in vigore a partire dall'ultima data di firma dei T&C).

Il presente Contratto si rinnoverà tacitamente e automaticamente per periodi successivi di un (1) anno ciascuno, a meno che non venga disdetto da una delle Parti, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno tre (3) mesi prima della scadenza del periodo di rinnovo annuale in corso, senza che nessuna delle Parti sia tenuta a risarcire alcun danno in seguito a tale disdetta.

## 4. SERVIZI DI ASSISTENZA

GE HEALTHCARE fornirà, per quanto concerne il Sistema, i Servizi di Assistenza corrispondenti alle opzioni selezionate dal Cliente nei T&C specifici e nel rispetto delle seguenti condizioni:

### 4.1. Orario di Servizio

I Servizi di Assistenza saranno forniti dalle 8:30 alle 17:30 nei giorni lavorativi (di seguito gli "Orari di servizio standard"). Se applicabile, gli orari di servizio standard per l'assistenza possono essere prolungati secondo le opzioni selezionate e pagate dal Cliente nei T&C specifici (di seguito "Orari di servizio prolungati").

### 4.2. Supporto al sistema

Il sistema sarà supportato a distanza tramite una combinazione di strumenti di sistema attivi (ASM) per la diagnostica a distanza e supporto proattivo. Il supporto



reattivo sarà fornito tramite l'helpdesk di GE e i tecnici di assistenza remota. Se necessario e a discrezione di GE, un tecnico sarà mandato sul posto se il sistema non può essere riparato a distanza.

#### 4.3. Manutenzione correttiva

4.3.1. GE HEALTHCARE apporterà modifiche al Sistema allo scopo di correggere eventuali errori e malfunzionamenti, previa notifica da parte del Cliente in conformità alle procedure standard di segnalazione di GE HEALTHCARE in vigore in quel momento e che verranno fornite al Cliente al momento dell'installazione del sistema o su richiesta del Cliente. La manutenzione correttiva sarà fornita in conformità con il seguente processo di segnalazione e nel seguente ordine:

##### a) Amministrazione del sistema del Cliente

Il Cliente è responsabile dell'amministrazione quotidiana del sistema per il corretto funzionamento dello stesso non legato a un errore/malfunzionamento del sistema. L'amministratore del sistema del cliente, al rilevamento di un errore/malfunzionamento, deve contattare il Centro assistenza di GE HEALTHCARE durante gli orari di servizio o gli orari di servizio prolungati se le opzioni sono state selezionate dal Cliente nei T&C specifici.

##### b) Classificazione degli errori o dei malfunzionamenti

GE HEALTHCARE classificherà l'errore o il malfunzionamento (come notificato dal Cliente) in conformità al SOF. Errori critici o malfunzionamenti critici classificati come SOF 1 saranno presi in considerazione per il calcolo del Tempo di inattività.

##### c) Assistenza remota negli orari di servizio

GE HEALTHCARE fornirà (entro il tempo di risposta a distanza selezionato dal Cliente nei T&C specifici) l'assistenza remota per qualsiasi segnalazione di malfunzionamento, errore, malfunzionamento critico e/o errore critico.

##### d) Assistenza in loco

Nell'orario di servizio, se ritenuto necessario e a sua esclusiva discrezione, GE HEALTHCARE fornirà assistenza in loco:

(i) per errori o malfunzionamenti,

(ii) per errori critici o malfunzionamenti critici entro il tempo di risposta in loco corrispondente all'opzione/alle opzioni selezionata/e dal Cliente nei T&C specifici.

4.3.2. Nell'ambito della manutenzione correttiva, GE HEALTHCARE fornirà (i) tutti i ricambi necessari per il sistema, (ii) i monitor, se selezionati tra le opzioni specifiche nei T&C specifici (siano essi nuovi, usati o ricondizionati), (iii) i servizi di installazione, a meno che non siano espressamente esclusi ai sensi dell'Articolo 8 dei presenti T&C del sistema e (iv) la manutenzione della/e periferica/periferiche (se la relativa casella è stata selezionata dal Cliente tra le opzioni specifiche nei T&C specifici). Se GE HEALTHCARE non è in grado di completare una riparazione nell'orario di servizio o se il Cliente richiede che GE HEALTHCARE continui la riparazione

oltre tale Orario, GE HEALTHCARE fatturerà al Cliente le tariffe standard previste per gli straordinari.

4.3.3. In aggiunta al prezzo, il Cliente pagherà a GE HEALTHCARE la tariffa prevista per gli interventi di manutenzione correttiva in loco non inclusi nel servizio in loco standard e/o, se applicabile, negli orari di servizio in loco prolungati, che GE HEALTHCARE stabilisce sia stata causata da (a) software diverso dal software concesso in licenza, (b) uso improprio del sistema da parte di soggetti diversi da GE HEALTHCARE o dal personale del fornitore/i di servizi GE HEALTHCARE, o (c) modifiche del sistema da parte di soggetti diversi da GE HEALTHCARE o non autorizzate da GE HEALTHCARE. Il lasso di tempo in cui il sistema non sarà disponibile per l'uso ai sensi dei termini del presente paragrafo 4.3.3, non sarà considerato come Tempo di inattività ai sensi dell'Articolo 5.2 del presente documento.

4.3.4. La manutenzione correttiva viene eseguita sulle release supportate da GE HEALTHCARE. Se un cliente utilizza una release non supportata, si consiglia di aggiornarla all'ultima versione del sistema per trarre vantaggio dalle modifiche incrementali e/o dai miglioramenti minimi. Se le nuove versioni del software del sistema non sono incluse nelle opzioni presenti nel contratto, GE comunicherà al cliente un costo per l'aggiornamento del sistema alla versione pertinente.

#### 4.4. Fine vita del software

Le versioni di fine vita del software GE HEALTHCARE non riceveranno ulteriori aggiornamenti o upgrade resi disponibili per tale versione. Il software termina il suo ciclo di vita quando vi sono 2 release successive alla versione del Software GE in uso. Se un cliente utilizza una versione di fine vita, si consiglia di aggiornarla a una versione completamente supportata al fine di usufruire ancora delle correzioni o miglioramenti del software.

Qualora il cliente continui a utilizzare sul proprio sistema una versione non supportata del software concesso in licenza GE HEALTHCARE può, a sua esclusiva discrezione e senza pregiudicare qualsiasi rimedio ai sensi del presente Contratto, decidere di compiere azioni adeguate per continuare a fornire i servizi di assistenza in relazione a tale software. Tuttavia, GE HEALTHCARE non fornirà (né si ritiene che debba fornire) al Cliente alcuna garanzia in relazione a tale software concesso in licenza o ai relativi servizi di assistenza e la Garanzia di tempo di attività (se esistente) in relazione a tale sistema non sarà più applicabile.

Le release non più supportate sono versioni antecedenti la release n-1, in cui la release n è l'ultima release commerciale di GE HEALTHCARE.

#### 4.5. Ricambi e monitor

4.5.1. Tutti i ricambi per l'hardware sono inclusi nel contratto, se diverso da un contratto di solo software, ad eccezione dei monitor se l'opzione non è stata selezionata. Tutti o parte dei monitor, a sola discrezione di GE HEALTHCARE, saranno forniti a titolo di sostituzione (le parti saranno riportate alle loro condizioni originarie) o come parti



nuove. Le parti sostituite diventeranno di proprietà esclusiva di GE HEALTHCARE e dovranno essere prontamente rimosse dal sito.

I servizi di assistenza non includeranno la fornitura di accessori, salvo quanto specificato nel contratto (la/le periferica/periferiche può/possono essere incluse nelle opzioni espressamente selezionate dal Cliente nei T&C specifici), e di materiali di consumo.

4.5.2. GE HEALTHCARE si riserva il diritto di fornire al Cliente ricambi e/o monitor sostanzialmente equivalenti (per "sostanzialmente equivalenti" si intende qualsiasi componente che, per tipo di fornitore, sia simile in termini di tecnologia e funzionalità).

#### 4.6. Aggiornamenti e upgrade del software

GE HEALTHCARE fornirà al Cliente gli aggiornamenti e/o gli upgrade del software (se la relativa opzione è stata selezionata dal Cliente nella sezione delle opzioni specifiche dei T&C specifici), entro un tempo ragionevole dopo che GE HEALTHCARE abbia reso commercialmente disponibile l'aggiornamento e/o gli upgrade. GE HEALTHCARE fornirà al Cliente una copia di ogni aggiornamento e/o upgrade del software senza costi aggiuntivi e, una volta installato detto aggiornamento e/o upgrade, verrà considerato parte del software concesso in licenza e dovrà essere mantenuto ai sensi del presente Contratto, conformemente ai termini del successivo Articolo 9.1 e dell'Articolo A previsto nei T&C generali qui allegati.

GE HEALTHCARE non sarà responsabile della fornitura di alcun hardware aggiuntivo, upgrade dell'hardware o ITPS richiesti in relazione a qualsiasi aggiornamento e/o upgrade del software. Tale hardware aggiuntivo, gli upgrade dell'hardware o gli ITPS saranno fatturati separatamente al Cliente.

L'installazione dell'aggiornamento e/o l'upgrade del software dovranno essere eseguiti durante:

- (i) gli orari di servizio standard o
- (ii) gli orari di servizio prolungati se il Cliente ha selezionato questa opzione nei T&C specifici.

Se la richiesta del Cliente per l'installazione dell'aggiornamento e/o upgrade ricade al di fuori dell'ambito definito in (i) o (ii), il Cliente pagherà a GE HEALTHCARE la tariffa corrente per tale installazione.

#### 4.7. Upgrade dell'hardware

GE HEALTHCARE metterà a disposizione del Cliente gli eventuali upgrade dell'hardware entro un tempo ragionevole dopo che GE HEALTHCARE abbia reso commercialmente disponibile ciascun upgrade dell'hardware relativo. La fornitura di tale upgrade non sarà inclusa nel prezzo e il Cliente avrà il diritto di acquistare ciascun upgrade dell'hardware a un costo aggiuntivo. Una volta installato, tale upgrade sarà considerato parte dell'hardware e sarà supportato ai sensi del presente Contratto, del successivo

Articolo 9.1 e dell'Articolo A previsto nei T&C generali qui allegati.

#### 4.8. Gestione dell'obsolescenza

Al fine di proteggere i beni del cliente, GE HEALTHCARE fornirà indicazioni per la sorveglianza dell'obsolescenza. Quando i produttori OEM dichiarano l'obsolescenza dell'hardware o aumentano significativamente i loro costi di manutenzione, GE HEALTHCARE può proporre l'aggiornamento della versione attuale al fine di evitare l'aumento dei costi di manutenzione dell'hardware. Se il cliente non accetta tale proposta, GE HEALTHCARE si riserva il diritto di escludere l'hardware specifico dal contratto.

#### 4.9. Modifiche al sistema

Qualsiasi modulo aggiuntivo del software concesso in licenza e/o upgrade dell'hardware acquistato dal Cliente dopo la data di entrata in vigore del presente Contratto sarà aggiunto alla configurazione del sistema. In conformità con l'Articolo 9.1, il prezzo dei servizi di assistenza verrà aumentato in modo appropriato per tenere conto dell'inclusione di moduli aggiuntivi del software concesso in licenza e/o upgrade dell'hardware.

#### 4.10. Gestione attiva del sistema

Se il Cliente ha selezionato la gestione attiva del sistema nella sezione delle opzioni specifiche dei T&C specifici, GE HEALTHCARE monitorerà i componenti critici del sistema tramite il Centro operativo remoto con una linea di telecomunicazione. Se quest'ultima è una linea dedicata permanente, i relativi costi e la manutenzione saranno a carico del Cliente. Il sistema sarà quindi monitorato a distanza (tramite il Centro operativo remoto di GE HEALTHCARE) ventiquattro (24) ore al giorno e sette (7) giorni alla settimana, allo scopo di prevenire e rilevare malfunzionamenti critici o errori critici.

#### 4.11. Assistenza per la formazione sulle applicazioni

Se la relativa opzione è espressamente selezionata dal Cliente nella sezione delle opzioni specifiche dei T&C specifici, GE HEALTHCARE fornirà assistenza per la Formazione sulle applicazioni in base alla durata e alla frequenza scelta dal Cliente nella stessa. Il referente del Cliente responsabile del sistema, in relazione all'assistenza per la Formazione sulle applicazioni o a qualsiasi altra questione relativa alla formazione, sarà l'amministratore di sistema o il referente specifico per la formazione, come concordato tra le Parti. Tale amministratore di sistema e/o referente per la formazione è indicato nell'Appendice 5 dei T&C specifici.

#### 4.12. Strumenti, documenti e software

In relazione ai Servizi di assistenza, i dipendenti di GE HEALTHCARE o dei fornitori di servizi GE HEALTHCARE possono di volta in volta utilizzare qualsiasi software, documentazione, strumento o combinazione, strumenti di servizio, hardware (di seguito: "Strumenti e software") che non sono di proprietà o non sono stati concessi in licenza al Cliente. Ai fini dei servizi di assistenza forniti da GE



HEALTHCARE o dal personale del fornitore di servizi GE HEALTHCARE è possibile memorizzare definitivamente o di volta in volta tali strumenti e software sul sito. Il Cliente, con la presente, accetta di fornire loro l'accesso, senza alcun addebito, a un armadietto o una cassetta chiusi a chiave per il deposito, nonché l'accesso e la rimozione di tali strumenti e software in qualsiasi momento.

La presenza di tali strumenti e software presso il sito non garantirà al Cliente alcun diritto, titolo o licenza d'uso degli stessi. È severamente vietato qualsiasi accesso, divulgazione o uso di tali strumenti e software a o da parte del Cliente, dei suoi dipendenti o di qualsiasi persona diversa dal personale di GE HEALTHCARE o dei fornitori di servizi GE HEALTHCARE. Il Cliente con la presente si impegna a proteggere tali strumenti e software da danni, perdite e da qualsiasi accesso, divulgazione o uso illegali. I rischi di perdita e danni degli strumenti e del software sono a carico del Cliente dal momento della loro installazione sul sito.

#### 4.13. Accesso e conservazione dei documenti

Qualsiasi intervento di assistenza eseguito sul sistema ai sensi del presente documento darà luogo alla stesura di un rapporto di servizio da parte di GE HEALTHCARE, aggiornato da GE HEALTHCARE per ciascun sistema, nel quale saranno menzionati eventuali malfunzionamenti o errori del sistema nonché l'eventuale manutenzione correttiva effettuata al fine di ripristinare il suddetto sistema.

#### 4.14. Autorizzazione all'agenzia

Per ciascun sito, il Cliente autorizza GE HEALTHCARE ad agire in qualità di suo rappresentante debitamente nominato al fine di ottenere servizi di assistenza, ricambi e altre informazioni tecniche o materiali dai produttori di tutto o di una parte del sistema in conformità con i termini del Contratto di autorizzazione all'agenzia allegato come Appendice 3 ai T&C specifici.

### 5. GARANZIA

GE HEALTHCARE fornisce la garanzia su tutte le sue apparecchiature con le seguenti regole:

- (i) 12 mesi di garanzia per l'hardware
- (ii) 3 mesi di garanzia per il software.

Il periodo di garanzia ha inizio dalla data di accettazione da parte del cliente del sistema installato, oppure alla data di entrata in funzione, a seconda di quale data si verifichi per prima. Durante il periodo di garanzia GE HEALTHCARE garantisce che i servizi di assistenza saranno forniti da personale competente. GE HEALTHCARE si impegna nei confronti del Cliente a porre rimedio, a titolo gratuito, a qualsiasi lavoro difettoso pertinente l'esecuzione dei servizi di assistenza, purché venga dimostrato che esso sia il risultato di una grave mancanza nell'esercizio di tali competenze e venga segnalato per iscritto a GE HEALTHCARE entro un mese dall'esecuzione del lavoro. A condizione che GE HEALTHCARE ponga rimedio a tale lavoro, tramite riparazione o sostituzione entro un periodo di tempo ragionevole, GE

HEALTHCARE non avrà altre responsabilità di alcun tipo in relazione a o derivanti da tale lavoro difettoso. Se GE HEALTHCARE non adempie ai suoi obblighi ai sensi della presente clausola, si applicano le disposizioni della Clausola 14 (Limitazione di responsabilità).

#### 6. PRESTAZIONI DEL SISTEMA IN TERMINI DI TEMPO DI ATTIVITÀ

6.1. GE HEALTHCARE manterrà le prestazioni di tempo di attività del sistema in base al livello di garanzia di tempo di attività selezionato nei T&C specifici calcolato, come indicato di seguito, per ciascun anno solare durante la validità del Contratto.

Il Cliente riconosce espressamente che la garanzia di tempo di attività del novantanove per cento (99%) prevista nelle opzioni specifiche dei T&C specifici sarà disponibile solo a condizione che il Cliente selezioni espressamente tale opzione denominata "Gestione attiva del sistema".

Per il calo di ogni punto percentuale del tempo di attività trimestrale rispetto alla garanzia di tempo di attività selezionata nei T&C specifici, GE HEALTHCARE prolungherà la durata del Contratto di una (1) settimana di calendario. Il Cliente riconosce che il presente Articolo 5 stabilisce l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente per il mancato mantenimento da parte di GE HEALTHCARE del tempo di attività del sistema al livello di cui alla garanzia di tempo di attività selezionata nei T&C specifici.

6.2. Il tempo di attività del sistema verrà calcolato come segue:

Tempo di attività del sistema =  $100\% \times (\text{Tempo base} - \text{Tempo di inattività}) / \text{Tempo base}$

Il "Tempo base" equivale al numero di ore dell'orario di servizio standard in loco e, se applicabile, dell'orario di servizio prolungato in loco contenute in un dato trimestre incluso nel Contratto.

Il "Tempo di inattività" equivale al tempo durante il quale il Sistema è soggetto a un malfunzionamento critico e/o a un errore critico classificato come SOF 1 da GE HEALTHCARE. Il tempo di inattività ha inizio quando il Cliente notifica a GE HEALTHCARE l'inoperatività e l'indisponibilità del sistema a causa di un malfunzionamento critico e/o di un errore critico durante l'orario di servizio standard in loco e, se applicabile, l'orario di servizio prolungati in loco. Il tempo di inattività terminerà non appena il malfunzionamento critico e/o l'errore critico saranno risolti e il sistema sarà disponibile per l'uso clinico.

Il tempo di inattività non include il tempo nel quale il sistema non può essere utilizzato in seguito a:

- visite di manutenzione programmate, ricondizionamento in fabbrica;
- installazione di istruzioni di sicurezza e modifica obbligatoria sul campo, aggiornamenti software, upgrade del software e dell'hardware, interventi ITPS;



- guasto del sistema causato da qualsiasi sistema periferico non incluso nella sezione di supporto della/e periferica/periferiche, laddove tale/i periferica/periferiche non sia/siano stata/e espressamente selezionata/e dal Cliente nei T&C specifici come parte delle opzioni specifiche;
- problemi della rete locale se quest'ultima non è stata installata e gestita da GE HEALTHCARE;
- guasto del sistema causato da qualsiasi uso improprio, errore dell'operatore, protezione ambientale e/o climatizzazione errata o mancanza di alimentazione o qualsiasi evento di forza maggiore;
- backup offline;
- ricondizionamento del sistema o sostituzione di qualsiasi ricambio se, ad esclusiva discrezione di GE HEALTHCARE, è necessario ricondizionare il sistema o sostituire il ricambio in questione al fine di mantenere detto sistema in buone condizioni di funzionamento e se il pezzo o i pezzi necessari per tale ricondizionamento o sostituzione non sono disponibili presso il produttore originale.

Il calcolo del tempo di inattività dipenderà dal fatto che il tecnico GE HEALTHCARE responsabile del servizio di assistenza abbia accesso immediato al sistema tramite connessione remota o presso il sito stesso. Nell'eventualità che l'accesso immediato non possa essere concesso o sia rifiutato o posticipato, il tempo di inattività inizierà solo dopo che il tecnico avrà avuto accesso al sistema interessato.

6.3. Il Cliente manterrà un registro di sistema per documentarne le prestazioni, inclusi tutti i dati necessari per calcolare il Tempo di Inattività. GE HEALTHCARE esaminerà tale registro e si consulterà con il Cliente per determinare il tempo di inattività per ciascun trimestre previsto nel Contratto.

## 7. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Per la durata del Contratto, il Cliente sarà responsabile, puntualmente e a proprie spese, del rispetto di tutti gli obblighi descritti di seguito:

- 7.1. Mantenere il sito e l'ambiente (inclusi, senza limitazione, il controllo della temperatura e dell'umidità, la qualità dell'alimentazione, le reti locali, le reti geografiche, le linee di telecomunicazione e hardware, la protezione antincendio, la protezione dai virus e qualsiasi altro aspetto della sicurezza) conformi alle specifiche del sito fornite da GE HEALTHCARE al Cliente e in una condizione adatta al funzionamento del sistema.
- 7.2. Garantire che i servizi forniti dal Cliente in relazione alla fornitura dei servizi di assistenza, se applicabile, siano forniti solo da personale qualificato in conformità alle politiche e procedure di GE HEALTHCARE fornite da GE HEALTHCARE al Cliente.
- 7.3. Fornire a GE HEALTHCARE l'accesso immediato e libero al sistema, al cablaggio di rete e al sistema di comunicazione per garantire i servizi di assistenza durante gli

orari di servizio e, se necessario, oltre tali orari quando richiesto da GE HEALTHCARE.

7.4. Rendere il sistema disponibile all'uso e senza restrizioni per i servizi di assistenza di GE HEALTHCARE in tempi ragionevoli.

7.5. Rendere il sistema disponibile per l'uso a GE HEALTHCARE o al/i fornitore/i di servizi di GE HEALTHCARE per la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti del Cliente, laddove la Formazione sulle applicazioni sia fornita da GE HEALTHCARE ai sensi del presente documento come parte dei servizi di assistenza definiti nei T&C specifici, e per lo sviluppo di strumenti diagnostici in linea con una tempistica ragionevole.

Ottenere a proprie spese e fornire a GE HEALTHCARE qualsiasi documentazione relativa al sistema di cui il Cliente disponga tramite il/i produttore/i del relativo hardware o software.

7.6. Rispettare le politiche e le procedure di GE HEALTHCARE fornite dallo stesso al Cliente per la segnalazione di malfunzionamenti ed errori e per ricevere i servizi di assistenza.

7.7. Designare un dipendente del Cliente (e un sostituto nel caso in cui il primo non sia disponibile) che agisca in qualità di amministratore di sistema del Cliente. Tali dipendenti devono possedere le conoscenze e competenze tecniche necessarie per assistere adeguatamente il personale tecnico di GE HEALTHCARE nell'esecuzione dei servizi di assistenza (inclusi i servizi di assistenza in loco, assistenza telefonica e assistenza remota). Solo i dipendenti del Cliente che siano sufficientemente qualificati e che abbiano seguito la formazione sul sistema possono essere nominati quali soggetti con responsabilità speciali per il sistema o come sostituti. Il personale del Cliente responsabile del Sistema è indicato nell'Appendice 5 dei T&C specifici.

7.8. Garantire la continuità in caso di cambiamenti all'interno dell'organizzazione del cliente con la nomina e la formazione di un nuovo amministratore di sistema come richiesto, dandone comunicazione a GE HEALTHCARE.

7.9. Fornire al personale di GE HEALTHCARE sul posto un ufficio presso la struttura, dotato di arredamento e attrezzato a ufficio, con servizi telefonici e di fax, e qualsiasi altro servizio o materiale richiesto da tale personale e generalmente fornito dal Cliente ai propri dipendenti in posizioni simili.

7.10. Mettere a disposizione un'area di deposito appropriata sul posto che GE HEALTHCARE o i fornitori di servizi GE HEALTHCARE possano utilizzare, che comprenda, ma non limitatamente a, un armadietto o una cassetta chiusa a chiave per lo stoccaggio.

7.11. Garantire che il sistema sia utilizzato in conformità con tutte le normative applicabili e che sia usato solo dal personale del Cliente adeguatamente formato al corretto funzionamento del sistema e in conformità con la documentazione utente applicabile.



7.12. Effettuare interventi di routine dell'operatore sul sistema, come specificato nel/i manuale/i operativo/i.

7.13. Garantire il funzionamento quotidiano del sistema, comprese l'accuratezza e l'adeguatezza dei dati inseriti nel sistema.

7.14. Garantire l'implementazione e il rispetto dei piani e delle procedure di backup e ripristino di emergenza. Il Cliente dovrà garantire regolari backup adeguati e completi dei propri dati. Qualora il Cliente non fornisca a GE HEALTHCARE un'adeguata copia di backup completa dei propri dati (ossia adatta al recupero dei dati senza costi materiali per GE HEALTHCARE), il Cliente sarà pienamente responsabile di qualsiasi perdita di dati, anche causata da un errore o malfunzionamento.

7.15. Garantire la sicurezza fisica dei dati e della rete, compresi, senza limitazione, l'implementazione o l'uso di qualsiasi firewall o hardware e software relativi alla sicurezza. GE HEALTHCARE deve consultare il Cliente in merito a questioni e procedure di sicurezza relative al sistema.

7.16. Garantire adeguate condizioni di sicurezza per gli operatori intervenenti durante la fornitura dei servizi di assistenza e in particolare assicurare che, prima della fornitura di qualsiasi manutenzione o riparazione al sistema da parte di GE HEALTHCARE o dei suoi fornitori di servizi, il sistema e il relativo ambiente siano completamente puliti ed esenti da materiali potenzialmente infetti e da qualsiasi fluido.

GE HEALTHCARE o i dipendenti del/i fornitore/i di servizi GE HEALTHCARE avranno il diritto di interrompere qualsiasi servizio di manutenzione o riparazione e di cessare i servizi di assistenza qualora ritengano che le condizioni di lavoro o lo stato di funzionamento o la pulizia del sistema costituiscano un rischio per la loro salute o sicurezza. In tal caso, i suddetti dipendenti dovranno informare il Cliente, il quale dovrà adottare tutte le misure necessarie affinché il Sistema sia sicuro da utilizzare e non ponga alcun rischio per la salute e la sicurezza dei dipendenti.

7.17. Documentare le modifiche alla configurazione e all'ambiente hardware del sistema e informarne GE HEALTHCARE per iscritto. Tali modifiche devono essere effettuate solo con il previo consenso di GE HEALTHCARE. Lo stesso dicasi per le modifiche delle condizioni di installazione dell'hardware. Se GE HEALTHCARE non riceve detta comunicazione, o se tali modifiche comportano difficoltà eccessive per GE HEALTHCARE, quest'ultima sarà esonerata dall'obbligo di prestazione ai sensi del presente documento. Qualora GE HEALTHCARE fornisca ugualmente i servizi di assistenza in una di queste circostanze, avrà il diritto di addebitare al Cliente qualsiasi lavoro aggiuntivo richiesto in conseguenza di tali modifiche.

7.18. L'assistenza telefonica deve essere richiesta solo dal dipendente del Cliente responsabile del sistema o dal suo sostituto autorizzato.

7.19. Il Cliente accetta che GE HEALTHCARE installi gli aggiornamenti software e/o gli upgrade del software (se selezionati nei termini specifici) della versione corrente del software entro un ragionevole periodo di tempo dopo il rilascio della stessa da parte di GE HEALTHCARE.

7.20. Il Cliente accetta di fornire e sostenere a proprie spese la/e linea/e di telecomunicazione idonea/e consigliata/e da GE HEALTHCARE secondo le specifiche del sistema presso il sito al fine di consentire a GE HEALTHCARE l'accesso al sistema tramite il Centro operativo remoto di GE HEALTHCARE e l'esecuzione dei servizi di assistenza.

Qualora si utilizzi il servizio di richiamata, il Cliente è tenuto a pagare le spese telefoniche corrispondenti. Altri meccanismi di sicurezza desiderati dal Cliente devono essere concordati separatamente per iscritto tra le Parti e remunerati dal Cliente di conseguenza.

7.21. Il Cliente dovrà adottare tutte le misure necessarie per determinare, limitare e documentare i malfunzionamenti e gli errori. Il Cliente dovrà fornire a GE HEALTHCARE i protocolli/registri del sistema e le dichiarazioni di memoria, tutti i dati di ingresso e di uscita richiesti, i risultati intermedi e i risultati dei test in relazione al malfunzionamento o all'errore in questione, nonché qualsiasi altro documento idoneo a illustrare il malfunzionamento o l'errore.

7.22. Se i servizi di assistenza necessitano, a discrezione esclusiva di GE HEALTHCARE, di modifiche tecniche presso la sede del Cliente, quest'ultimo accetta di pagare le spese per l'adattamento dell'hardware e dell'ambiente hardware corrispondente, a meno che il Cliente ritenga e dimostri che tale pagamento non sia adeguato. In questo caso, il Cliente può rescindere il presente Contratto mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso di trenta (30) giorni. Tutti i restanti pagamenti dovuti dal Cliente a GE HEALTHCARE ai sensi del presente Contratto fino all'entrata in vigore di tale risoluzione anticipata saranno calcolati, ove necessario, su base pro rata temporis e dovranno essere pagati dal Cliente a GE HEALTHCARE entro trenta (30) giorni di calendario dall'entrata in vigore di tale risoluzione.

7.23. Il Cliente prende atto che la nuova versione del software, quando disponibile e se necessaria per i servizi di assistenza, deve essere acquistata a proprie spese se le opzioni di upgrade del software non sono state selezionate nei T&C specifici.

7.24. Il Cliente accetta di implementare, gestire e aggiornare un software antivirus idoneo in conformità alle specifiche di GE HEALTHCARE sul sistema o su ciascun prodotto, a seconda dei casi. GE Healthcare non sarà responsabile di alcun errore, malfunzionamento o tempo di inattività derivante da o in relazione a qualsiasi virus, a meno che GE HEALTHCARE non abbia negligenemente introdotto tale virus e, fatto salvo l'Articolo 6.2, in nessun caso GE HEALTHCARE sarà responsabile della perdita o della corruzione di dati.



7.25. Se l'opzione per la gestione del ciclo di vita delle informazioni (Information Lifecycle Management, ILM) viene selezionata nei T&C specifici, è responsabilità esclusiva del Cliente impostare le regole e gestirle di conseguenza. Il Cliente sarà pienamente responsabile di qualsiasi perdita di dati o qualsiasi altro danno (o danni) che si verifichi a causa dell'uso dell'ILM da parte propria.

7.26. In caso di mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi di cui al presente Articolo 7, GE HEALTHCARE non sarà responsabile di alcun danno, perdita o reclamo derivante dal sistema e/o da qualsiasi danno al sistema. In tali circostanze, GE HEALTHCARE non fornirà al Cliente alcuna garanzia in relazione a tale software concesso in licenza o ai relativi servizi di assistenza mentre la garanzia di tempo di attività (se applicabile) legata al sistema cessa di applicarsi. Qualsiasi servizio fornito da GE HEALTHCARE derivante da o connesso al mancato rispetto degli obblighi di cui al presente Articolo 7 verrà addebitato da GE HEALTHCARE in aggiunta agli oneri periodici per i servizi di assistenza, in conformità alle tariffe di GE HEALTHCARE in vigore al momento.

## 8. ESCLUSIONI

I servizi di assistenza non includono quanto segue:

8.1. Qualsiasi servizio per le apparecchiature diverse dal sistema specificato nell'Appendice 1 (a) e/o dalle periferiche specificate nell'Appendice 1 (b) dei T&C specifici, o la fornitura di upgrade del software, se non espressamente selezionati dal Cliente nell'opzione specifica dei T&C specifici, o aggiornamenti dell'hardware.

8.2. La fornitura di qualsiasi opzione di manutenzione diversa dalle opzioni specifiche espressamente selezionate dal Cliente nei T&C specifici.

8.3. La sostituzione di qualsiasi componente del sistema, ad eccezione di qualsiasi ricambio o di qualsiasi monitor, se espressamente previsti nel presente documento e selezionati dal Cliente nei T&C specifici.

8.4. La fornitura, la riparazione, la modifica, la sostituzione o il rimborso di (i) qualsiasi risorsa operativa, accessori o materiali di consumo inclusi, senza limitazione, il fluido della sviluppatrice, il nastro e il toner della stampante, le etichette dei codici a barre, le piastre e le cassette radiografiche o i piatti dell'archivio, salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto, (ii) qualsiasi montaggio, struttura, costo di montaggio o struttura, incluso qualsiasi lavoro di installazione in loco o (iii) qualsiasi monitor non espressamente incluso nei servizi di assistenza del presente documento.

8.5. Qualsiasi servizio reso necessario da, derivante da, relativo a o in connessione con, alternativamente o cumulativamente:

a) progetti, specifiche o istruzioni del Cliente o del suo rappresentante;

b) inadempimento da parte del Cliente di qualsiasi suo obbligo o responsabilità ai sensi del presente Contratto;

c) mancato rispetto delle istruzioni o raccomandazioni scritte di GE HEALTHCARE o di qualsiasi altro produttore ad opera di persone diverse da GE HEALTHCARE o fornitori di servizi GE HEALTHCARE;

d) utilizzo o combinazione di qualsiasi componente del sistema con qualsiasi prodotto o servizio incompatibile da parte del Cliente o di persone diverse da GE HEALTHCARE o dal/dai fornitore/i di servizi GE HEALTHCARE, incluso, senza limitazioni, qualsiasi prodotto o servizio che non scambi correttamente e univocamente i dati con il sistema in conformità alle Specifiche;

e) eventuali danni dovuti a qualsiasi alterazione o uso improprio, manipolazione, riparazione, archiviazione o manutenzione del sistema da parte del Cliente o da persone diverse da GE HEALTHCARE o dal/dai fornitore/i di servizi GE HEALTHCARE (quali, a titolo esemplificativo, qualsiasi uso improprio intenzionale o da parte dell'operatore, disinfezioni o procedure di sterilizzazione inappropriate o negligenza nella cura);

f) qualsiasi difetto causato al database del sistema dal Cliente o da persone diverse da GE HEALTHCARE o dai Fornitori di Servizi GE HEALTHCARE;

g) modifiche o estensioni apportate al sistema dal Cliente o da persone diverse da GE HEALTHCARE o dai fornitori di servizi GE HEALTHCARE;

h) mancata autorizzazione a GE HEALTHCARE o ai fornitori di servizi GE HEALTHCARE di fornire i servizi di assistenza;

i) qualsiasi prodotto, servizio o dato che non sia prodotto e/o fornito da GE HEALTHCARE o da una delle sue consociate e che non utilizzi o elabori correttamente i dati;

j) difetti di progettazione o fabbricazione di qualsiasi prodotto o servizio non fabbricato e/o fornito da GE HEALTHCARE o da una delle sue consociate;

k) qualsiasi elemento esterno al sistema (inclusi, a titolo esemplificativo, un difetto dell'edificio, uno sbalzo di corrente, un incendio o una fluttuazione dell'acqua o un malfunzionamento dell'aria condizionata);

l) malfunzionamento di una rete locale o di una rete geografica che impedisce la trasmissione delle immagini e delle informazioni demografiche del paziente destinate alla revisione diagnostica e alle interfacce tra i sistemi;

m) qualsiasi evento di forza maggiore o altra causa indipendente da GE HEALTHCARE inclusi, a titolo esemplificativo, incendio, esplosione, inondazione o deterioramento di un edificio, indipendentemente dalla causa;

n) danno o contaminazione biologica, chimica o radioattiva che richieda una decontaminazione totale; e

o) qualsiasi servizio fornito dal Cliente non eseguito in conformità alle politiche e procedure di GE HEALTHCARE o alle istruzioni scritte di GE HEALTHCARE fornite al Cliente.



8.6. Il pagamento dei costi per (i) il ricondizionamento in fabbrica di qualsiasi componente del Sistema se, a giudizio esclusivo di GE HEALTHCARE, è opportuno ricostruirlo in fabbrica in quanto la riparazione o la sostituzione delle parti presso il sito non è sufficiente a correggere il malfunzionamento o l'errore in questione o (ii) la sostituzione di qualsiasi ricambio e, se applicabile, di qualsiasi monitor quando, a giudizio esclusivo di GE HEALTHCARE, occorre sostituire tale ricambio per mantenere il sistema in buone condizioni di funzionamento e quando la parte o le parti necessarie per tale sostituzione non sono disponibili presso il produttore.

8.7. Qualsiasi servizio di assistenza reso impossibile o eccessivamente costoso a causa dell'indisponibilità da parte dei fornitori o produttori, o del rifiuto di vendita o di fornitura da parte dei suddetti fornitori o produttori di ricambi e/o di qualsiasi servizio software.

8.8. Il pagamento di costi aggiuntivi maturati in seguito alla richiesta da parte del Cliente di eseguire la manutenzione del sistema presso la propria sede, anche se GE HEALTHCARE avrebbe potuto fornire i servizi di assistenza in remoto dalla propria sede commerciale.

8.9. Il pagamento delle spese per le conversioni e/o gli adattamenti necessari al software o al sistema operativo nuovo o modificato (ad eccezione della fornitura di aggiornamenti software e, se applicabile, di upgrade del software), così come la gestione e l'eliminazione di eventuali malfunzionamenti o errori del sistema causati da un malfunzionamento o un errore dell'hardware o del software non inclusi nel presente Contratto.

8.10. Il pagamento delle spese sostenute a causa di qualsiasi virus che abbia infettato documenti, software o altri componenti del sistema.

8.11. Le spese per la conversione o il trasferimento di dati, la consulenza organizzativa e le misure di formazione, salvo il caso in cui la Formazione sulle applicazioni sia fornita da GE HEALTHCARE ai sensi del presente Contratto come parte dei servizi di assistenza.

8.12. Qualsiasi riparazione, modifica, sostituzione o altro servizio richiesto a causa di (i) qualsiasi negligenza, atto illecito, omissione del Cliente, dei suoi agenti, dipendenti, subappaltatori o terzi e/o qualsiasi modifica al sistema da parte del Cliente o di terzi o (ii) non conformità o inadempienza da parte del Cliente, dei suoi agenti, dipendenti, subappaltatori o terzi rispetto a (A) norme o regolamenti tecnici in vigore, o (B) specifiche o istruzioni di installazione, o (C) manuali d'uso o di manutenzione generale, o (D) condizioni ambientali di installazione (inclusa, senza limitazione, la fornitura di energia, acqua o aria condizionata).

8.13. Qualsiasi altro servizio specificamente escluso o non espressamente stabilito dal presente Contratto inclusi, a titolo esemplificativo, i servizi di manutenzione e riparazione forniti dal Cliente o da persone diverse da GE HEALTHCARE o dai fornitori di servizi GE HEALTHCARE e forniti da GE

HEALTHCARE su richiesta del Cliente, quali (i) assistenza tecnica, (ii) dimostrazioni, o (iii) la rimozione di materiali, previo accordo scritto firmato da entrambe le Parti.

8.14. Assistenza per lo spostamento o il trasferimento del sistema in un ambiente diverso.

8.15. Assistenza per qualsiasi modifica delle configurazioni di rete avviata dal Cliente.

8.16. Qualsiasi assistenza agli utenti finali, amministrazione del sistema e altre attività proprie del Cliente come definite nel paragrafo precedente.

## 9. COSTI E TERMINI DI PAGAMENTO

### 9.1. Costo del servizio di assistenza

9.1.1. Il costo, più l'IVA corrispondente, dovuto dal Cliente per i servizi di assistenza sul sistema viene stabilito nei T&C specifici ed esaminato in dettaglio nell'Appendice 4.

Il prezzo include gli oneri periodici, la cui frequenza è indicata nell'Appendice 4. Per ciascun periodo di pagamento degli oneri periodici, GE HEALTHCARE calcolerà l'importo totale dovuto dal Cliente ai sensi del presente documento ed emetterà al Cliente una corrispondente fattura scritta. Qualora il primo periodo contrattuale tra la Data di entrata in vigore e la scadenza annuale sia inferiore a un anno, il prezzo sarà calcolato su una base pro rata temporis.

9.1.2. Fatti salvi i termini dell'Articolo A dei T&C generali qui allegati, qualsiasi modifica dell'ambito dei servizi di assistenza (anche in termini di costi di manodopera) risultante da (i) qualsiasi aggiunta o ritiro di qualsiasi sistema e/o periferiche dall'elenco allegato nelle Appendici 1 (a) e 1 (b) dei T&C specifici; o (ii) qualsiasi modifica delle opzioni specifiche, se applicabili, relative al sistema o (iii) qualsiasi upgrade del software, se non espressamente selezionato dal Cliente nelle opzioni specifiche dei T&C specifici, o aggiornamento hardware installato nel sistema dal Cliente o da terzi o qualsiasi altra modifica apportata dallo stesso al sistema, richiederà sempre l'esecuzione di un emendamento scritto al presente Contratto firmato dalle Parti che modificherà di conseguenza:

- l'elenco del sistema e delle periferiche allegato alle Appendici 1 (a) e 1 (b) dei T&C specifici,
- il prezzo modificato in conformità ai listini prezzi di GE HEALTHCARE in vigore in quel momento.

### 9.2. Termini di pagamento

Il Cliente dovrà pagare l'importo totale degli oneri periodici fatturati da GE HEALTHCARE più l'IVA corrispondente al tasso allora in vigore, entro trenta (30) giorni dalla data della fattura. Se il Cliente non effettua il pagamento alla data di scadenza di qualsiasi importo dovuto a GE HEALTHCARE ai sensi del presente Contratto, tale importo sarà gravato da interessi dalla data di scadenza alla data effettiva di pagamento (sia prima che dopo qualsiasi sentenza) calcolati su base giornaliera al LIBOR più 5. Il pagamento dovrà essere effettuato tramite assegno o bonifico bancario su conto



corrente, i cui dettagli saranno comunicati da GE HEALTHCARE al Cliente, o tramite prelievo. Tutti gli importi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto devono essere pagati sotto forma di fondi immediatamente disponibili, esenti da qualsiasi ritenuta o deduzione a qualsiasi titolo.

Il pagamento puntuale da parte del Cliente di qualsiasi importo alla data di scadenza è essenziale per il presente Contratto.

### 9.3. Pagamenti supplementari

In aggiunta al prezzo, il Cliente sarà responsabile e dovrà pagare a GE HEALTHCARE qualsiasi altro costo o tassa di cui il Cliente è responsabile ai sensi del presente Contratto (ad esempio, interessi e spese rimborsabili).

### 9.4. Revisione dei costi

Il Costo annuale totale sarà rivisto automaticamente a ogni scadenza annuale della Data di entrata in vigore (di seguito "Scadenza annuale") del presente Contratto, come previsto nelle Condizioni specifiche, e verrà applicato un indice di inflazione determinato da GE. Nel caso in cui le Parti non stabiliscano alcuna scadenza annuale, la Data di entrata in vigore sarà considerata come tale.

## 10. INADEMPIENZE - RISOLUZIONE - SCADENZA

### 10.1. Il Contratto può essere rescisso:

#### 10.1.1. Con un accordo scritto e firmato dalle Parti;

10.1.2. Da parte di GE HEALTHCARE, a propria discrezione, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, qualora il Cliente violi una qualsiasi disposizione del presente Contratto e non ponga rimedio a tale violazione entro quindici (15) giorni di calendario dal ricevimento da parte del Cliente di suddetta lettera raccomandata, la risoluzione avrà effetto allo scadere di tale periodo di quindici (15) giorni di calendario, fatti salvi tutti i diritti e le azioni che GE HEALTHCARE può intraprendere in conseguenza di tale violazione. In caso di violazione da parte del Cliente, GE HEALTHCARE può altresì, a propria discrezione, alternativamente o cumulativamente (a) sospendere l'esecuzione dei servizi di assistenza definiti dal presente Contratto fino a quando la violazione in questione non sia stata completamente sanata; (b) recuperare dal Cliente qualsiasi informazione riservata (come di seguito definita) in possesso o controllo del Cliente, e/o (c) intraprendere qualsiasi altra azione consentita dalla legge.

10.1.3. Da parte di GE HEALTHCARE, a propria discrezione, in caso di rifiuto da parte del Cliente della richiesta di modificare i servizi di assistenza (ad esempio per l'estensione dell'ambito del servizio di assistenza) a causa di (a) una modifica del sistema incluso, a titolo esemplificativo, qualsiasi aggiornamento software e/o hardware installato dal Cliente o da terzi o (b) una disposizione legislativa o regolamentare o istruzione del produttore. La risoluzione avrà quindi effetto allo scadere di un periodo di quindici (15) giorni solari dal ricevimento da parte del Cliente di una

comunicazione scritta inviata da GE HEALTHCARE tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

10.2. Effetti della risoluzione o scadenza. Salvo quanto diversamente specificato nel presente Contratto, la scadenza o la risoluzione anticipata del Contratto non solleva il Cliente da alcuno dei suoi obblighi maturati in base al presente Contratto prima della data di tale scadenza o risoluzione anticipata. Il Cliente, alla scadenza o alla risoluzione, dovrà immediatamente restituire a GE HEALTHCARE tutte le informazioni riservate, come definite di seguito, e altri beni di proprietà di GE HEALTHCARE e ancora in possesso del Cliente.

## 11. INFORMAZIONI RISERVATE

### 11.1. Definizione di "Informazioni riservate"

Per "Informazioni riservate" si intende: a) il contenuto del presente Contratto nonché qualsiasi informazione a esso relativa; e b) più in generale, informazioni del Cliente o di GE HEALTHCARE, a seconda dei casi, che siano (i) generalmente note solo ai dipendenti o agli agenti del Cliente o di GE HEALTHCARE (inclusi, senza limitazione, i segreti commerciali) e (ii) fornite per iscritto e contrassegnate come riservate o proprietarie al momento della divulgazione all'altra Parte o se originariamente divulgate verbalmente, espressamente identificate come riservate o proprietarie al momento della divulgazione e successivamente riassunte o fornite per iscritto con la dicitura riservate o proprietarie e consegnate al destinatario entro e non oltre quindici (15) giorni solari dalla data di divulgazione al destinatario.

Le informazioni riservate non includeranno informazioni che (a) siano di dominio pubblico al momento della divulgazione o lo divengano senza alcuna violazione del Contratto da parte di GE HEALTHCARE o del Cliente; (b) siano state sviluppate autonomamente o siano note a una delle Parti prima della divulgazione a opera dell'altra Parte; o (c) siano legittimamente acquisite da GE HEALTHCARE o dal Cliente da terzi senza violazione di un obbligo di riservatezza.

### 11.2. Informazioni sul paziente

Per "Informazioni sul paziente" si intendono: i dati sanitari personali relativi ai pazienti, come stabiliti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. GE HEALTHCARE si impegna a mantenere riservate le informazioni sul paziente alle quali GE HEALTHCARE può avere accesso nell'ambito dell'adempimento dei propri obblighi e a rispettare le leggi e i regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati personali. A tal fine, GE HEALTHCARE adotta misure tecniche e organizzative per affrontare i rischi di alterazione, perdita e accesso o trattamento non autorizzato delle informazioni sul paziente. GE HEALTHCARE utilizzerà tali informazioni al solo scopo di eseguire i servizi richiesti dal Cliente, secondo le istruzioni di quest'ultimo o in base alle autorizzazioni accordate a GE HEALTHCARE nell'ambito di altri accordi conclusi con il Cliente.

In caso di risoluzione del Contratto stipulato tra GE HEALTHCARE e il Cliente, GE HEALTHCARE provvederà a



propria discrezione a eliminare tali Informazioni o restituire al Cliente eventuali copie, a meno che GE HEALTHCARE non sia autorizzata dal Cliente a conservare tali informazioni per scopi specifici o non sia impossibilitata a farlo, ad esempio per legge, nel qual caso i dati saranno mantenuti riservati e non saranno trattati per scopi diversi da quelli necessari per adempiere agli obblighi di legge.

Il Cliente, titolare del trattamento, deve cooperare con GE HEALTHCARE per eseguire i servizi di assistenza e per garantire che siano in atto i controlli di sicurezza. Il Cliente prende atto che GE HEALTHCARE può non fornire i servizi di assistenza se il Cliente non autorizza l'accesso al Sistema e ai dati personali quando richiesto. Altri elementi che contribuiscono a garantire un ambiente sicuro per i dati trattati dalle apparecchiature di diagnostica per immagini in rete, quali le reti proprie dei Clienti e dei fornitori di telecomunicazioni, non ricadono sotto il controllo di GE HEALTHCARE e, pertanto, non rientrano nell'ambito della responsabilità di GE HEALTHCARE. GE HEALTHCARE invita i propri clienti ad adottare le migliori pratiche del settore che includono, ma non si limitano a, l'isolamento delle apparecchiature di diagnostica per immagini e delle relative reti dalle altre reti aziendali dei Clienti, l'isolamento delle apparecchiature assistite da Internet e da altre reti aperte, la limitazione dell'accesso tramite firewall, la gestione attiva delle password degli utenti, l'istituzione di processi continui di monitoraggio del traffico di rete per fronteggiare gli accessi non autorizzati e l'anonimizzazione o la codifica dei dati personali nella misura possibile.

#### 11.3. Riservatezza

Ad eccezione di quanto richiesto da una delle Parti per adempiere ai rispettivi obblighi di cui al presente documento, le Parti non dovranno utilizzare o divulgare a terzi le informazioni riservate dell'altra Parte. GE HEALTHCARE e il Cliente garantiranno e proteggeranno le informazioni riservate dell'altra Parte con un livello di attenzione conforme al trattamento delle informazioni riservate e proprietarie di natura simile, ma in nessun caso di grado inferiore.

Fermo restando quanto sopra, ciascuna delle Parti può divulgare le informazioni riservate dell'altra nella misura richiesta dalla legge o dai regolamenti applicabili. In tal caso, tale Parte dovrà notificare la Parte proprietaria delle Informazioni Riservate in questione non appena possibile e prima di effettuare tale divulgazione.

#### 11.4. Riservatezza da parte di dipendenti, agenti e contraenti indipendenti

Le informazioni riservate e le informazioni sul paziente non devono essere divulgate ad alcun dipendente, agente o contraente indipendente delle Parti se non strettamente necessario al fine di adempiere agli obblighi ai sensi del presente Contratto. Tutti i dipendenti, agenti e contraenti indipendenti di GE HEALTHCARE o del Cliente autorizzati ad accedere alle informazioni riservate e alle informazioni sul paziente saranno vincolati dai termini del presente Articolo.

Il Cliente richiederà a tutti i suoi dipendenti, agenti e contraenti indipendenti che necessitano delle informazioni riservate al fine di adempiere alle obbligazioni ai sensi del presente Contratto di sottoscrivere accordi di riservatezza per proteggere i diritti di GE HEALTHCARE ai sensi del presente Contratto prima di ricevere l'accesso al prodotto oggetto del Contratto o a qualsiasi informazione riservata di GE HEALTHCARE.

11.5. L'obbligo di riservatezza previsto dal presente Articolo, nella misura in cui si applica alle informazioni riservate, resta in vigore per un periodo di tre (3) anni dopo la risoluzione o la scadenza del presente Contratto.

## 12. GARANZIA E LIBERATORIA

### 12.1. Garanzia

GE HEALTHCARE garantisce che i servizi di assistenza saranno conformi a tutti i requisiti normativi pertinenti applicabili a tali obblighi di servizio. Inoltre, GE HEALTHCARE garantisce al Cliente che il servizio di assistenza sarà eseguito da personale competente e con la massima attenzione. SOLO PER I SISTEMI: Tutte le parti di ricambio richieste per fornire i servizi di assistenza definiti nel presente Contratto devono essere funzionanti conformemente alle specifiche per le parti di nuova produzione.

### 12.2. Rimedio

GE HEALTHCARE dovrà prontamente rieseguire qualsiasi servizio di assistenza non conforme alla suddetta garanzia a condizione che il Cliente notifichi e dimostri tale non conformità entro dieci (10) giorni solari dall'esecuzione del servizio di assistenza non conforme.

### 12.3. Liberatoria

Il Cliente riconosce che gli obblighi e le responsabilità di GE HEALTHCARE in relazione ai servizi di assistenza sono espressi esclusivamente nel presente Contratto e che, salvo quanto stabilito nel presente Articolo 12, nessuna garanzia sarà fornita da GE HEALTHCARE in relazione ai servizi di assistenza e che la sola responsabilità di GE HEALTHCARE e l'unico rimedio del Cliente per la violazione della garanzia sono stabiliti all'Articolo 12.2.

Il Cliente conviene che gli obblighi e le garanzie di GE HEALTHCARE presenti nel Contratto sostituiscono ed escludono qualsiasi altra garanzia, condizione, termine, impegno o dichiarazione di qualsiasi tipo, espressa o implicita, legale o altro, relativa ai servizi di assistenza o a quanto fornito o ai servizi prestati ai sensi o in relazione al presente Contratto, ivi compresa (senza limitazione) qualsiasi garanzia sulla qualità o idoneità allo scopo dei servizi di assistenza. Tutte le suddette garanzie, condizioni, dichiarazioni, diritti, obblighi, responsabilità e altri termini espressi o impliciti per legge o diritto comune in relazione ai servizi di assistenza sono esclusi nella misura massima consentita dalla legge, ma nulla nel presente Contratto pregiudica la responsabilità di una delle parti per dichiarazioni fraudolente.



### 13. DICHIARAZIONE

Il Cliente riconosce che GE HEALTHCARE ha stipulato il presente Contratto sulla base della seguente dichiarazione resa dal Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce a GE HEALTHCARE che: (a) tutti gli elementi del prodotto oggetto del Contratto sono in buone condizioni di funzionamento, salvo quanto comunicato per iscritto a GE HEALTHCARE dal Cliente; (b) il Cliente è un operatore sanitario la cui funzione aziendale è quella di fornire assistenza sanitaria direttamente alle persone; e (c) il Cliente ha il pieno diritto legale di utilizzare il sito ed il diritto esclusivo di utilizzare il prodotto oggetto del Contratto presso il sito.

Entrambe le Parti riconoscono e dichiarano che adempiranno al presente Contratto in conformità con i termini dell'Appendice 6 dei T&C specifici relativi alle pratiche commerciali.

### 14. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

14.1. GE Healthcare non sarà responsabile in nessuna circostanza nei confronti del Cliente di qualsiasi perdita o danno indiretto o consequenziale, perdita di dati, perdita di profitti, risparmi anticipati, avviamento, reputazione o altri reclami o risarcimenti conseguenti di qualsiasi tipo (indipendentemente dalla causa) derivanti da o in relazione alla fornitura di merci o servizi o da qualsiasi ritardo nella fornitura di merci o servizi ai sensi del presente Contratto.

14.2. GE Healthcare non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile di eventuali danni derivanti direttamente o indirettamente da un'errata gestione o utilizzo del software da parte del personale del Cliente durante l'esecuzione delle istruzioni di assistenza remota fornite da GEHC.

14.3. La responsabilità complessiva di GE Healthcare nei confronti del Cliente per contratto, torto (inclusa la negligenza o la violazione di un obbligo di legge), false dichiarazioni o altro, derivante da o in relazione all'esecuzione o all'esecuzione contemplata del presente Contratto, sarà limitata al costo annuale totale dovuto dal Cliente per tale anno.

14.4. GE Healthcare non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi altra ragione, sia per contratto, sia per torto (inclusa la negligenza o la violazione di un obbligo di legge), sia per false dichiarazioni o per altri motivi derivanti da qualsiasi azione commessa o evento verificatosi dopo la data di scadenza o risoluzione del presente Contratto.

14.5. GE Healthcare non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per eventuali perdite o danni, se tali perdite o danni derivano dal fatto che GE Healthcare non abbia scoperto o riparato un difetto nascosto o un flusso inerente alla progettazione del software, dei ricambi o delle specifiche non prodotti da GE Healthcare o causati dal fatto che il software venga utilizzato dal Cliente in modo non conforme alle istruzioni del produttore. GE Healthcare non sarà responsabile della fornitura di servizi di consulenza o

assistenza da parte del proprio personale in merito ai prodotti o ai sistemi summenzionati.

14.6. Si riterrà che il Cliente abbia rinunciato a qualsiasi diritto di reclamo nei confronti di GE Healthcare, dei suoi rappresentanti, agenti o dei suoi fornitori di servizi se il Cliente non notifica l'esistenza del problema o del reclamo entro trenta (30) giorni dal verificarsi dell'evento o dal momento in cui l'evento viene rilevato dal Cliente.

14.7. Nulla nel presente Contratto esclude o limita la responsabilità di GE Healthcare in caso di morte, lesioni personali causate dalla negligenza o da dichiarazioni fraudolente da parte di GE HEALTHCARE.

### 15. DIRITTI DI PROPRIETÀ; RISERVA DI DIRITTI

15.1. Tutti i componenti dei servizi di assistenza forniti da GE HEALTHCARE ai sensi del presente Contratto e tutti i diritti di proprietà intellettuale ad essi associati, indipendentemente dal fatto che il Cliente vi abbia contribuito o meno, saranno di proprietà esclusiva di GE HEALTHCARE. Se il Cliente o il suo personale acquisiscono in relazione a ciò qualsiasi diritto o interesse a norma di legge, il Cliente cede in modo irrevocabile e a titolo gratuito tali diritti e interessi a GE HEALTHCARE. Il Cliente manterrà e farà rispettare gli accordi e le politiche con il proprio personale al fine di garantire l'applicazione delle disposizioni del presente Articolo.

15.2. Il Cliente si impegna a non riprodurre, organizzare, decompilare, tradurre, adattare o modificare in altro modo il software concesso in licenza se non autorizzato dalla normativa o dalla legge applicabile.

15.3. Il Cliente esonera GE HEALTHCARE da e contro tutti i reclami, responsabilità, procedimenti, costi, danni, perdite o spese sostenute da GE HEALTHCARE causati da, o in qualsiasi modo connessi a, (i) qualsiasi atto del Cliente ai sensi dell'Articolo 13.2, e (ii) l'uso non autorizzato del software concesso in licenza da parte del Cliente e/o di terzi, sia per violazione del presente Contratto che per qualsiasi altro atto negligente o illecito del Cliente, dei suoi funzionari, dipendenti, agenti o contraenti.

15.4. Il software concesso in licenza viene fornito "così com'è" e tutte le garanzie, condizioni, termini, impegni, obblighi e rappresentazioni, espresse o implicite (incluse, senza limitazione, garanzie, condizioni, termini, impegni, obblighi e rappresentazioni impliciti per legge, diritto comune, uso commerciale, prassi di negoziazione o altro), sono qui esclusi nella misura massima consentita dalla legge.

### 16. VARIE

16.1. Conclusione dell'assistenza alla manutenzione Se GE HEALTHCARE decide di interrompere l'offerta e la fornitura di servizi di assistenza in relazione a qualsiasi parte del prodotto oggetto del presente Contratto nella misura consentita dai termini dello stesso, GE HEALTHCARE può procedere in tal senso e solo per una parte dei servizi di assistenza previa comunicazione scritta al Cliente. Le Parti concordano di adeguare di conseguenza il prezzo tramite



una modifica scritta nel presente Contratto e firmata da entrambe.

16.2. Forza maggiore. GE HEALTHCARE non potrà essere considerata inadempiente o aver violato alcuna disposizione del presente Contratto in conseguenza di eventuali ritardi o inadempimenti dovuti a un evento di forza maggiore, definito come un evento imprevedibile e inevitabile, inclusi, a titolo esemplificativo, incendi, esplosioni, inondazioni o danni a un edificio, qualunque ne sia la causa, atti delle autorità governative, scioperi o serrate o altre azioni industriali o qualsiasi altra causa indipendente dalla volontà di GE HEALTHCARE. Se tale ritardo o inadempimento si verifica, GE HEALTHCARE può estendere il tempo di esecuzione per un periodo di tempo pari al ritardo risultante da tale evento o altra causa.

16.3. 16.3 Cambio di gestione; Cessione Il Cliente non potrà cedere a terzi nessuno dei propri diritti o doveri derivanti dal presente Contratto senza il previo consenso scritto di GE HEALTHCARE, consenso che non potrà essere irragionevolmente negato. GE HEALTHCARE potrà cedere liberamente i propri diritti o doveri, senza il previo consenso scritto del Cliente.

Fermo restando quanto sopra, ciascuna delle Parti può cedere uno dei suoi diritti e/o obblighi ai sensi del presente documento a qualsiasi suo affiliato senza che sia necessario il previo consenso scritto dell'altra Parte.

16.4. Uso di fornitori di servizi. GE HEALTHCARE potrà assumere fornitori di servizi per adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto, a condizione tuttavia, che GE HEALTHCARE sia in ogni momento considerata responsabile dell'adempimento di tali obblighi.

16.5. Rapporto tra le Parti. GE HEALTHCARE è un contraente indipendente del Cliente. I dipendenti di GE HEALTHCARE sono sotto l'esclusiva direzione e controllo di GE HEALTHCARE e i dipendenti del Cliente sono sotto l'esclusiva direzione e controllo del Cliente. Nulla di quanto contenuto nel presente Contratto può essere interpretato come (a) il presupposto che i dipendenti di GE HEALTHCARE siano dipendenti o agenti del Cliente o che i dipendenti del Cliente siano dipendenti o agenti di GE HEALTHCARE o (b) la creazione di un rapporto di partnership, joint venture o franchising tra le Parti.

16.6. Emendamenti. Il presente Contratto può essere emendato solo per iscritto e solo se sottoscritto da rappresentanti debitamente autorizzati di entrambe le Parti.

16.7. Legge applicabile e risoluzione delle controversie. IL PRESENTE CONTRATTO E I DIRITTI E GLI OBBLIGHI DELLE PARTI AI SENSI DEL PRESENTE DOCUMENTO SONO REGOLATI, INTERPRETATI E APPLICATI IN CONFORMITÀ CON LE LEGGI DELL'INGHILTERRA E DEL GALLES, SENZA CONSIDERARE I CONFLITTI DEI PRINCIPI DI LEGGE. IN CASO DI CONTROVERSIA SULLA VALIDITÀ, L'INTERPRETAZIONE, L'ESECUZIONE O LA RISOLUZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO, E SE LE PARTI NON RIUSCISSERO A RAGGIUNGERE UN ACCORDO EXTRAGIUDIZIALE AMICHEVOLE, SI CONCORDA

ESPLICITAMENTE CHE LA SUA RISOLUZIONE RIENTRERÀ NELLA COMPETENZA TERRITORIALE DEI TRIBUNALI DELL'INGHILTERRA E DEL GALLES, NONOSTANTE UNA PLURALITÀ DI CONVENUTI O CHIAMATI IN CAUSA.

16.8. Comunicazioni. Salvo quanto diversamente previsto nel presente Contratto, gli avvisi, le domande, le richieste o altre comunicazioni fornite o richieste ai sensi del presente Contratto devono essere presentate per iscritto, come indicato di seguito, e consegnate tramite (i) posta prioritaria, raccomandata o certificata, (ii) a mano (compreso l'uso di corrieri terzi) o (iii) fax:

- se al Cliente, all'indirizzo indicato nei T&C specifici,

- se a GE HEALTHCARE, all'indirizzo indicato nei T&C specifici.

16.9. Intero accordo. Il presente Contratto (ossia (i) i T&C specifici del servizio con le appendici allegate e (ii) i T&C del servizio per i sistemi) costituisce l'intero ed esclusivo accordo tra le Parti per quanto concerne l'argomento in questione e sostituisce tutte le precedenti proposte orali o scritte, dichiarazioni, accordi, impegni, ordini di acquisto (se presenti) o intese rispetto a tale argomento. Nessuna trattativa o uso commerciale sarà parte del presente Contratto.

16.10. Nessuna rinuncia ai diritti. Nessuna rinuncia a qualsiasi violazione di qualsiasi disposizione del presente Contratto costituisce una rinuncia a qualsiasi violazione precedente, concomitante o successiva della stessa o di qualsiasi altra disposizione del presente Contratto, e nessuna rinuncia sarà efficace se non presentata per iscritto e firmata da un rappresentante autorizzato della Parte rinunciataria.

16.11. Titoli. Tutti i titoli utilizzati nel presente Contratto sono solo per convenienza e non devono essere considerati ai fini dell'interpretazione dei termini del presente Contratto.

16.12. Separabilità. Se una clausola del presente Contratto o di qualsiasi altro accordo, documento o atto concluso o stabilito ai sensi o in relazione del presente Contratto non dovesse essere valida o efficace ai sensi della legge applicabile, tale clausola sarà priva di effetti solo nella misura di tale inefficacia o non validità senza pregiudicare o invalidare in alcun modo alcuna delle restanti clausole del presente Contratto. La clausola non valida o inefficace sarà sostituita da un'altra clausola efficace che si avvicini il più possibile all'obiettivo economico della clausola contrattuale inefficace.

16.13. Dati personali del cliente. Nel corso del rapporto con i propri clienti, GE HEALTHCARE tratterà i dati personali (come definiti dalla normativa vigente in materia di dati personali) dei propri clienti, inclusi i loro dipendenti, agenti o fornitori, al fine di facilitare gli ordini dei clienti o altre attività con gli stessi, e al fine di consentire ai propri clienti di ricevere informazioni da GE HEALTHCARE o da terzi su offerte, prodotti, servizi o altre informazioni utili. Tali dati possono essere condivisi con aziende appartenenti alla famiglia GE HEALTHCARE, con altre aziende di General Electric o con terze parti selezionate per questi scopi. Alcune di queste società hanno sede in paesi la cui legislazione sulla protezione dei dati non è così rigorosa come quella inglese. In



alcuni paesi viene concesso ai clienti, ai loro dipendenti, agenti e fornitori (i) un diritto di accesso e rettifica e (ii) un diritto di opposizione al trattamento dei dati in particolare ai fini del marketing diretto. Questi diritti possono essere esercitati inviando una richiesta al rappresentante dei servizi

GE HEALTHCARE. Il Cliente deve garantire che la trasmissione a GE HEALTHCARE dei dati personali relativi ai dipendenti, agenti e fornitori del Cliente sia conforme alla normativa vigente e che essi ne siano stati informati.



## Informazioni su GE Healthcare

GE Healthcare fornisce tecnologie e servizi medici in continua evoluzione per rispondere alla crescente necessità di migliorare l'accesso alle cure e la qualità della salute in tutto il mondo. GE (NYSE: GE) lavora su attività fondamentali – grandi persone e tecnologie sono impegnate in sfide difficili.

La nostra vasta esperienza nelle tecnologie di imaging medicale, healthcare IT, traccianti per imaging diagnostico, sistemi di monitoraggio, scoperta di farmaci, tecnologie di produzione biofarmaceutica e servizi di consulenza, aiuta i nostri clienti nel fornire migliore assistenza a sempre più persone in tutto il mondo.

GE Healthcare  
500 West Monroe Street  
Chicago, IL 60661-3671  
USA

Visita il blog di GE Healthcare IT  
<http://www.ge-health-it-views.com>



© 2014 General Electric Company – Tutti i diritti riservati.

General Electric Company si riserva il diritto di effettuare modifiche nelle specifiche e nelle funzionalità ivi illustrate o di interrompere la produzione del prodotto in qualsiasi momento, senza nessun vincolo di avviso. Si prega di contattare il riferimento GE locale per informazioni aggiornate.

GE, il logo GE ed Centricity sono marchi registrati di General Electric Company o di una delle sue sussidiarie.

GE Healthcare, a division of General Electric Company

GE Medical Systems Information Technologies, Inc., doing business as GE Healthcare.

[www.gehealthcare.com/certifications](http://www.gehealthcare.com/certifications).