Procedura aperta per la fornitura e installazione di complessivi tre acceleratori lineari con accessori e relativi sistemi di gestione informatica, occorrenti all' A.S.L. n. 2 Savonese e all' I.R.C.C.S. A.o.u. San Martino - IST
Lotti n. 2.

Capitolato assistenza tecnica e manutenzione

(Sezione A3 del *Disciplinare di gara*)

Rev. 20/5/2013

Art. 1 - Generalità sul servizio di Assistenza Tecnica

L'Aggiudicatario dovrà possedere un Servizio di Assistenza con adeguate caratteristiche logistico - organizzative e professionali in ragione di elementi quali:

- la dotazione numerica e la qualifica e competenza specifica del personale operante presso il Servizio di Assistenza;
- la capacità ad intervenire sul posto con personale adeguatamente formato ed istruito alla riparazione del guasto – malfunzionamento degli apparati entro e non oltre le 24 ore solari dalla segnalazione di guasto effettuata dalla Committenza.
- la disponibilità di adeguato magazzino ricambi con organizzazione tale da garantire la fornitura del ricambio in detto sito in tempo utile ad eseguire la riparazione entro e non oltre le 72 ore solari dalla segnalazione di guasto effettuata dalla Committenza.
- la reperibilità di tutti i pezzi di ricambio per almeno 10 anni con decorrenza dal collaudo tecnico di accettazione delle apparecchiature.

Art. 2 - Garanzia ed Assistenza Tecnica

Dalla data del collaudo di ciascun acceleratore lineare, inteso come intero sistema compresi tutti gli apparati ed accessori HW e SW in qualche modo collegati al suo normale e corretto funzionamento, nessuno escluso e riservato, avrà inizio il periodo di garanzia con le modalità nel seguito indicate.
Durante tutto il periodo di garanzia, l'Aggiudicatario si impegna a provvedere tempestivamente alla risoluzione di qualunque guasto e malfunzionamento con la riparazione/sostituzione delle parti guaste o difettose e con la correzione di errori software eventualmente presenti entro e non oltre 72 ore solari consecutive dalla segnalazione.

Art. 3 – Manutenzione in garanzia - Acceleratore ed accessori

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire un servizio di assistenza tecnica con tipologia "full-risk" durante il periodo di garanzia richiesto, pari ad almeno 24 mesi, con decorrenza a partire dalla data dell'emissione del Certificato di Collaudo con esito positivo di ciascuna macchina.
Tutti gli interventi di manutenzione dovranno essere effettuati d'intesa con il referente/i della S.C. Radioterapia Oncologica, della S.C. Fisica Sanitaria e della S.C. Ingegneria Clinica.

La manutenzione dovrà riguardare tutte le attrezzature e opere fornite in appalto, ed in particolare:

- acceleratore, compresi tutti i componenti a bordo macchina (sistemi di raffreddamento ecc.,.)
- tutti i componenti, sistemi applicativi connessi o correlati all'acceleratore che ne garantiscono il corretto funzionamento in condizioni di sicurezza

La suddetta garanzia dovrà includere:

- l'eventuale fornitura di qualsivoglia tipo di materiale ed accessorio, nulla escluso e riservato.
- garanzia per vizi e difetti di funzionamento (art. 1490 c.c.) e per mancanza di qualità promesse o essenziali all'uso cui la cosa è destinata (art. 1497 c.c.)
- manutenzione completa (ordinaria preventiva e correttiva) dell'intero appalto.

L'Aggiudicatario indicherà chiaramente i riferimenti del Servizio di Assistenza per opere ed impianti, se diverso da quello che interviene per il Sistema vero e proprio (Acceleratori Lineari).

Art. 3.1 - Manutenzione ordinaria preventiva (programmata)

La manutenzione ordinaria preventiva dell'acceleratore, dei componenti (rif. 191-07-07 Norma UNI 9910) e dell'intera opera realizzata, deve essere effettuata in modo da non incidere sulla regolare esecuzione dei trattamenti programmati.

Le manutenzioni, in numero non superiore a 4 annuali, comprendono:

- secondo le prescrizioni del costruttore e le previsioni del piano di manutenzione dell'opera, le procedure periodiche di verifica, controllo, misura, messa a punto, sostituzioni parti di ricambio e parti soggette ad usura, pulizia
- verifiche di sicurezza elettrica
- sostituzione di parti difettose e usurate
- aggiornamento software in caso di nuove versioni
- effettuare periodicamente (almeno due volte all'anno) il "tuning" delle prestazioni del database
- trasmissione tempestiva delle documentazioni relative agli interventi ordinari effettuati con relativo esito per le valutazioni di adeguatezza e congruità da parte dell'Azienda committente.
  I rapporti di lavoro relativi agli interventi di manutenzione dovranno essere sempre chiaramente riconducibili agli apparecchi, oltre al numero di serie o di configurazione adottato dalla Ditta, essi dovranno riportare sempre la data di esecuzione dell'attività, essere controfirmati da parte del personale dell'Azienda committente ed essere consegnati alla S.C. Ingegneria Clinica e alla S.C. Radioterapia sia in copia cartacea che in formato elettronico.

Il Fornitore dovrà rispettare il numero previsto degli interventi dichiarati nel corso dei quali saranno eseguite le operazioni contemplate dalle check list fornite dal produttore.

Art. 3.2 - Manutenzione correttiva (su chiamata)

La manutenzione correttiva dell'acceleratore, dei componenti (rif. 191-07-08 Norma UNI 9910) e dell'intera opera eseguita, è riferita a guasti o malfunzionamenti dovuti a difetti o deficienze costruttive del bene o di singole parti o ad usura naturale e comprende la riparazione e/o la sostituzione di tutte le parti, accessori e di quant'altro componga l'attrezzatura e l'intero intervento nella configurazione fornita, necessaria al buon funzionamento oltre che l'eliminazione di qualsiasi malfunzionamento del sistema per tutte le componenti hardware e software fornite.

Pertanto la Ditta aggiudicataria dovrà effettuare gli interventi di manutenzione correttiva richiesti dagli utilizzatori in caso di guasto o malfunzionamento, compresa la fornitura di qualsivoglia pezzo di ricambio, e quindi incluse totalmente e senza limitazioni e/o franchigie le sorgenti di radiofrequenza (klystron o magnetron) ed i sistemi di controllo dell'emissione elettronica (thyratron) e di quant'altro non espressamente citato ma facente parte quale elemento hardware e/o software del Sistema degli acceleratori lineari.

Tale manutenzione dovrà essere effettuata nelle seguenti modalità **(minime**):

- numero illimitato di interventi su chiamata
- effettuata tutti i giorni della settimana (esclusa la domenica e festivi)
- assistenza telefonica dalle ore 7,00 alle ore 19,00
- assistenza diretta presso il centro di radioterapia dalle 8,00 alle ore 19,00 (orario riferito come orario di presenza nella sede e non come orario di partenza dalle rispettive sedi di assistenza)
- tempo di intervento in caso di guasto non bloccante max entro le 12 ore lavorative dalla chiamata
- tempo di intervento in caso di guasto bloccante (impossibilità a trattare i pazienti) max entro le 8 ore lavorative dalla chiamata
- tempo max di risoluzione del guasto non bloccante entro 72 ore solari consecutive dalla chiamata
- tempo max di risoluzione del guasto bloccante (impossibilità a trattare i pazienti) entro 72 ore solari consecutive dalla chiamata.

- trasmissione tempestiva delle documentazioni relative agli interventi straordinari effettuati con relativo esito per le valutazioni di adeguatezza e congruità da parte dell'Azienda Committente.

Contestualmente ad ogni intervento di controllo e manutenzione, sia ordinario che straordinario effettuato, a cura dell'esecutore tecnico deve essere compilata (in più esemplari) una scheda dettagliata delle attività eseguite e del relativo esito, che comprende, oltre ai dati indicativi dell'intervento stesso (tipologia di manutenzione, eventuale ambito di competenza, data, operatore, firma, ecc.), la descrizione dei componenti sostituiti, delle singole attività eseguite, degli strumenti di misura adoperati e quanto altro necessario per fornire evidenza completa di quanto eseguito con il relativo esito.
Copia della suddetta scheda, integralmente compilata in maniera leggibile, dovrà essere rilasciata al personale della Committenza presente, preferibilmente in formato elettronico.
La trasmissione della documentazione tecnica completa (scheda intervento, schede materiali, esiti di campionamenti, prove e misure, ecc) di ogni intervento manutentivo alla Azienda committente, debitamente vistati dal Responsabile della Ditta per la commessa a conferma della bontà dell'intervento eseguito, è condizione propedeutica alla accettazione dell'intervento stesso.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire un periodo massimo di fermo sistema / annuo complessivo a causa di guasti bloccanti non superiore a 7 (sette) giorni lavorativi, calcolati su ciascun anno solare di attività dalla data di collaudo. Dopodichè la Committenza si riserva la facoltà di applicare le penali previste a Capitolato.
Viene considerato guasto bloccante (impossibilità a trattare i pazienti) un intervallo di fermo pari a 8 ore lavorative a partire dalla chiamata.

La Ditta aggiudicataria, durante il periodo della garanzia, dovrà anche fornire i seguenti servizi:
- attivazione di un servizio di tele-assistenza software remota con modalità da concordare con la S.C. Sistemi Informativi, in particolare con una configurazione dell'accesso per l'assistenza da remoto attraverso VPN;
- aggiornamento del software per eventuali adeguamenti alle normative nazionali e regionali, a cui le Aziende Sanitarie / Ospedaliere sono tenute ad adeguarsi;
- fornitura di nuove versioni del software, sviluppate autonomamente dalla ditta fornitrice o in accordo con l'Azienda committente;
- ottimizzazione delle prestazioni del sistema e "tuning" del data base;
- Aggiornamento allo stato dell'arte (ultima versione), compresa la fornitura della relativa documentazione;
- per ogni nuova versione dovrà essere predisposto un documento di rilascio, contenente le nuove funzionalità, le modifiche e le correzioni di malfunzionamenti inseriti nella versione;
- esecuzione di tutti gli interventi disposti da parte del fabbricante delle apparecchiature a seguito dell'emissione di specifici avvisi di sicurezza.

Art. 4 – Assistenza e manutenzione post garanzia

Il costo del contratto di manutenzione post-garanzia sarà oggetto di attribuzione di punteggio, e tale punteggio concorrerà alla aggiudicazione della fornitura.

L'Azienda committente si riserva comunque la facoltà, al termine del periodo di garanzia, di esercitare l'opzione con la Ditta aggiudicataria un contratto di manutenzione con assistenza tecnica full risk, alle condizioni proposte in offerta.

Il contratto proposto e l'onere economico conseguente, dovranno essere di durata quinquennale dalla data di scadenza della garanzia, con importo annuo fisso ed invariato per tutti i 5 anni.

A tal fine la ditta concorrente dovrà specificare **in offerta economica** il **canone annuo di assistenza full risk comprensiva sia di manutenzione ordinaria preventiva che di manutenzione correttiva su chiamata con caratteristiche pari o migliorative rispetto a quelle indicate precedentemente nei punti relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria effettuata nel periodo di garanzia.**

Tale manutenzione, si ripete, dovrà riguardare:

- l'acceleratore, compresi tutti i componenti a bordo macchina, quali i sistemi di raffreddamento
- tutti i componenti connessi o correlati con gli acceleratori che ne garantiscano il corretto funzionamento in condizioni di sicurezza e che devono essere indicati espressamente già in sede di progetto e poi confermati nella documentazione tecnica finale dell'intervento.

Si ribadisce che anche il contratto di manutenzione post garanzia, include omnicompensivamente:

- i costi derivanti da diritto di chiamata, diaria - trasferte - viaggio, trasporto e/o spedizione di parti di ricambio da tutto il mondo, costo della manodopera, null'altro escluso e riservato.
- costi, fornitura ed installazione di qualsivoglia parte di ricambio hardware e/o software attinente al Sistema fornito ed a tutti gli accessori ed apparati in qualche modo ad esso correlati, utili e necessari al suo corretto funzionamento. In ciò devono intendersi ricompresi totalmente e senza limitazioni e/o franchigie anche le sorgenti di radiofrequenza (klystron o magnetron) ed i sistemi di controllo dell'emissione elettronica (thyratron) e di tutto quanto non espressamente citato ma facente parte, quale elemento HW e/o SW del Sistema.
- effettuazione delle verifiche di manutenzione preventiva di tutto il Sistema, compresi gli accessori ed apparati in qualche modo ad esso correlati, secondo le cadenze temporali dettate dal produttore da concordarsi con gli utilizzatori.
- numero illimitato d'interventi di manutenzione correttiva in caso di guasto o malfunzionamento di qualsivoglia elemento HW e/o SW, su segnalazione del servizio utilizzatore.

Art. 5 – Progetto manutentivo. Documentazione richiesta in offerta

Per permettere la valutazione dell'offerta tecnica, a pena di esclusione, la Ditta dovrà inserire nell'Offerta Tecnica un apposito progetto manutentivo per un massimo di 30 fogli (20 righe per 64 caratteri), senza indicazione dei costi, sulle prestazioni fornite nel novero del Contratto di Manutenzione, con particolare riguardo alle modalità di esecuzione della manutenzione dei sistemi offerti per minimizzare l'incidenza sull'esecuzione dei trattamenti clinici.

Nel progetto andranno specificate:

- le caratteristiche organizzative del servizio di manutenzione/assistenza tecnica specificando la sede del Centro di assistenza competente, modalità di contatti immediati, il numero dei tecnici disponibili presso tale sede ed eventuali centri alternativi in grado di soddisfare le esigenze del momento.
- relativamente agli interventi di manutenzione preventiva programmata, in forma di elenco sintetico, la frequenza e la tipologia di verifiche e/o parti da sostituire perché soggette ad usura, previste dal costruttore per il mantenimento dell'efficienza e della sicurezza delle macchine.
- modalità di svolgimento del servizio diagnostico di teleassistenza VPN
- ogni ulteriore condizioni migliorativa relativa a tempi e modalità di intervento rispetto a quanto richiesto, quali condizioni minime, ai precedenti punti.