IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST
Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro
Largo Rosanna Benzi, 10 16132 GENOVA

FOGLIO DI CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA ALL' IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST (PER APPARECCHIATURE TECNICHE, SCIENTIFICHE E SANITARIE) IN GARANZIA E POST GARANZIA.

PET-TC

CAPITOLO 1
DEFINIZIONI

I **"Materiali di sostituzione"** si suddividono e definiscono come segue:

a) si definiscono **"*componenti consumabili*"** tutti quei materiali per i quali il costruttore prevede la sostituzione periodica al termine di una vita media dichiarata approssimativamente di un anno (es. celle ossigeno,batterie); sono evidentemente esclusi quei consumabili di approvvigionamento specifico del reparto (materiali monouso, monopaziente, etc.);

b) si definiscono **"*parti soggette ad usura*"** tutti quei materiali per i quali non è prevista la sostituzione periodica ma sono comunque soggette ad una particolare usura che ne determina una vita media sensibilmente inferiore a quella dell'apparecchiatura di cui fanno parte (es. cavi ECG, trasduttori, sonde, ecc.);

c) si definiscono **"*pezzi di ricambio*"** tutte quelle parti per le quali non è prevista una vita media sostanzialmente diversa da quella dell'apparecchiatura e la cui sostituzione non sia esclusivamente relazionabile al grado di utilizzo dello strumento e/o alle modalità di utilizzo.

CAPITOLO 2
REGOLE GENERALI

Articolo 1 - Oggetto dei servizi e dei contratti di manutenzione, regole generali di fornitura delle prestazioni.

Oggetto di questo contratto è la fornitura delle prestazioni manutentive (manutenzione preventiva, manutenzione correttiva/riparativa, fornitura di componenti consumabili, di parti soggette ad usura e di pezzi di ricambio in manutenzione e eventuali modifiche alla configurazione software iniziale ovvero in particolare riferimento al cambio delle configurazioni di "rete informatica", ove applicabile) secondo le clausole previste nei documenti contrattuali, rispettando scrupolosamente i programmi e le modalità ivi prescritte, sulle apparecchiature, secondo le modalità ed ai prezzi dagli stessi precisati e con riferimento alle condizioni generali e tipiche statuite dal presente documento come eventualmente integrate o emendate nella lettera di richiesta di offerta.

Articolo 2 - Compatibilità

Le norme previste dal presente *Foglio di Condizioni Generali* si devono ritenere, in ogni caso, parte integrante e sostanziale dei contratti di assistenza tecnica stipulati dall'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST. In caso di contrasto con le clausole delle offerte pervenute dalle ditte di manutenzione interpellate prevalgono sempre, salvo *espresso* patto contrario, le clausole e disposizioni contenute nel presente documento.

Articolo 3 - Modalità di conteggio per il fermo macchina

Ai fini di quanto al presente documento, si tiene conto che il "tempo di fermo macchina" sarà calcolato secondo il seguente schema:

a. manutenzione preventiva, programmata = tempo naturale (ore) consecutivo (feriale, festivo) tra il momento in cui la macchina viene resa disponibile dagli utilizzatori e il momento della consegna da parte della ditta certificata dal verbale di lavoro sottoscritto da chi prende in consegna l'unità dopo l'intervento.
b. manutenzione correttiva (guasto o malfunzionamento) = tempo naturale (ore) consecutivo (feriale, festivo) tra la segnalazione del problema riscontrato e la ripresa dell'attività certificata dal verbale di lavoro sottoscritto da chi prende in consegna l'unità dopo l'intervento.

Non verranno conteggiati come giorni di fermo quelli che consentono la risoluzione del guasto con ripristino completo della funzionalità del servizio entro il giorno successivo a quello della chiamata.

Articolo 4 - Garanzie

Il servizio di Assistenza verrà eseguito con le seguenti garanzie:

4.1. per tutte le apparecchiature coperte dal contratto di manutenzione regolamentato dal presente documento può essere consentito, quale massimo, un periodo complessivo di **fermo macchina annuale (su 12 mesi) non superiore a 10 giorni** (di cui non più di cinque consecutivi) conteggiati con i criteri di cui all'Articolo 3, esclusi gli eventuali periodi di fermo per interventi di manutenzione preventiva programmata;

4.2. la ditta fornitrice è obbligata a stipulare una polizza di assicurazione che copra i danni eventualmente causati dal malfunzionamento di un'apparecchiatura inserita nel contratto.

4.1. garanzia per danni a cose e persone; si richiede copia della polizza di assicurazione per eventuali danni provocati nell'esercizio dell'attività di manutenzione e di responsabilità civile verso terzi o dichiarazione equivalente.
4.2. la responsabilità civile e penale di eventuali danni, a oggetti o persone, imputabili al malfunzionamento di un'apparecchiatura inserita nel contratto è a totale carico della ditta fornitrice.

Articolo 5 - Risoluzione del Contratto

L'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST, appaltante, ha diritto di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- inadempimento di obbligo previsto nel contratto, qualora sia reiterato per più di tre volte o qualora rivesta carattere di particolare gravità. In ogni caso l'inadempienza deve essere contestata per iscritto tramite raccomandata A.R… La risoluzione dovrà essere comunicata alla Ditta con un preavviso di almeno 90 giorni;
- dismissione delle attrezzature coperte da contratto di manutenzione, a mezzo di procedure di "fuori uso" o "fine uso"/"fine esercizio"; la dismissione dovrà essere comunicata alla Ditta interessata e la cessazione del contratto decorrerà dalla ricezione di tale comunicazione; gli oneri da corrispondere , proporzionalmente alla parte fruita, saranno conteggiati in dodicesimi sul canone annuale;
- mutate condizioni di utilizzo delle attrezzature coperte da contratto di manutenzione; in questo caso l'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST procederà, in contraddittorio con la Ditta, alla revisione delle condizioni contrattuali; gli oneri da corrispondere, proporzionalmente alla parte fruita, saranno conteggiati in dodicesimi sul canone annuale;
- mutate strategie manutentive sulle attrezzature coperte da contratto di manutenzione; in questo caso l' IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST procederà, in contraddittorio con la Ditta, alla revisione delle condizioni contrattuali; gli oneri da corrispondere, proporzionalmente alla parte fruita, saranno conteggiati in dodicesimi sul canone annuale.
- In tutti gli altri casi ciò sia consentito dalle norme vigenti in relazione alla tutela del pubblico interesse.

Articolo 6 – Penali

L'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST provvederà ad applicare una penale pari a € 100,00= iva esclusa per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto ai termini temporali di intervento dalla chiamata, per le prestazioni di assistenza tecnica/manutenzione, dichiarati nell'offerta (***scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 3***).

L'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST provvederà ad applicare una penale pari a € 150,00= iva esclusa per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto ai termini temporali di ripristino della funzionalità dichiarati nell'offerta (***scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 2***).

L'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST provvederà ad applicare una penale pari a € 1.000,00= iva esclusa per ogni giorno di fermo macchina oltre a quelli dichiarati in sede di offerta (***scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 1***).

L'applicazione delle eventuali penali avverrà con riduzione di pari importo sulla prima successiva fattura in pagamento.

L'applicazione di ogni penale indicata è sempre intesa fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno accertato.

Articolo 7 - Fatturazione e Pagamenti.

Fatturazione trimestrale posticipata, con ricezione della fattura, per il quarto trimestre, entro e non oltre il 31/01 dell'anno successivo a quello di riferimento.

La fattura emessa dovrà essere unica per ciascuna ditta contraente e dovrà avere importo esattamente corrispondente alla parte di contratto temporalmente fruito (in particolare ogni fattura trimestrale dovrà avere importo esattamente uguale ad un quarto dell'importo totale annuale).

Le eventuali fatture per le parti non coperte da canone devono essere emesse separatamente da quelle relative al canone, devono riportare chiaramente il motivo o la clausola d'esclusione e inoltre contenere conteggio analitico voce per voce dei singoli importi, *inoltre devono riportare gli estremi dell'ordinativo emesso dal servizio di ingegneria clinica della stazione appaltante.*
Alla fattura relativa alle parti escluse dal contratto o al canone deve essere *allegata la copia del foglio di lavoro e/o documento di trasporto ove necessario.*
Il pagamento sarà disposto a mezzo mandato entro 60 giorni data ricevimento fattura, ad intervento regolarmente concluso e verificato. Per data di ricevimento della fattura si intenderà quella del Protocollo Generale della stazione appaltante.

L'Istituto non darà corso in nessun modo alla liquidazione del corrispettivo nel caso in cui il fornitore effettuasse delle consegne/prestazioni che non siano preventivamente ordinate o programmate direttamente dal Servizio di Ingegneria Clinica dell'Ente, preposto all'emissione degli ordini.

Articolo 8 - Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità di flussi finanziari (legge n. 136/2010)

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della Provincia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Articolo 9 – Competenza

In caso di controversia sarà competente il Foro di **GENOVA.**

Articolo 10 - Validità del Contratto

Il contratto di manutenzione è, di norma, immediatamente vincolante per la Ditta appaltatrice dalla data dell'offerta.

L' IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST di Genova è vincolata dalla data di approvazione del relativo provvedimento amministrativo.

CAPITOLO 3
CONDIZIONI OPERATIVE E TIPOLOGIE DI CONTRATTO

Le ditte appaltatrici dei contratti di manutenzione sono tenute all'osservanza delle seguenti regole, al fine di realizzare un servizio il più possibile efficiente e funzionale in collaborazione con il Servizio di Ingegneria Clinica dell'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST di Genova:

3.1 Regole per l'assistenza

Regole generali:

- Le visite programmate di manutenzione preventiva dovranno seguire un programma idoneo a garantire la piena e continua efficienza delle attrezzature: durante gli interventi di manutenzione preventiva dovranno essere eseguite con cura tutte le operazioni di controllo, verifica, taratura, pulizia, lubrificazione e quanto altro occorra alla conservazione del buon funzionamento dell'attrezzatura ed alla prevenzione, per quanto possibile, di guasti - riducendo al minimo il rischio di fermo macchina, procedendo inoltre alla sostituzione delle parti meccaniche, elettromeccaniche, ecc… soggette a normale usura, e quant'altro si renda necessario.
- Le prestazioni specialistiche, gli interventi tecnici e le conseguenti forniture, siano esse di manutenzione preventiva che di manutenzione correttiva, dovranno essere eseguite a regola d'arte e nel pieno rispetto delle norme di sicurezza vigenti.
- L'esecuzione dei lavori dovrà essere coordinata e subordinata alle esigenze di qualsiasi genere che dovessero insorgere dalla contemporanea esecuzione di altre opere.
- La Ditta manutentrice dovrà condurre i lavori e fornire le prestazioni richieste secondo l'ordine e/o in base al programma concordato, per darli compiuti nei termini prescritti a mezzo del proprio personale specializzato e con il supporto dei materiali, degli strumenti e di ogni mezzo tecnico necessario all'esecuzione efficace e sicura degli stessi nel migliore dei modi.
- Il manutentore è responsabile per danni a cose e/o persone derivanti da dolo o colpa grave, e, in ogni caso, imputabili, anche solo parzialmente, ad evidente negligenza nell'esecuzione delle prestazioni e/o comunque in conseguenza di violazione delle norme di sicurezza pertinenti.

Regole specifiche:

1. Un intervento manutentivo eseguito senza il rispetto di una o più delle seguenti regole viene implicitamente non accettato dal servizio di Ingegneria Clinica dell'IRCCS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino – IST stessa e, come conseguenza, considerato come "non eseguito", con esclusione quindi del riconoscimento di eventuali costi aggiuntivi
2. Le variazioni al calendario delle visite di manutenzione preventiva programmata dovranno essere rese note al Servizio di Ingegneria Clinica dell'Ente con almeno tre giorni di anticipo
3. I tecnici esecutori degli interventi di manutenzione preventiva programmata o riparativa sono tenuti a rendere nota la loro presenza in Azienda al personale del Servizio di Ingegneria Clinica, prima dell'inizio dell'intervento, in uno dei seguenti modi:
    - presentandosi di persona presso gli uffici del Servizio di Ingegneria Clinica (modalità normale e preferibile)

- telefonando al Servizio di Ingegneria Clinica ad uno dei seguenti numeri: 010- 5555743 oppure 010-5553014 oppure 010-5555733 oppure 010-5555734 oppure 010-5555735 oppure 010-5555737 oppure 010-5553340.

4. Qualora l'intervento di manutenzione richieda costi aggiuntivi eventualmente non inclusi nel canone del contratto in essere o a quanto preventivato, tali operazioni dovranno essere preventivamente autorizzate, anche solo verbalmente, dal personale tecnico del Servizio di Ingegneria Clinica dell'Ente tramite i contatti sopra riportati, contrariamente l'intervento sarà catalogato come "non autorizzato" e quindi non liquidabile;
5. Al termine dell'intervento di manutenzione deve essere presentata una bolla di lavoro (rapporto di intervento tecnico) contenente almeno le seguenti indicazioni:
   - Ragione sociale della ditta esecutrice del servizio di manutenzione
   - Per le visite di manutenzione extra contratto, chiaro riferimento al numero di chiamata effettuata dal Servizio di Ingegneria Clinica
   - Data in cui l'intervento viene eseguito
   - Tipo di intervento eseguito
   - Per gli interventi sotto contratto di manutenzione, chiara indicazione delle parti sostituite con precisazione se oggetto di fatturazione fuori contratto
   - Tempo impiegato per lo svolgimento dell'intervento (manodopera e trasferta)
   - Nome e cognome in stampatello e Firma dell'esecutore dell'intervento
6. La bolla di lavoro (di cui al punto precedente)
   a. deve essere obbligatoriamente firmata per approvazione dal personale tecnico del Servizio di Ingegneria Clinica;
   b. solo in caso di assenza del personale tecnico del Servizio di Ingegneria Clinica il foglio di lavoro può essere firmato dal referente del reparto ove l'intervento è stato eseguito e portato presso gli uffici del Servizio di Ingegneria Clinica o inviato via mail o via fax. La firma del personale di reparto (non tecnico del Servizio di Ingegneria Clinica) ha valore di presa visione e non di approvazione ed accettazione.

Si definiscono di seguito le condizioni specifiche standard per l'assegnazione delle attività manutentive.

3.2 CONTRATTO DI MANUTENZIONE DURANTE IL PERIODO IN GARANZIA FULL RISK – ALL INCLUDED PER APPARECCHIATURA PET-TC.

Garanzia ed Assistenza Tecnica

Dalla data del collaudo del sistema PET-TC, 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 – della durata complessiva di 24 mesi - con le modalità di 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, nel rispetto dei tempi sopra descritti.

Manutenzione in garanzia – PET-TC ed accessori

L'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di assistenza tecnica con tipologia "full-risk" durante il periodo di garanzia richiesto, con decorrenza a partire dalla data dell'emissione del Certificato di Collaudo con esito positivo.

Tutti gli interventi di manutenzione dovranno essere effettuati d'intesa con il/i referente/i del Servizio di Ingegneria Clinica, ovvero secondo le indicazioni dell'Amministrazione contraente.

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

- sistema PET-TC compresi tutti i componenti a bordo macchina nulla escluso e collegati o facenti parte della fornitura;
- tutti i componenti, sistemi applicativi connessi o correlati al sistema, 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 (PET-TC).

L'Aggiudicatario deve garantire per tutto il periodo di copertura della garanzia la formazione continua e l'istruzione di base ed avanzata a tutto il personale del servizio utilizzatore del sistema, senza alcun onere tecnico ed economico aggiuntivo per l'Amministrazione contraente.

I primi momenti formativi saranno effettuati immediatamente dopo la consegna dell'apparecchiatura ed ospiteranno un numero di persone adeguato a non interrompere le attività del Servizio. In tal senso l'Aggiudicatario concorderà direttamente tempi e modi con l'Amministrazione contraente.

La formazione relativa all'hardware, al software e alle tecniche di utilizzo del sistema, con esempi clinici, potrà essere effettuata sia in loco che in altri centri di rifermento dell'Aggiudicatario, che si farà carico dei relativi oneri.

Manutenzione ordinaria preventiva (programmata)

La manutenzione ordinaria preventiva del sistema, dei componenti e dell'intera opera realizzata, deve essere effettuata in modo da non incidere sulla regolare esecuzione dei trattamenti programmati.

Le manutenzioni, in numero non inferiore a 6 annuali (il numero delle visite di manutenzione preventiva dovrà essere obbligatoriamente aumentato nel caso in cui il manuale operativo ne preveda più di sei), comprendono:

- le procedure periodiche di verifica, controllo, misura, messa a punto, sostituzioni parti di ricambio e parti soggette ad usura, pulizia, secondo le prescrizioni del costruttore e le previsioni del piano di manutenzione dell'opera;
- verifiche di sicurezza elettrica;
- sostituzione di parti difettose e usurate;
- aggiornamento software in caso di nuove versioni;
- effettuazione periodica (almeno 2 volte all'anno) del "tuning" delle prestazioni del database;
- trasmissione tempestiva della documentazione relativa agli interventi ordinari effettuati, con relativo esito per le valutazioni di adeguatezza e congruità da parte dell'Amministrazione contraente.

I rapporti di lavoro relativi agli interventi di manutenzione dovranno essere sempre chiaramente riconducibili agli apparecchi e, oltre al numero di serie o di configurazione adottato dall'Aggiudicatario, dovranno sempre riportare la data di esecuzione dell'attività, essere controfirmati da parte del personale dell'Amministrazione contraente ed essere consegnati al personale del Servizio Sistemi Informativi ed Ingegneria Clinica, sia in copia cartacea che in formato elettronico.

L'Aggiudicatario dovrà rispettare il numero previsto degli interventi dichiarati, nel corso dei quali saranno eseguite le operazioni contemplate dalle check-list fornite dal produttore.

Manutenzione correttiva (su chiamata)

La manutenzione correttiva del sistema PET-TC, dei componenti 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 si 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 l'Aggiudicatario 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 e di quant'altro non espressamente citato ma facente parte quale elemento hardware e/o software del sistema.

Tale manutenzione dovrà essere effettuata con le seguenti modalità (minime):

- numero illimitato di interventi su chiamata
- tutti i giorni lavorativi della settimana (esclusi domenica e festivi)
- assistenza telefonica dalle ore 7,00 alle ore 19,00
- assistenza diretta presso la struttura utilizzatrice del sistema PET-TC 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 massimo di intervento in caso di guasto entro i termini di cui all'offerta tecnica (scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 3) dalla segnalazione di guasto da parte dell'Amministrazione contraente e comunque non oltre le 4 ore lavorative dalla chiamata.
- tempo massimo di risoluzione del guasto entro i termini di cui all'offerta tecnica (scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 2) dalla segnalazione di guasto da parte dell'Amministrazione contraente
- trasmissione tempestiva della documentazione relativa agli interventi straordinari effettuati, con relativo esito per le valutazioni di adeguatezza e congruità da parte dell'Amministrazione contraente.

Contestualmente ad ogni intervento di controllo e manutenzione, sia ordinario che straordinario effettuato, a cura dell'esecutore tecnico, deve essere compilata una scheda dettagliata delle attività eseguite e del relativo esito, che comprenda, 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 dell'Amministrazione contraente 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 Amministrazione contraente, debitamente vistata dal Responsabile della commessa dell'Appaltatore a conferma della bontà dell'intervento eseguito, è condizione essenziale per l'accettazione dell'intervento stesso.

L'Aggiudicatario dovrà garantire un periodo massimo di fermo sistema/annuo complessivo a causa di guasti bloccanti non superiore a quanto offerto in sede di gara (scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 1), calcolati su ciascun anno solare di attività dalla data di collaudo. In caso di superamento dei termini previsti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare le penali previste dagli atti di gara.

L'Aggiudicatario, durante il periodo della garanzia, dovrà inoltre fornire i seguenti servizi:

- attivazione di un servizio di tele-assistenza software remota con modalità da concordare con il Servizio Sistemi Informativi ed Ingegneria Clinica, 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 database;
- 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 inserite nella versione;
- esecuzione di tutti gli interventi disposti da parte del fabbricante delle apparecchiature a seguito dell'emissione di specifici avvisi di sicurezza.

3.3 CONTRATTO DI MANUTENZIONE POST GARANZIA FULL RISK – ALL INCLUDED PER APPARECCHIATURA PET-TC.

Il contratto di manutenzione post-garanzia sarà oggetto di attribuzione di punteggio, quale elemento delle modalità di svolgimento del servizio manutentivo, e tale punteggio concorrerà alla aggiudicazione della fornitura.

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 tutto il periodo di validità del contratto.

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

Tale manutenzione, si ripete, dovrà riguardare:

- il sistema PET-TC, compresi tutti i componenti a bordo macchina;
- tutti i componenti connessi o correlati con il sistema 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 omnicomprensivamente:

- 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 di fornitura ed installazione di qualsivoglia parte di ricambio hardware e/o software attinente al sistema fornito, nonchè a tutti gli accessori ed apparati in qualche modo ad esso correlati, utili e necessari al suo corretto funzionamento. In ciò deve intendersi ricompreso totalmente e senza limitazioni e/o franchigie 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.

Con "Contratto di manutenzione Full Risk – All Included per Apparecchiatura PET-TC" si intende un contratto di manutenzione avente le seguenti caratteristiche minimali.

Livello di costo

Il livello di costo dichiarato deve essere comprensivo di:

- tariffe varie di intervento (diritto di chiamata/presa visione, tariffa oraria per la trasferta, tariffa chilometrica per la trasferta, tariffa oraria per la manodopera, altro)
- costo di eventuali kit manutentivi utilizzati per effettuare la manutenzione preventiva o riparativa;
- costo di qualsiasi parte sistematicamente sostituita durante la manutenzione preventiva programmata anche se rientrante nella categoria "*Parti soggette ad usura"* o *"Componenti consumabili"* (vedi cap.1 "DEFINIZIONI") e non formalmente parte dei kit manutentivi periodici;
- costo dei *"pezzi di ricambio"* (vedi cap.1 "DEFINIZIONI") da sostituire secondo il programma di manutenzione preventiva programmata e/o riparativa su chiamata (guarnizioni, guaine, sensori o altro);
- costo di eventuali attività da effettuarsi in conseguenza alla manutenzione (verifiche di sicurezza elettrica e funzionali, tarature, calibrazioni, centrature) anche in caso di interventi esplicitamente richiesti per lo svolgimento di tali attività.
- costo di qualsiasi intervento per eventuali modifiche alla configurazione software iniziale ovvero in particolare riferimento al cambio delle configurazioni di "rete informatica", ove applicabile (es.: modifica indirizzamento di rete per collegamento al PACS, ecc.)

Obblighi della ditta

- Tipologia contratto Full Risk "All Included" per tutto il sistema e le sue parti;
- Servizi compresi: manutenzione preventiva (comprese le verifiche di sicurezza elettrica), manutenzione correttiva (compresi tutte le parti di ricambio originali necessarie a mantenere la perfetta efficienza dell'apparecchiatura, nulla escluso), eventuali modifiche alla configurazione software iniziale ovvero in particolare riferimento al cambio delle configurazioni di "rete informatica", ove applicabile;

Entro il 31 gennaio di ogni anno:

- trasmissione del calendario delle visite manutentive via mail (ingegneria.clinica@hsanmartino.it) su apposito foglio elettronico (.xlsx);
- trasmissione di una relazione tecnica descrittiva degli interventi di manutenzione preventiva per tipologia di apparecchiature;

- n. 6 visite di manutenzione preventiva annua (il numero delle visite di manutenzione preventiva dovrà essere obbligatoriamente aumentato nel caso in cui il manuale operativo ne preveda più di sei);
- n. illimitato di interventi su chiamata;
- *"Pezzi di ricambio"* **inclusi;**
- *"Componenti consumabili"* **esclusi** (se non compresi nei kit di manutenzione preventiva);
- *"Parti soggette ad usura"* **escluse** a meno di ulteriori clausole contrattuali da definirsi volta per volta specificamente per ogni contratto o **incluse** nel caso si tratti di apparecchiature fornite in noleggio/service come definito da capitolato;
- *"Tubi radiologici",* **inclusi** e, ove applicabile, cassette fosfori, amplificatori di brillanza, detettori digitali, sonde ecografiche, parti in vetro, ecc.;
- modalità e tempi di effettuazione del servizio: tutti i giorni lavorativi della settimana (esclusi domenica e festivi);
- servizio di ricezione delle chiamate: tutti i giorni dell'anno, festivi e prefestivi compresi, 24 ore su 24;
- assistenza telefonica dalle ore 7,00 alle ore 19,00;

- assistenza diretta presso la struttura utilizzatrice del sistema PET-TC 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);
- Manutenzione correttiva: gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere effettuati entro un **tempo non superiore a 4 ore** dalla chiamata. La chiamata potrà essere effettuata telefonicamente o attraverso altre modalità (mail o fax) dal personale clinico o dall'Ingegneria Clinica. Al termine dell'intervento dovrà essere rilasciato un rapporto di intervento in cui si attesti il corretto funzionamento, la conformità alle norme di sicurezza vigenti (CEI, UNI) e l'abilitazione dell'apparecchiatura all'utilizzo clinico. Gli interventi di Manutenzione correttiva devono intendersi in numero illimitato. Il servizio di assistenza è garantito anche in caso di scioperi, periodi di ferie, nevicate o altri impedimenti;
- Parti di ricambio: tutti i ricambi utilizzati durante le visite di manutenzione preventiva e correttiva dovranno essere originali e sono compresi nel canone del contratto;
- tempo massimo di risoluzione del guasto entro i termini di cui all'offerta tecnica (scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 2) segnalazione di guasto da parte dell'Amministrazione contraente;
- trasmissione tempestiva della documentazione relative agli interventi straordinari effettuati, con relativo esito per le valutazioni di adeguatezza e congruità da parte dell'Amministrazione contraente.

Generalità sul servizio di Assistenza Tecnica:

a. Personale, sede e riferimenti del servizio di assistenza.
Allegare documento con: numero di tecnici coinvolti (specificando per ciascuno nominativo qualifica e ruolo), sede del servizio di assistenza, numeri di telefono e fax a cui dovranno essere presentate le richieste di intervento e/o di chiarimenti in merito agli interventi, numeri di telefono e fax per comunicazioni di tipo amministrativo e/o finanziario;

b. 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 i termini di cui all'offerta tecnica (***scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 3***) dalla segnalazione di guasto da parte dell'Amministrazione contraente e comunque in grado di poter garantire l'intervento di tecnici specializzati entro le 4 ore dalla ricezione della chiamata, in caso di situazioni di emergenza, sulla città di Genova;
   - 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 i termini di cui all'offerta tecnica (scheda "Valutazione qualitativa – riga B.4) – 2) dalla segnalazione di guasto da parte dell'Amministrazione contraente, e comunque entro i termini del p.to precedente;

c. la reperibilità di tutti i pezzi di ricambio per almeno 10 anni, con decorrenza dal collaudo tecnico di accettazione delle apparecchiature;

d. la ditta appaltatrice dovrà essere in possesso di adeguate certificazioni attestanti l'idoneità del proprio personale tecnico all'espletamento degli interventi di installazione, manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature da essa proposte in fase di gara e di possedere personale tecnico in grado di operare su tali apparecchiature.

Progetto manutentivo. Documentazione richiesta in offerta

Nel progetto dovranno essere 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.

Scheda di sottoscrizione delle Condizioni di contratto per la manutenzione preventiva e riparativa in abbonamento su tecnologie biomedicali e di informazioni complementari.

Periodo di riferimento:
Ditta Offerente:.
Sede legale:.
Partita IVA o Codice Fiscale:
Codice rif. Contratto (n° Prot., data e n° offerta):
Tipo di contratto:

☒ - **Garanzia 24 mesi Full Risk Apparecchiatura PET-TC**
☒ - **Manutenzione Full Risk Apparecchiatura PET-TC post garanzia.**

Condizioni Integrative migliorative:

☐ - Sì (inserire allegato descrittivo in offerta)
☐ - No

Persona di riferimento:
Commerciale: …… tel. ……. email : …….
Amministrativo: . . . . . tel. . . . . email…….
Indirizzo sito Web . . . . . ……... . .

Riferimento per chiamate di Assistenza:
……..
telefono: ……. fax: …… email: . . . . . .
tecnico di riferimento di zona ……..……
Cellulare del tecnico di riferimento di zona ……

Il presente documento si compone di 14 pagine e viene sottoscritto per integrale accettazione dal legale rappresentante.

Data **Timbro e Firma del legale rappresentante della Ditta**