



CAPITOLATO D'ONERI

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI N.1 GAMMA CAMERA, PER IL PERIODO DI ANNI 3,
OCCORRENTE ALLA STRUTTURA DI MEDICINA NUCLEARE DEL PRESIDIO
OSPEDALIERO DI SARONNO**



INDICE

1. OGGETTO DEL SERVIZIO	3
2. LINGUA UFFICIALE.....	3
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	3
4. DURATA DELL'APPALTO.....	4
5. CONDIZIONI GENERALI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO.....	4
6. DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO	4
7. PENALI	4
8. PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI.....	6
9. ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE	7
10. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DELL'APPALTO	8
11. RISERVATEZZA	8
12. SERVIZI.....	8
12.1. VERIFICHE DI SICUREZZA ELETTRICA GENERALE E PARTICOLARE E MANUTENZIONI PERIODICHE.....	9
12.2. INTERVENTI SU CHIAMATA PER GUASTO	9
12.3. ASSISTENZA IN REMOTO.....	10
12.4. AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO E RELATIVA FORMAZIONE DEL PERSONALE SANITARIO	10
12.5. REPORTING DELLE ATTIVITÀ EFFETTUATE.....	11



1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio ha per oggetto la manutenzione full risk omnicomprensiva della Gamma Camera installata presso la Struttura di Medicina Nucleare del P.O. di Saronno e include le seguenti attività:

- Verifiche di sicurezza elettrica generale e particolare come da normativa vigente
- Manutenzioni periodiche come da previsione del fabbricante secondo piano di manutenzione annuale concordato con il personale sanitario
- Interventi su chiamata per guasto
- Assistenza in remoto
- Aggiornamento tecnologico e relativa formazione del personale sanitario
- Reporting delle attività effettuate.

All'avvio del servizio la Ditta dovrà garantire il ripristino funzionale del sistema.

Le apparecchiature oggetto del servizio sono:

- 1) Gamma Camera E.CAM codice 3000426866
- 2) Workstation E.SOFT P codice 3000432782
- 3) E.SOFT P TURBO codice 3000437689

con i relativi componenti.

2. LINGUA UFFICIALE

La lingua ufficiale è l'italiano.

Tutti i documenti, i rapporti, le comunicazioni, la corrispondenza, le relazioni tecniche ed amministrative e quant'altro prodotto dall'Appaltatore nell'ambito del Contratto dovranno essere in lingua italiana.

Qualsiasi tipo di documentazione sottoposta dall'Appaltatore alla S.A. in lingua diversa da quella ufficiale e non accompagnata da traduzione nella lingua italiana (con autocertificazione di fedeltà della stessa), sarà considerata a tutti gli effetti come non ricevuta.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le norme alle quali occorre fare riferimento sono:

- D.Lvo 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".
- D.Lvo 24 Febbraio 1997, n. 4 "Attuazione della direttiva 93/42/CEE, concernente i dispositivi medici".
- D.P.R. n. 37 del 14/01/1997 - In materia dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private.
- UNI 11100 "Guida alle prove di accettazione ed alle verifiche periodiche di sicurezza e di prestazione dei dispositivi medici".
- UNI EN ISO 13485 "Dispositivi medici - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per scopi regolamentari".

Tali norme non si devono intendere esaustive.



4. DURATA DELL'APPALTO

La durata del contratto d'appalto di cui trattasi è **fissata in 36 (trentasei) mesi**, decorrenti dalla data di affidamento del servizio.

5. CONDIZIONI GENERALI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

Nell'importo posto a base di gara e nei relativi prezzi unitari s'intendono comprese e compensate tutte le spese, sia generali che particolari, sia provvisorie che definitive, nessuna esclusa od eccettuata, che l'Assuntore debba incontrare per la perfetta esecuzione del contratto e per il suo completamento, compresi quindi ogni opera provvisoria, ogni consumo, l'intera mano d'opera, ogni nolo e trasporto, ogni fornitura, lavorazione e quant'altro necessario per compiere tutte le forniture, anche se non specificatamente descritte nel capitolato e suoi allegati, al fine di erogare la fornitura/servizio completamente ultimata in ogni sua parte secondo le regole dell'arte, impiegando materiali delle migliori marche e di idonee caratteristiche.

È fatto divieto assoluto di sospendere ed interrompere la somministrazione e/o l'erogazione dei servizi anche nei casi di mancato o ritardato pagamento da parte dell'Azienda contraente; fatta salva ogni altra forma di tutela prevista dalla Legge.

6. DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO

I corrispettivi relativi alle prestazioni effettuate verranno corrisposti trimestralmente, posticipata rispetto al trimestre di riferimento, a fronte di emissione e trasmissione di apposita fattura corredata dalla documentazione descritta all'art.12. Nel canone sono ricomprese tutte le prestazioni di manodopera, le forniture di materiali e i noleggi di macchinari atti alla loro messa in opera nonché tutti gli oneri accessori per eseguire le opere costitutive del servizio.

7. PENALI

Qualora il Committente accertasse l'inidoneità di una qualunque attività svolta dall'Appaltatore, oppure rilevasse inadempienze agli obblighi contrattuali previsti, potrà richiedere all'Appaltatore di porre rimedio a tali inconvenienti, fissandogli un termine perentorio.

Qualora l'Appaltatore non provvedesse entro il termine stabilito a eliminare le deficienze rilevate, sarà in facoltà del Committente applicare le penali commisurate al danno ricevuto.

In quest'ultimo caso il Committente redigerà un verbale e all'Appaltatore sarà addebitata una penalità commisurata alla gravità della deficienza.

Resta precisato che le eventuali deficienze, a qualunque causa dovute, dovranno essere limitate al tempo strettamente necessario per effettuare le riparazioni occorrenti.

Ove le deficienze oggetto delle suddette penalità si protraessero in modo ritenuto intollerabile dall'Azienda contraente, sarà riservata a questa la facoltà di adottare il provvedimento di propria convenienza per migliorare l'andamento dei servizi, restando a carico dell'Appaltatore le spese e i danni conseguenti senza eccezione alcuna.

L'applicazione della penale non solleva l'Appaltatore dalle responsabilità civili e penali che l'Appaltatore si è assunto con la stipulazione del Contratto di Appalto e che dovessero derivare dall'incuria dello stesso Appaltatore.



L'importo delle penalità per deficienze di servizio applicate dal Committente sarà detratto dal pagamento delle competenze dell'Appaltatore riguardante la trimestralità immediatamente successiva alla loro applicazione.

Le suddette penali saranno applicate separatamente e i corrispondenti importi potranno essere cumulabili.

Qualora, anche per cause di forza maggiore, non fossero erogate dall'Appaltatore parte delle prestazioni contrattuali, accertata la deficienza in contraddittorio con l'Ente contraente e a prescindere dalle penali di cui sopra, sarà apportata una corrispondente proporzionale riduzione dell'importo contrattuale.

Per la mancata o parziale esecuzione nei tempi e nei modi previsti dal contratto dei servizi e degli interventi, dipendenti in tutto o in parte alla negligenza o a manchevolezza dell'Appaltatore, si darà luogo all'applicazione di penali da detrarre dai corrispettivi contabilizzati, come di seguito indicato:

Le penali applicabili sono di seguito riportate (tutti gli importi indicati s'intendono IVA esclusa):

1. Ritardata consegna di dati ed informazioni tecnico – amministrativo - contabili richiesti dall'Ente Appaltante (incluso quanto richiesto all'art.12): penale pari a **200,00 Euro (duecento Euro)** al giorno per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto alla scadenza fissata nell'ordine di servizio;
2. Nel caso in cui non siano rispettati i tempi di intervento e di ripristino dei sistemi oggetto del contratto previsti: penale pari a **500,00 Euro (cinquecento Euro)** per ogni giorno lavorativo di non rispetto dei tempi previsti;
3. in caso di mancata rintracciabilità al call center oltre 60 minuti lavorativi: penale pari a **500,00 Euro (cinquecento Euro)** per ogni mancata rintracciabilità;
4. Ritardi nel rispetto di disposizioni scritte concordate e/o impartite dall'Azienda, a partire dal secondo giorno dalla scadenza fissata: penale di **200,00 Euro (duecento Euro)** al giorno solare;
5. Funzionamento non corretto del servizio per cause imputabili all'Appaltatore quali mancata o insufficiente manutenzione degli impianti, imperizia, negligenza, ritardi, interruzione non autorizzata del servizio: applicazione di una penale pari a **5.000,00 Euro (cinquemila Euro)** per ogni interruzione del servizio;
6. Mancato e immotivato rispetto del piano manutentivo: penale di **1.000,00 Euro (mille Euro)** per ogni inadempienza accertata;
7. In tutti gli altri casi di disservizi documentati, una penale pari a **1.000,00 Euro (mille Euro)** per ogni disservizio.

Le suddette penali potranno essere anche cumulative per ogni singola voce e comporteranno il mancato pagamento delle prestazioni cui si riferiscono.

L'Ente contraente potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto all'appaltatore.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto della Stazione Appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.



8. PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI

L'Assuntore dovrà mettere a disposizione personale dedicato al fine di garantire i servizi richiesti.

Sono a carico dell'appaltatore tutti gli oneri di competenza per l'osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

La Stazione Appaltante s'impegna, sulla base del D. Lgs. 81/2008 a:

- fornire ai dipendenti ed al personale della Ditta informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle relative misure di prevenzione ed emergenza da adottarsi in relazione alle proprie attività;
- cooperare con l'appaltatore per tutto quanto attiene all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro ed incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto.

L'Appaltatore si obbliga ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti o dei soci lavoratori di cooperative occupati nelle prestazioni costituenti l'oggetto dell'appalto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, applicabili alla data dell'offerta alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni e in genere da altro contratto collettivo applicabile, successivamente stipulato per le rispettive categorie, anche se l'appaltatore non aderisce alle Associazioni stipulanti o receda da esse.

L'Appaltatore si obbliga altresì a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo le scadenze e fino al loro rinnovo.

L'Azienda si riserva la facoltà di sospendere i pagamenti, per apposita garanzia all'adempimento degli obblighi dell'appaltatore in materia, entro il limite dei debiti a tale titolo allo stesso imputabile, qualora risulti, da denuncia dell'Ispettorato del lavoro o da altro accertamento operato dall'Ente contraente, che l'appaltatore sia inadempiente per quanto riguarda l'osservanza:

- delle disposizioni normative;
- delle norme, sia di legge sia di contratti collettivi di lavoro
- del versamento di contributi che le leggi e i contratti collettivi di lavoro impongano di compiere al datore di lavoro, al fine di assicurare al lavoratore il conseguimento di ogni suo diritto patrimoniale (quali assegni familiari, contributi cassa edili, ecc.).

La sospensione rimane operativa sino al momento in cui non sia accertato che sia stato corrisposto quanto dovuto o che la vertenza sia stata definita.

Per tale sospensione o ritardo di pagamento, l'appaltatore non può opporre alcuna eccezione, neanche a titolo di risarcimento danni o di corresponsione d'interessi di qualsivoglia natura.

Qualora l'appaltatore non provveda entro il sesto mese dall'inizio di questa procedura a definire la vertenza, l'Ente contraente potrà risolvere il contratto.

Il personale impiegato dall'appaltatore nei servizi oggetto dell'appalto presso le AA.OO. è obbligato a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari, ed agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

L'appaltatore e il suo personale dovranno mantenere il massimo riserbo circa le informazioni di cui venissero a conoscenza durante l'espletamento del servizio, sia riferite all'organizzazione, che alle attività, che ai pazienti.



Inoltre il personale dell'appaltatore, durante l'espletamento del servizio, dovrà essere munito del cartellino di identificazione personale, da tenere in evidenza e riportante, in modo ben visibile, nome, cognome e fotografia, nonché il nome della Ditta di appartenenza.

Per dettagli riferirsi all'art. 19 del Disciplinare di gara

9. ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

Tutti gli obblighi e gli oneri necessari per l'espletamento dei servizi devono intendersi a completo carico dell'Appaltatore ad esclusione di quelli esplicitamente indicati come a carico del Committente nei documenti contrattuali.

Fermo restando tutto quanto già previsto nei documenti di gara, sono altresì a carico dell'Appaltatore gli oneri di seguito indicati:

- Tutte le prove ed i controlli che l'Azienda ordina di eseguire;
- I controlli e le prove che, a seguito d'inadempienza, vengono fatti svolgere direttamente dall'Azienda;
- L'occorrente manodopera, gli strumenti e apparecchi di controllo e quant'altro necessario per eseguire verifiche e prove strumentali in corso di gestione per le attività manutentive;
- Le spese contrattuali e le bollette connesse all'eventuale utilizzo di reti telefoniche o di "reti dedicate" per la gestione telematica dei dati;
- L'onere di mantenere la struttura organizzativa indicata nell'offerta;

Sono pure a carico dell'Appaltatore tutte le incombenze tecnico-professionali necessarie per la predisposizione, la compilazione, la conservazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione tecnica e burocratica prevista dalle leggi vigenti e di pertinenza di tutte le apparecchiature oggetto dell'appalto.

L'enunciazione degli obblighi e oneri a carico dell'Appaltatore contenuta nei documenti contrattuali non è limitata nel senso che, ove si rendesse necessario affrontare obblighi ed oneri non specificatamente indicati nei singoli documenti, ma necessari per l'espletamento degli obblighi contrattuali medesimi, questi sono a completo carico dell'Appaltatore fatta esclusione di quelli di cui indicati nel capitolo "Oneri ed obblighi a carico della Stazione Appaltante".

L'Appaltatore dovrà inoltre tenere costantemente aggiornato il proprio personale sulle normative in vigore relativamente alle prestazioni ed all'esecuzione dei servizi ed opere oggetto del presente appalto e curare la preparazione del suddetto personale mediante corsi periodici di formazione.

In conseguenza l'Appaltatore, con la firma del Contratto di Appalto, resta automaticamente impegnato a:

- Liberare l'Azienda ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia che potesse derivare loro da terzi, per i titoli di cui sopra;
- Attenersi alle norme che saranno emanate dall'Azienda nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai Servizi appaltati;
- Mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni man mano impartite e con facoltà da parte dell'Amministrazione contraente, di chiedere l'allontanamento di quei tecnici incaricati che non fossero ritenuti idonei;



- Utilizzare, per le attività dell'Appalto, personale munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate all'esigenza dello specifico Servizio; lo stesso personale dovrà avere conoscenza delle norme anti infortunistiche ed è tenuto all'osservanza delle norme aziendali e delle disposizioni che saranno impartite dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Azienda.

10. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DELL'APPALTO

L'Appaltatore nello svolgimento dell'appalto dovrà applicare il proprio Sistema di Qualità Aziendale specifico per l'Appalto in questione.

In particolare l'appaltatore dovrà mettere a punto specifici documenti volti a garantire il conseguimento della qualità dei servizi, definendo le modalità di svolgimento delle attività, i rispettivi obiettivi, le procedure operative, le istruzioni di lavoro, gli strumenti di registrazione dell'attività svolta, gli indicatori di qualità, i metodi ed i tempi (frequenze) di rilevazione ed elaborazione degli indicatori, le azioni preventive e correttive per la garanzia della qualità, i criteri di revisione dello stesso sistema di qualità ai fini del miglioramento e quant'altro dovesse ritenersi utile o necessario a garantire il miglior espletamento dei servizi.

11. RISERVATEZZA

L'Appaltatore dovrà:

- Mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne l'uso di tutti i documenti, disegni, informazioni di cui verrà in possesso;
- Non scattare fotografie che non siano strettamente connesse con l'esecuzione del servizio integrato.

Tutti i documenti connessi all'espletamento dell'appalto, da chiunque siano stati prodotti saranno di proprietà del Committente che potrà farne liberamente uso senza alcuna autorizzazione preventiva.

L'Aggiudicatario dovrà mantenere riservata e non dovrà divulgare a terzi, ovvero impiegare in modo diverso da quello occorrente per realizzare l'oggetto del Contratto, qualsiasi informazione che non fosse resa nota direttamente o indirettamente dall'Azienda o che derivasse dall'esecuzione di Servizi per l'Azienda.

Quanto sopra avrà validità fino a quando tali informazioni non siano divenute di dominio pubblico, salvo la preventiva approvazione alla divulgazione da parte dell'Azienda contraente.

L'Aggiudicatario potrà citare nelle proprie referenze il lavoro svolto per l'Azienda, eventualmente illustrando con disegni, purché tale citazione non violi l'obbligo di riservatezza del presente capitolo.

Nel caso particolare di comunicati stampa, annunci pubblicitari, partecipazione a simposi, seminari e conferenze con propri elaborati, l'Aggiudicatario, sino a che la documentazione dei lavori non sia divenuta di dominio pubblico, dovrà ottenere il previo benestare dell'Azienda sul materiale scritto e grafico inerente ai Servizi resi all'Azienda nell'ambito del Contratto, che intendesse esporre o produrre.

12. SERVIZI

Come da normativa vigente, gli interventi di natura tecnica dovranno essere effettuati da personale tecnico qualificato.

**12.1. Verifiche di sicurezza elettrica generale e particolare e manutenzioni periodiche**

La manutenzione programmata preventiva dovrà essere eseguita indipendentemente dal verificarsi di guasti. Essa ha lo scopo di prevenire il verificarsi di guasti connessi all'utilizzo degli impianti e all'usura dei componenti oltre che di mantenere la corretta funzionalità dei dispositivi installati, nel corso del loro ciclo di vita, anche attraverso l'esecuzione di particolari verifiche di sicurezza e funzionalità atte ad accertare il regolare e corretto funzionamento dei dispositivi.

La manutenzione programmata deve essere svolta secondo un piano di manutenzione annuale concordato con il personale sanitario e che deve prevedere la possibilità di essere eseguita al di fuori dell'orario di lavoro standard o di sabato.

Al termine di ogni intervento, tutti i materiali di risulta ed i mezzi impiegati devono essere immediatamente allontanati a cura ed a carico della Ditta. La Ditta dovrà altresì provvedere, senza alcun ulteriore compenso, alla perfetta pulizia dei locali interessati e di tutte le parti comuni pertinenti, ovvero di qualsiasi altra opera coinvolta in qualche modo dagli interventi eseguiti. È pure fatto obbligo alla Ditta di provvedere a ogni ripristino di opere danneggiate in conseguenza dell'esecuzione degli interventi. La Ditta è responsabile dell'esecuzione degli interventi, della qualità dei materiali impiegati e dall'efficienza dei mezzi forniti. I materiali utilizzati nell'esecuzione degli interventi dovranno corrispondere alle prescrizioni delle leggi vigenti in materia. In particolare i materiali considerati Dispositivi Medici, ai sensi del D.Lgs. n. 46/97 e s.m.i., dovranno essere provvisti di marchio CE quali Dispositivi Medici e dovranno essere installati nel rispetto delle normative di cui al relativo paragrafo. In ogni caso la sostituzione di qualsiasi parte non deve alterare in alcun modo le condizioni originali di sicurezza e funzionalità del sistema.

La Ditta deve disporre di idonei magazzini sul territorio nazionale al fine di acquisire in tempi brevi le parti di ricambio necessarie al ripristino tempestivo del sistema.

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, il numero di ODL indicato nelle mail o fax inviate dall'Azienda, essere controfirmati da parte del personale dell'Azienda ed essere consegnati in copia al Servizio Esternalizzato Biomedicali e Servizio di Ingegneria Clinica anche in formato elettronico.

12.2. Interventi su chiamata per guasto

La Ditta deve mantenere in perfetto stato di funzionamento tutto il sistema oggetto del contratto, provvedendo a fornire per ciascun componente l'assistenza tecnica ed ogni attività necessaria per il corretto funzionamento.

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere interventi di riparazione su chiamata da effettuarsi sia da remoto (teleassistenza) che, se necessario, in loco. Tali interventi dovranno garantire la risoluzione del guasto ed il completo ripristino della situazione precedente al guasto, riportando il sistema nel suo complesso al perfetto funzionamento.

Il fornitore dovrà prevedere la riparazione delle apparecchiature comprensiva di parti di ricambio originali (anche quelle soggette a consumo e usura in base all'uso ad esempio: materassini, cuscini, fasce e supporti, batterie compresa la sostituzione in caso di non riparabilità), o la sostituzione a titolo definitivo (nel caso di impossibilità di ripristino) delle apparecchiature accessorie (workstation, stampanti...) e relative periferiche



esterne ed interne con apparecchiature che dovranno avere prestazioni e caratteristiche tecniche uguali o superiori a quelle sostituite previa autorizzazione dell'Azienda.

Nulla sarà dovuto dall'Azienda, anche nel caso di chiamate per cui, in seguito all'intervento tecnico, non venga riscontrato nessun guasto.

L'assistenza deve essere fornita tutti i giorni della settimana (esclusa la domenica e festivi) con assistenza telefonica dalle ore 07:00 alle ore 19:00.

Dovranno essere garantite le condizioni minime di seguito elencate:

- assistenza diretta presso il centro di Medicina Nucleare 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 entro le 12 ore lavorative dalla chiamata;
- tempo di intervento in caso di guasto bloccante (impossibilità a trattare i Pazienti in sicurezza) entro le 8 ore lavorative dalla chiamata;
- tempo di risoluzione del guasto non bloccante entro 4 gg lavorativi dalla chiamata;
- tempo di risoluzione del guasto bloccante (impossibilità a trattare i pazienti in sicurezza) entro 4 giorni solari dalla chiamata, oltre i quali verranno applicate eventuali penali;

La Ditta deve disporre di idonei magazzini sul territorio nazionale al fine di acquisire in tempi brevi le parti di ricambio necessarie al ripristino tempestivo del sistema.

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 dell'Azienda presente, in formato cartaceo e elettronico.

La trasmissione della documentazione tecnica completa (scheda intervento, schede materiali, esiti di campionamenti, prove e misure, ecc...) di ogni intervento manutentivo all'Azienda.

Viene considerato guasto bloccante (impossibilità a trattare i pazienti in sicurezza) un intervallo di fermo pari a 8 ore lavorative a partire dalla chiamata.

12.3. Assistenza in remoto

La Ditta durante il periodo di assistenza tecnica "full risk", dovrà fornire l'attivazione di un servizio di tele-assistenza software remota con modalità da concordare con l'Ufficio Sistemi Informativi dell'Azienda, in particolare con una configurazione dell'accesso per l'assistenza da remoto attraverso VPN IPSEC site-to-site. L'assistenza dovrà avere anche carattere proattivo.

12.4. Aggiornamento tecnologico e relativa formazione del personale sanitario

La Ditta, durante il periodo di assistenza tecnica "full risk", dovrà fornire:

- l'aggiornamento del software per eventuali adeguamenti alle normative nazionali e regionali, a cui le Aziende sanitarie sono tenute ad adeguarsi;



- nuove versioni del software, sviluppate autonomamente dalla ditta fornitrice o in accordo con l'Azienda Sanitaria;
- l'ottimizzazione delle prestazioni del sistema e tuning del data base;
- l'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;
- l'esecuzione di tutti gli interventi disposti da parte del fabbricante delle apparecchiature a seguito dell'emissione di specifici avvisi di sicurezza.

12.5. Reporting delle attività effettuate

L'attività di manutenzione, svolta in modo conforme a quanto previsto dalla norme di riferimento applicabili, deve essere rintracciabile anche a livello cartaceo mediante predisposizione di libretti macchina per ciascuna apparecchiatura e software del sistema, tempestivamente aggiornati a seguito di ogni intervento tecnico con il dettaglio di tutte le attività svolte in conformità alla norma CEI 62-148 CEI EN 62353 "Apparecchi elettromedicali - Verifiche periodiche e prove dopo interventi di riparazione degli apparecchi elettromedicali". I libretti macchina devono essere disponibili presso il Sito di Medicina Nucleare.

Per ciascun intervento tecnico svolto sull'apparecchiatura deve essere redatto un rapporto di lavoro che preveda la firma del tecnico esecutore univocamente identificato nel rapporto di lavoro mediante nome e cognome e la firma del personale sanitario presente. Copia del rapporto tecnico deve essere trasmessa a mezzo mail al personale tecnico e sanitario identificato dall'Azienda.

I verbali (rapporti di intervento tecnico) che la Ditta aggiudicataria deve consegnare al personale sanitario devono contenere:

- la data di intervento;
- il luogo dove si è svolto l'intervento;
- il nominativo degli operatori;
- il periodo orario in cui è stato effettuato l'intervento;
- le operazioni eseguite;
- la denominazione merceologica comune del Bene assistito;
- l'elenco dei componenti impiegati e delle parti sostituite;
- l'esito dell'intervento.