

<p>Gara a procedura aperta per servizio di manutenzione ed assistenza tecnica full-risk con attività on-site, su tomografi assiali computerizzati del Distretto1, marca GE.</p> <p>Gara n. 2020-IC-03</p>

	REQUISITO	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
2.1	manutenzione tipo “full risk”, comprensiva di manutenzione preventiva secondo protocollo del costruttore, manutenzione correttiva, parti di ricambio incluse (compreso tubo RX e senza esclusioni di alcuna sorta) e <u>numero di interventi illimitati anche se dovuti a guasti da danni accidentali durante il normale uso;</u>	
2.2	tempo massimo di intervento “on site” garantito in caso di chiamata per guasto tecnico bloccante (cioè macchina non utilizzabile) = 4 ore lavorative dalla chiamata;	
2.3	Tempo massimo di intervento garantito in caso di chiamata per guasto tecnico non bloccante (cioè macchina utilizzabile) = 24 ore solari dalla chiamata, escluso i giorni festivi di calendario;	
2.4	Tempo massimo di risoluzione garantito dall’inizio dell’intervento per guasto bloccante = 8 ore lavorativi (cioè macchina ferma al max. 24 ore solari dall’inizio intervento);	
2.5	Eventuale possibilità di telediagnosi delle apparecchiature;	
2.6	Fornitura di eventuali upgrade software e/o aggiornamento tecnologico hardware rilasciati dal fabbricante in seguito a introduzione in commercio di migliorie tecnologiche di rendimento e di funzionalità;	
2.7	Eventuale collaborazione su primo intervento con personale tecnico residente (l’Azienda intende avvalersi anche della cooperazione dell’appaltatore dei servizi di ing. clinica residente sul primo intervento e sui falsi guasti);	
2.8	Fornitura di apparecchi sostitutivi (solo per le workstation);	

2.9	Controlli qualità eventualmente in collaborazione con la fisica sanitaria;	
2.10	Eventuali interventi di sicurezza rilasciati dal fabbricante anche a seguito di avvisi/richiami.	

	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
1	Protocolli manutenzione preventiva	
2	Approvvigionamento/fornitura parti di ricambio:	
	· Workflow approvvigionamento gestione e logistica magazzini – scorte – accordi con produttore	
	· Parti di ricambio originali o compatibili	
	· Dichiarazione di fornitura parti di ricambio nuove vs rigenerate	
3	Organizzazione del servizio di assistenza tecnica e manutenzione:	
	· numero di tecnici dedicati, area di competenza dei tecnici dedicati	
	· curriculum vitae dei tecnici dedicati,	
	· strumenti messi a disposizione dei tecnici,	

	· capacità di teleassistenza,	
	· call/contact center,	
	· modalità di escalation del problema,	
	· tempistiche di messa a disposizione apparecchiature sostitutive	
4	Migliorie prestazionali: aggiornamenti	