

## Regione Piemonte – ASL Città di Torino

### Allegato Tecnico **1B** al Capitolato Speciale “ **FORNITURA CHIAVI IN MANO DI n. 1 DIAGNOSTICA TC** ”

#### **MODALITA' DI ASSISTENZA TECNICA E DI AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO**

##### CONDIZIONI GENERALI RICHIESTE

###### **ASSISTENZA TECNICA**

- primo intervento ispettivo/diagnostico, effettuabile anche in tele-assistenza operativa, entro 2 ore lavorative dalla segnalazione telefonica/mail del malfunzionamento riscontrato;
- intervento correttivo sul posto entro 4 ore lavorative dalla chiamata, in presenza di malfunzionamenti tali da compromettere la funzionalità sostanziale del sistema. Per problemi derogabili nel tempo, la data e l'ora dell'intervento dovranno essere concordati con i Referenti del Servizio Radiologia, al fine di minimizzare i disservizi legati all'attività programmata. Non sono ammesse sospensioni del servizio di assistenza nel periodo feriale estivo;
- esecuzione degli interventi annui di manutenzione programmata, nel numero previsto dal costruttore, in giorni concordati con i Referenti del Servizio Radiologia;
- costi degli interventi di manutenzione correttiva e preventiva interamente inclusi, salvo le eccezioni di inclusione/esclusione specificate nel seguito.

###### **AGGIORNAMENTI TECNOLOGICI**

- aggiornamento degli applicativi forniti in dotazione per nuove release disponibili sulla versione installata;
- aggiornamento permanente degli Operatori per tutto il periodo contrattuale, mediante la presenza di uno Specialista di Prodotto presso il Centro Utilizzatore del Cliente nella misura minima di 12 giornate/anno per il primo anno di utilizzo e di 6 giornate/anno per gli anni successivi;
- attivazione di un contratto di collaborazione scientifica, della durata minima di 24 mesi, per la messa a disposizione di una risorsa umana part-time presso il Centro Utilizzatore del Cliente allo scopo di collaborare al progetto di ricerca dal titolo “*Vantaggi e limiti della TC con detettore di volume nell'impiego in emergenza*”.

##### PRESTAZIONI/RICAMBI **INCLUSI** NELLA COPERTURA CONTRATTUALE

- detettori per guasto/esaurimento;
- tutti i componenti delle apparecchiature e dei materiali semiconsumabili con prestazioni al di sotto della soglia di tolleranza definita della Normativa o stabilita in sede di collaudo;
- memorie di massa dei sistemi informatici (hard-disk);
- videomonitor, tastiere, joystick, lettori codici a barre, cavi di connessione tra parti di apparecchiature
- materasso-paziente;
- chassis-esterni.

##### PRESTAZIONI/RICAMBI **ESCLUSI** DALLA COPERTURA CONTRATTUALE

- tubo radiogeno per guasto/esaurimento;
- accessori di posizionamento paziente.

##### QUESTIONARIO SULLE CONDIZIONI DI ASSISTENZA ED AGGIORNAMENTO PREVISTE

###### **ASSISTENZA TECNICA**

1. **esecutore effettivo** del servizio di assistenza tecnica
2. modalità e tempistiche di esecuzione del primo intervento ispettivo/diagnostico
3. modalità e tempistiche di esecuzione dell'intervento correttivo sul posto
4. dichiarazione del numero e della durata di interventi annui di manutenzione programmata

5. eventuali clausole integrative di inclusione/esclusione non specificatamente citate ai paragrafi precedenti
6. Sede del Centro di Assistenza Tecnica di riferimento per il Cliente, con descrizione delle modalità e degli orari di accesso ai servizi forniti
7. prezzo di sostituzione del tubo radiogeno e condizioni della garanzia a scalare
8. listino prezzi scontato dei ricambi esclusi da contratto

#### **AGGIORNAMENTI TECNOLOGICI**

9. condizione di accesso a nuove release disponibili sugli applicativi, nelle versioni installate
10. disponibilità garantita dello Specialista di Prodotto presso il Centro Utilizzatore per l'intero periodo contrattuale (giorni/mese, ore ad accesso)
11. termini del contratto di collaborazione scientifica proposto (numero di ore, arco temporale, figura professionale prevista ...)