

Tempo di primo intervento

Le Ditte offerenti dovranno garantire la tempistica di intervento di seguito indicata:

Servizio	Tempo di primo intervento* in caso di guasto bloccante in ore lavorative	Tempo di primo intervento* in caso di guasto non bloccante in ore lavorative
Sale operatorio/Gruppo operat.	2	8
Anestesia e rianimazione	2	8
Terapie intensive	2	8
UCIC	2	8
Pronto Soccorso	2	8
Ambulatori ad alta specialità**	2	8
Ambulatori medico-chirurgici	4	8
Altri servizi/reparti	6	12

* Per Tempo di primo intervento si intende il tempo trascorso dalla Ricezione della chiamata (RI) all'intervento del tecnico sull'apparecchiatura.

** Ad es. per la Fluorangiografia, Chirurgia laser oculistica, Ecocardiografia poliambulatoriale specialistica, da concordare con il DEC.

Percentuali di risoluzione guasti

Per risoluzione del guasto si intende il ripristino della corretta, completa e sicura funzionalità dell'apparecchiatura.

Le Ditte concorrenti dovranno garantire, entro i limiti di tempo di seguito indicati, le percentuali di risoluzione guasti (calcolate semestralmente tramite report estratti dal software gestionale), secondo quanto stabilito nella seguente tabella:

tempo di risoluzione guasto dalla ricezione della RI →		entro 8 ore lavorative	entro 16 ore lavorative	entro 5gg lavorativi	entro 20gg solari
Aree critiche	Sale operat./Gruppo operat.	65%	80%	90%	100%
	Anestesia e rianimazione				
	Terapie intensive				
	UCIC				
	Pronto Soccorso				
Altre	Ambulatori specialistici	50 %	75%	85%	100%
	Biomedico generico				

Le attività riconducibili alla sola verifica funzionale, mediamente per “falsi guasti” è soggetta al solo controllo dei tempi di primo intervento.

Per il mancato rispetto dei tempi fissati e/o mancato/errato intervento verranno applicate le penali prescritte.

In caso di impossibilità della Ditta appaltatrice di effettuare la riparazione con i propri mezzi, la richiesta a Ditte esterne, deve essere emessa entro 14 ore lavorative dalla RI per tutte le chiamate urgenti (bloccanti), entro 22 ore lavorative dalla RI per tutte le altre chiamate.

Oltre i termini sopra fissati, la Ditta appaltatrice verrà considerata inadempiente per mancato intervento. Unico Responsabile del servizio è comunque l'Appaltatore aggiudicatario.

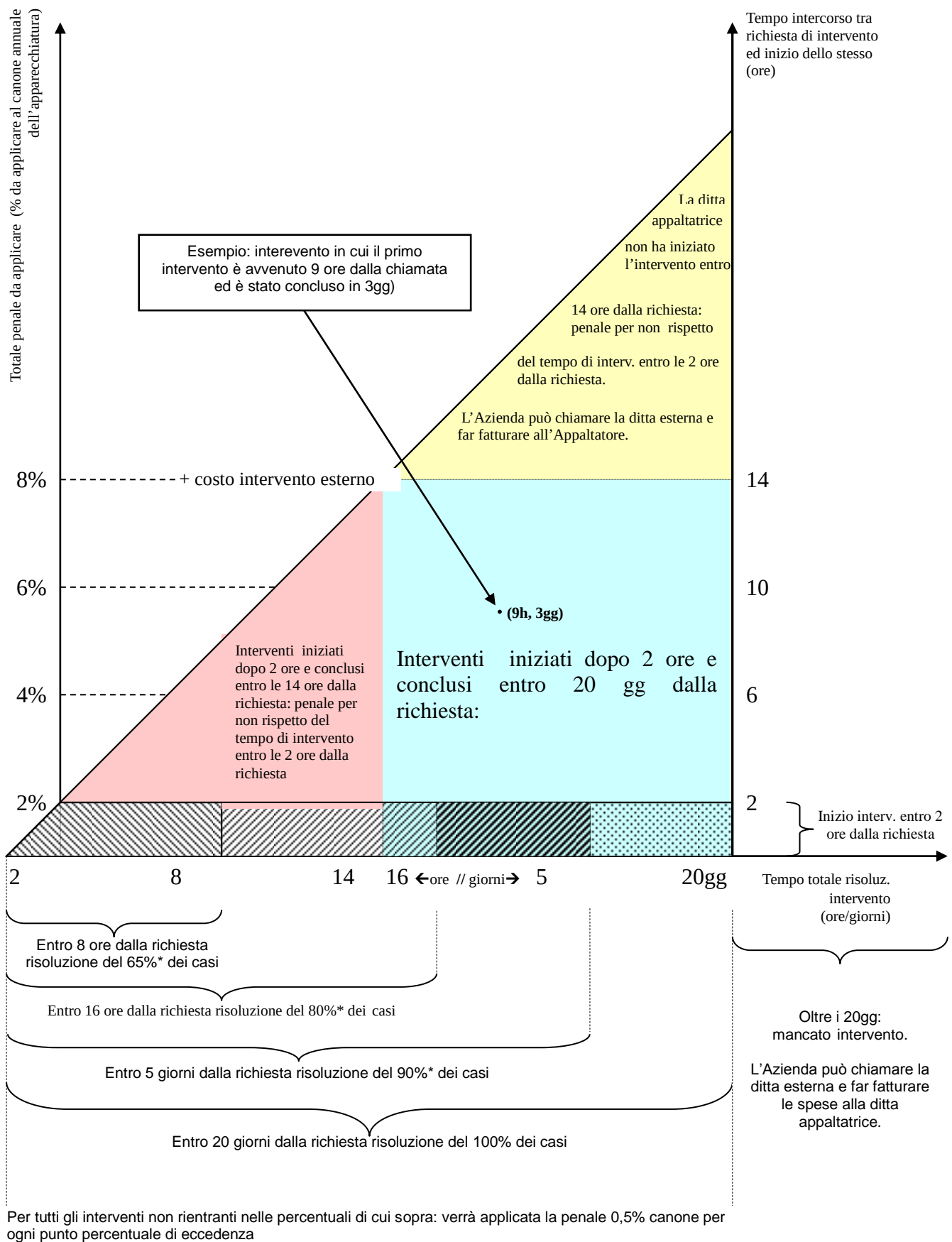
Nel caso in cui un guasto non sia risolto entro 20 gg solari, l'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente al SIC ed ai responsabili dell'Azienda l'impossibilità, con documentate giustificazioni, di ottemperare al rispetto dei tempi stabiliti e ipotizzare, se possibile, un termine ragionevole per la risoluzione dell'intervento.

L'Azienda sanitaria potrà comunque richiedere l'intervento di altra ditta qualificata e far ricadere i relativi oneri economici a carico dell'Appaltatore.

I casi di mancata risoluzione del guasto entro 20 gg solari, ritenuti giustificati dall'Azienda Sanitaria, non dovranno eccedere numericamente il 1% del numero complessivo degli interventi di manutenzione correttiva eseguiti nel semestre contabile di riferimento. In questi casi non verranno applicate penali.

Si veda lo schema esemplificativo riportato nella pagina successiva.

**SCHEMA TEMPI PRIMO INTERVENTO E RISOLUZIONE GUASTO, CON RELATIVE
PERCENTUALI (caso primo intervento entro le 2h)**
(in ascisse tempo di risoluzione guasto, in ordinate tempo di primo intervento)



* nota: o percentuale migliorativa offerta dall'appaltatore