

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 1342 del 20 NOV. 2018

OGGETTO: PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 COMMA 2 LETT. B) P.TO 2) DEL D. LGS. N. 50/2016, MEDIANTE PIATTAFORMA TELEMATICA SINTEL, PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE (1.1.2018 - 31.12.2020) DELLE APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI IN USO PRESSO QUESTA ASST. AFFIDAMENTO ALLA SOCIETÀ GE MEDICAL SYSTEMS ITALIA S.P.A. IMPORTO EURO 542.136,63.

DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL DIRETTORE GENERALE DR. CALLISTO BRAVI**IL DIRETTORE S.C. INGEGNERIA CLINICA**

Accertata la competenza procedurale, verificata la regolarità tecnica dell'istruttoria e la legittimità, sottopone in data 30/10/2018 l'allegata proposta di deliberazione n. 1525 sull'argomento all'oggetto specificato, il cui costo rientra nel budget assegnato.

Il Responsabile del procedimento
Ing. Umberto Nocco

Il Direttore S.C. Ingegneria Clinica
Ing. Umberto Nocco

IL DIRETTORE S.C. ECONOMICO-FINANZIARIA

Accertata la regolarità contabile e la copertura finanziaria degli oneri derivanti dal presente provvedimento ha registrato contabilmente l'importo complessivo di €542.136,63..... come segue:

(n. conto economico, n. autorizzazione, BPE dell'esercizio 20./.....)

CONTO	AUT.	ANNO	IMPORTO (€)
410310	1963	2018	150.694,85
	616	2019	180.940,29
	310	2020	210.501,49

altro

data 6.11.2018.....

Il Direttore S.C. Economico-Finanziaria
(Dott. Dario Lorenzon)

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 1342 del 20 NOV. 2018

La deliberazione si compone di n. 12 pagine, di cui n. 7 pagine di allegati, parte integrante.

IL DIRETTORE S.C. INGEGNERIA CLINICA

vista la L.R. n. 33 del 30.12.2009 così come modificata dalla L.R. n. 23 dell'11.8.2015 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)" e s.m.i.;

vista la D.G.R. n. X/4481 del 10.12.2015 "Attuazione L.R. 23/2015: costituzione Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) dei Sette Laghi" con sede legale in viale Borri n. 57 - 21100 Varese;

premesso che questa Azienda dispone di un ampio parco di apparecchiature elettromedicali di produzione GE Medical Systems, appartenenti a diverse classi tecnologiche con diverse funzioni e conseguenti classi di rischio, quali: ecotomografi, densitometro osseo, apparecchi per anestesia e tomografi assiali computerizzati;

premesso altresì che con deliberazione n. 686 del 25.6.2018:

- è stata indetta procedura di gara negoziata senza previa pubblicazione di un bando con la Società GE Medical Systems Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. b) p.to 2) del D. Lgs. n. 50/2016, mediante piattaforma telematica SInTel, per l'affidamento del servizio di manutenzione di durata triennale (1.1.2018 - 31.12.2020) delle apparecchiature elettromedicali installate presso questa Azienda, per un importo complessivo a base d'asta pari ad € 462.000,00 (Iva esclusa), da aggiudicarsi con il criterio del minor prezzo;
- il Direttore della Struttura proponente è stato individuato quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016;

precisato che con il medesimo provvedimento si è dato atto che la Società GE Medical Systems Italia S.p.A. dall'1.1.2018 ha assicurato senza soluzione di continuità, il servizio di manutenzione delle apparecchiature in questione, indispensabile per l'erogazione dei servizi e la continuità di cura;

dato atto che in data 3.7.2018 è stata avviata sulla piattaforma telematica SInTel (ID 99052283) la procedura in questione, con l'invito alla Società GE Medical Systems Italia S.p.A., a presentare offerta entro il termine stabilito delle ore 10:00 del giorno 20.7.2018;

preso atto che entro il predetto termine, la Società GE Medical Systems Italia S.p.A., ha formulato regolare offerta (All. n. 1) di seguito sinteticamente descritta, da cui si rileva che il canone complessivo offerto per la manutenzione triennale delle apparecchiature in questione è pari a complessivi € 453.443,00 (Iva esclusa):

Identificativo dell'offerta SInTel:	1532018520004
Data di invio dell'offerta:	giovedì 19 luglio 2018 18.42.00 CEST
Importo offerto	453.443,00 EUR

dato atto che la procedura è stata espletata secondo i vari step previsti dalla piattaforma SInTel, relativi alla verifica della documentazione amministrativa e tecnica (senza punteggio) del fornitore ammesso e, all'apertura della "Busta economica", come si evince dal Report della procedura n. 99052283 (agli atti d'ufficio), prodotto in automatico dalla stessa piattaforma;

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 1342 del 20 NOV. 2018

dato atto che la verifica del possesso dei prescritti requisiti, attraverso la banca dati fornita dal sistema AVCPass resa disponibile dall'ANAC, ha dato esito positivo;

evidenziato che dalla valutazione economica condotta è risultato che l'onere da corrispondere per l'attività svolta nel I semestre 2018 è superiore al canone del contratto per tale periodo;

dato atto che la Società GE Medical Systems Italia S.p.A. si è dichiarata disponibile ad accettare la decorrenza contrattuale dall'1.1.2018;

dato atto altresì che con DGR N° XI/491 del 2.8.2018 la Regione Lombardia ha definito nell'ambito del Sub-Allegato C, i criteri da applicare per la valutazione degli acquisti cosiddetti "infungibili" e che, nel caso della manutenzione delle apparecchiature, viene indicata la necessità di una *"..valutazione in merito alla insussistenza/sussistenza di rischi, nell'ipotesi di affidamento di tali servizi a operatori diversi dal produttore delle apparecchiature"* con particolare riferimento a:

- a) *rischio per la sicurezza degli operatori e degli utenti;*
- b) *qualità del risultato dal punto di vista diagnostico-terapeutico;*
- c) *assenza di garanzia/insufficiente garanzia in ordine alla piena funzionalità dell'apparecchiatura, con possibile conseguente aggravamento dei costi connessi alla anticipata sostituzione della stessa."*

richiamata la relazione allegata alla deliberazione n. 686/2018 su citata, che risulta essere redatta secondo le indicazioni riportate nella predetta DGR e, in particolare, prevede una completa valutazione dei rischi legati all'assegnazione del contratto a fornitori diversi dal produttore delle apparecchiature;

dato atto che l'Azienda Regionale Centrale Acquisti S.p.A. (ARCA) ha attivato un tavolo per la valutazione preliminare di *"procedure negoziate per la gestione della manutenzione delle apparecchiature elettromedicali di alta e altissima tecnologia"*, al quale partecipa anche l'ASST dei Sette Laghi, ma che, stante la natura dello stesso, non esiterà a breve in una convenzione o altro strumento di aggiudicazione di servizi;

considerato che questa S.C. in data 18.10.2018 ha avviato un'ulteriore trattativa con la Società GE Medical Systems Italia S.p.A., al fine di ottenere un risultato ancora più conveniente su quanto proposto;

preso atto che ad esito del negoziato svoltosi in data 18.10.2018 e di cui al Verbale depositato agli atti, il canone annuo proposto è stato ridotto di un ulteriore 2% e pertanto ridefinito come segue:

CANONE ANNO 2018 (Iva esclusa)	CANONE ANNO 2019 (Iva esclusa)	CANONE ANNO 2020 (Iva esclusa)
€ 123.520,37	€ 148.311,71	€ 172.542,21

visti e richiamati gli artt. 32 e 33 del D. Lgs. n. 50/2016 e le disposizioni nazionali e regionali in materia contrattuale;

ritenuto per quanto su esposto di affidare alla Società GE Medical Systems Italia S.p.A., il servizio di manutenzione delle apparecchiature elettromedicali, installate presso questa Azienda, per il periodo 1.1.2018 - 31.12.2020, per un canone complessivo di € 444.374,29 (Iva esclusa), ridefinito in sede di rinegoziato e di cui al Verbale del 18.10.2018;

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 1342 del 20 NOV. 2018

ritenuto altresì opportuno procedere successivamente all'adozione del presente atto, alla predisposizione di un *Avviso volontario per la trasparenza ex ante*, in conformità alla Direttiva 2014/24/UE, da pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, in ordine all'aggiudicazione del servizio in questione, al fine di garantire la pubblicità a livello comunitario e assicurare la massima trasparenza possibile;

propone l'adozione della conseguente deliberazione

IL DIRETTORE GENERALE

Acquisito il parere favorevole espresso, per quanto di rispettiva competenza, dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario e dal Direttore Sociosanitario f.f.;

DELIBERA

Per i motivi di cui in premessa che qui si intendono integralmente richiamati:

1. di approvare, visti gli artt. 32 e 33 del D. Lgs. n. 50/2016, la proposta di aggiudicazione formulata dal RUP, di cui al Report della procedura n. 99052283;
2. di aggiudicare alla Società GE Medical Systems Italia S.p.A. il servizio di manutenzione delle apparecchiature elettromedicali, installate presso questa Azienda, per il periodo 1.1.2018 - 31.12.2020, per un canone complessivo di 444.374,29 (Iva esclusa), rideterminato a seguito di rinegoziazione, di cui al Verbale del 18.10.2018 citato in premessa;
3. di dare atto che l'allegato n. 1 è parte integrante del presente provvedimento;
4. di nominare Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016 e del relativo Regolamento aziendale approvato con deliberazione n. 1306 del 29.12.2016, l'Ing. Giulia Marazzato, in servizio presso la S.C. Ingegneria Clinica;
5. di demandare alla S.C. Ingegneria Clinica la pubblicazione dell'*Avviso volontario per la trasparenza ex ante* sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e gli adempimenti di competenza per pervenire alla stipula del contratto;
6. di stabilire che gli oneri derivanti dal presente provvedimento, previsti in € 542.136,63 (Iva inclusa) siano imputati come segue:

CONTO	ANNO	IMPORTO (€)
410310	2018	150.694,85
	2019	180.940,29
	2020	210.501,49

7. di dare atto che, ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L. R. n. 33/2009 e successive modificazioni ed integrazioni, il presente provvedimento deliberativo, non soggetto a controllo, verrà pubblicato nei modi di legge, ed è immediatamente esecutivo.

IL DIRETTORE GENERALE

(Dr. Callisto Bravi)

**IL DIRETTORE
AMMINISTRATIVO**
(Dott.ssa Paola Bianco)

**IL DIRETTORE
SANITARIO**
(Dr. Carlo Alberto Tersalvi)

**IL DIRETTORE
SOCIOSANITARIO F.F.**
(Dr. Gianfranco Macchi)



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 1342 del 20 NOV. 2018

RELATA DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione è pubblicata all'albo pretorio sul sito aziendale www.asst-settelaghi.it così come previsto dall'art. 32, comma 1, L. 69/2009, dal **30 NOV. 2018** e vi rimane per quindici giorni consecutivi.

S.C. AFFARI GENERALI E LEGALI

Il Funzionario addetto

(Claudia Bortolato)

La presente deliberazione è stata trasmessa il, per il controllo preventivo, alla Giunta Regionale con elenco n. prot. n.....ai sensi della L.R. n. 33 del 30.12.2009 e s.m.i. art. 17 comma 4.

- Approvata dalla Giunta Regionale con DGR n. del
- Esecutiva dal per silenzio assenso
-

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

(Dott.ssa Paola Bianco)

La presente copia fotostatica, composta da n. fogli numerati progressivamente dal n. al n., è conforme all'originale.
Varese, li

S.C. AFFARI GENERALI E LEGALI

Il Funzionario addetto

(Claudia Bortolato)

FAC SIMILE OFFERTA ECONOMICA Allegato C)

141480 - CIG: 7437140084

ML OFFERTA N. 18-74770-96 del 17/07/2018

Il sottoscritto Stefano Lovatelli nato a UDINE il 16/03/1972

Allegato
 foglio rappresentativo
 firmato

dell'impresa GE Medical System Italia S.p.A.
 Via Cavour 100/A - 31044 Montebelluna (TV) - 0429/20176
 C.F. 03627100184 - P.IVA 03643800429

Dichiaro di accettare incondizionatamente le clausole specificate nella lettera di invito

INCASSA DI OFFRTE QUARTO SEGRE

PERIODO/INVENTARIO	SISTEMA	END OF LIFE	NOTE	MODELLO	TIPO CONTRATTO	2018	2017	2020
ZONHE	85131004	da gennaio 2017	Contratto "best effort" del 2017	VOLSONI ZONE FOR B108	CA	9.500 €	6.500 €	6.500 €
ZONHE	AS107514	da gennaio 2017	Contratto "best effort" del 2017	VOLSONI LEB EXP B108	CA	6.486 €	5.500 €	5.500 €
CITIDIO	AS117424			LOGOS P2 PRO B107	CA	3.000 €	3.000 €	3.000 €
POHIE	85131008	da gennaio 2020		LOGOS 3 PRO B108	IF	570 €	570 €	570 €
INDOSC CIRCULO	AS107514	da gennaio 2020	Contratto "best effort" del 2020	LOGOS 3 EXP B107	CA	2.375 €	2.375 €	2.375 €
CIRCULO	AS107517	da gennaio 2020		LOGOS 3 EXP B109	IF	900 €	900 €	900 €
ZONHE	85131007	da luglio 18		LOGOS P2 PRO B107	CA	3.000 €	3.000 €	3.000 €
CITIDIO	AS117403		Contratto "best effort" del 2018	LOGOS 7 PRO B104	CA	6.500 €	6.500 €	6.500 €
CIRCULO	AS107513			PRECORIT BASE PALL	IF	1.044 €	1.044 €	1.044 €
CARD CIRCULO	AS107519			VIVID 24	CA	5.500 €	5.500 €	5.500 €
CARD CIRCULO	AS107523			VIVID EP	CA	7.500 €	7.500 €	7.500 €
LURO	85107505		contratto in scadenza il 30/04/17	CT Implantasi L4 + Platino		24.000 €	24.000 €	40.000 €
PAG FONTE	85131012			LOGOS 37	CA	3.400 €	3.400 €	3.400 €
CARD FONTE	85131014			VIVID EP	CA	7.000 €	7.000 €	7.000 €
CARD LPT5171	AS107525			VIVID 60	CA	2.720 €	2.720 €	2.720 €
CARD NICHOL PIANO 3 (24/18)	AN49271			VIVID 60	CA	7.900 €	7.900 €	7.900 €
MANA NUOVE LURO 2 (21/18)	600796400 (A43427/601)		In gennaio fine di 2021 (no PM)	LOGOS V2 (no PM)	CA	5.925 €	5.925 €	400 €
CARD NICHOL PIANO 3	601418400		In gennaio fine di 2021/19	VIVID 60	IF	600 €	2.175 €	2.900 €
LOGOS 27	601418400 (A31925/4)		In gennaio fine di DICEMBRE 2017 (no PM)	LOGOS V2 (no PM)	IF	600 €	600 €	600 €
AMRO00353				ASITVA 3000 CIRCULO LATO 35	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
74482	AMRO1403			Attiva versione a cambio di	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
74483	AMRO1412			Attiva versione a cambio di	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
74495	AMRO2009			Attiva versione a cambio di	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
74496	AMRO2093			Attiva versione a cambio di	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
81080	AMRO2246			Attiva versione a cambio di	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
81102	AMRO22784			Attiva versione a cambio di	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
81103	AMRO22787			Attiva versione a cambio di	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.188 €	1.188 €	1.188 €
113574	AMRO20338			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113575	AMRO20339			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113576	AMRO20340			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113577	AMRO20341			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113578	AMRO20342			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113579	AMRO20343			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113580	AMRO20344			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113577	AMRO20345			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113578	AMRO20346			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113579	AMRO20347			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113580	AMRO20348			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113581	AMRO20349			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113582	AMRO20350			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113583	AMRO20351			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113584	AMRO20352			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113585	AMRO20353			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113586	AMRO20354			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113587	AMRO20355			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113588	AMRO20356			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113589	AMRO20357			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113590	AMRO20358			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €
113591	AMRO20359			Sistema Avvicina base completo d	SOLO MANUF. PREVENIVA	1.144 €	1.144 €	1.144 €

P. 6
 all



PROCEDURA NEGOZIATA, SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI BANDO DI GARA AI SENSI DELL'ART. 63 COMMA 2, LETTERA B) P.TO 2 DEL D.LGS. N. 50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI DURATA TRIENNALE DELLE APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI INSTALLATE PRESSO L' ASST DEI SETTE LAGHI. GARA N. 7141480-CIG: 7557160DB4

RELAZIONE DESCRITTIVA DEL SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA OFFERTO DA GE HEALTHCARE

GE Healthcare (di seguito GEHC) per tutto il periodo contrattuale della durata di **36 mesi**, fornirà un servizio di assistenza tecnica di tipo **Full Risk** (laddove previsto) ai sensi della documentazione di gara. Il servizio include: **Manutenzione Preventiva, Interventi di Manutenzione Correttiva** in numero illimitato (vedasi il tipo di contratto applicato per ogni apparecchiatura meglio descritto nell'allegato "dettaglio apparecchiature"), comprensivi delle parti di ricambio, **Manutenzione delle periferiche e degli accessori forniti** (monitor, computer, iniettore ecc.), **Assistenza da remoto attraverso collegamento GE InSite** (compatibilmente con le apparecchiature oggetto della gara), **Aggiornamento hardware/software** (installazione degli aggiornamenti hardware e software rilasciati dal costruttore della tecnologia, nell'ambito della release installata, finalizzati all'aumento dei livelli di sicurezza ed affidabilità - aggiornamenti obbligatori gratuiti).

Di seguito viene descritto nel dettaglio il servizio di assistenza tecnica offerto.

GEHC ha un Servizio di Assistenza tecnica articolato sull'intero territorio nazionale: la presenza di varie filiali distribuite capillarmente su tutto il territorio assicura la massima rapidità d'intervento del personale tecnico. Ogni sistema è monitorato da una squadra di tecnici di assistenza operativi nelle immediate vicinanze della struttura sanitaria di pertinenza.

ORGANIZZAZIONE: La presenza di una struttura di Assistenza tecnica mondiale ed il contatto diretto con la casa madre fornisce ad ogni tecnico la certezza di poter essere supportato da esperti specializzati e dalle divisioni Progettazione e Sviluppo. Inoltre, i tecnici di GE seguono regolarmente training e sono e costantemente aggiornati sulle più avanzate tecnologie, sono dotati delle più moderne strumentazioni di misura e controllo per il mantenimento della qualità delle prestazioni delle apparecchiature ai massimi livelli.

Sede nazionale: GE Healthcare - Via Galeno 36 – 20126 Milano - 02.26001. 111

Il Servizio di Assistenza Tecnica GEHC Europa è costituito da oltre 1.500 tecnici, in Italia alla data di Gennaio 2017 è costituito da 334 addetti, tra personale amministrativo, tecnico e di supporto, distribuito su tutto il territorio nazionale. In particolare, gli addetti dedicati esclusivamente alla gestione tecnica delle apparecchiature installate sono 228.

La struttura di Assistenza tecnica GEHC si articola su 4 pilastri fondamentali:

Il Customer Service Center - il Supporto Remoto - la struttura Operativa di Field - l'organizzazione Logistica

Il processo che regola il funzionamento del Servizio di Assistenza Tecnica è coordinato dal Team Customer Service Center che interagisce con i differenti elementi in modo da erogare il corretto livello di servizio. La struttura della organizzazione è rappresentata da 4 moduli fondamentali:

Customer Service Center	Supporto Remoto	Struttura Operativa di field	Ricambi e Logistica
✓ Sede Milano	✓ 21 Remote Service Leader	✓ 228 tecnici dedicati	✓ 1 deposito centrale a Milano + magazzini stock parti strategiche
✓ 30 dipendenti con 5 anni di esperienza nel ruolo	specializzati nelle diverse modalità	esclusivamente alla gestione tecnica delle apparecchiature elettromedicali	✓ 3 Depositi materiali di ricambio in area geografica nazionale
✓ Di cui 5 dedicati all'area geografica			

In conformità alle normative vigenti, GEHC dispone di tecnici altamente specializzati nella esecuzione della Manutenzione e riparazione delle apparecchiature elettromedicali di propria produzione e/o commercializzazione, costantemente formati e aggiornati, in ottemperanza delle recenti indicazioni in materia fornite a titolo esemplificativo dalle normative e dai decreti seguenti:

Handwritten signature

D.Lgs.46/97 - CEI EN 62353 - D.Lgs. 106/2009 - D.Lgs. 81/08 - Direttiva CEE 2009/104.

Tutti i tecnici sono inclusi in un programma di formazione costante e sono connessi in rete con le risorse di supporto internazionale dell'On-Line Center attivo 24 h/24 7/7 gg e con i settori della Progettazione attraverso l'attivazione del processo di "escalation".

L'intera organizzazione è strutturata in modo tale da garantire che tutto il personale di assistenza tecnica sia allineato alle prescrizioni della casa Madre. Tutti i tecnici **seguono regolarmente corsi di formazione** sulle nuove apparecchiature e sugli aggiornamenti disponibili per le apparecchiature installate **per 6.000 ore di Training Annuale. I training si svolgono direttamente presso la casa madre** e si basano sulle più avanzate tecnologie e sono dotati delle più moderne strumentazioni di misura e controllo per il mantenimento della qualità delle prestazioni delle apparecchiature.

L'organizzazione della Assistenza tecnica è strutturata per poter offrire un Servizio di eccellenza e prevede ruoli e compiti ben precisi : 2 Directors of Services; 7 Area Services Manager; 186 Field Engineers; 30 Service Center coordinators; 14 Service Sales (IM/LCS/ULS); 3 Service Modality Leaders; 21 Remote Service Engineers 21 Technical Support. **Per quanto riguarda l'attività di assistenza tecnica remota, la stessa viene gestita dal Supporto Tecnico Remoto, operante con 21 Remote Service Leader, specializzati nelle diverse modalità.**

Organizzazione Territoriale: **CENTRO NORD Tecnici 102 - CENTRO SUD Tecnici 84**

Per quanto riguarda il Supporto remoto, i tecnici on-line intervengono immediatamente, **riparando immediatamente il sistema da remoto senza interruzioni di attività sanitaria, fino al 46% dei casi.**

Il team italiano di GE si avvale di 21 specialisti di modalità dedicati specificamente a tale strategia operativa. A supporto è attivo il network di tecnici specialisti in remoto nei quartieri generali europei di GE.

Attività di laboratorio:

Il Laboratorio centrale GEHC per riparazioni ha sede presso Mit Safetrans Via dell'Artigianato 12, 20061 Carugate MI

Le attività di assistenza di laboratorio sono previste tutte le settimane dell'anno per 5 giorni alla settimana dal Lunedì al Venerdì festivi esclusi nella fascia oraria standard dalle 8:00 alle 18:00.

MANUTENZIONE PREVENTIVA: Secondo le norme UNI 9910 la manutenzione preventiva è la "manutenzione eseguita a intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di un entità". I criteri su cui si basa la pianificazione delle attività sono i seguenti: **Specifiche indicazioni della casa Madre** secondo le indicazioni del manuale services e check list sempre aggiornate - **Frequenza suggerita** dalle normative applicabili alle apparecchiature elettromedicali (CEI, EN, UNI, ISO) - **Specifiche richieste - Storia della apparecchiatura** e della casistica frequenza guasti.

Nello svolgimento della manutenzione preventiva le operazioni vengono svolte da personale qualificato e certificato dalla casa madre e sono a titolo esemplificativo: **controllo del corretto funzionamento dell'apparecchiatura, verifica e taratura della strumentazione** al fine di garantire le prestazioni in conformità alle specifiche dichiarate dalla casa costruttrice, **controllo dei circuiti** con verifica della tenuta dei medesimi, controllo e verifica di tutti gli altri elementi necessari per il perfetto funzionamento dell'apparecchiatura fornita, eventuali **adeguamenti** dettati dalle nuove normative per la sicurezza dei lavoratori e dei pazienti. **GEHC dichiara che il piano di manutenzione preventiva e le procedure di effettuazione delle stesse saranno definiti almeno sulla base di quanto previsto dalla Casa Madre e riportato nei manuali di servizio relativi ad ogni apparecchiatura.** Oltre alle manutenzioni preventive eseguite da personale direttamente sul sito, **GEHC è in grado di eseguire per via remota** una serie di operazioni, evitando interruzioni nelle attività sanitarie con conseguenti disservizi e disagi per i pazienti e gli operatori. Tramite connessione remota (Virtual Private Network) e senza interrompere il funzionamento del sistema, GEHC è in grado di eseguire le seguenti operazioni: **Analisi a distanza delle immagini** digitali per la diagnosi di artefatti, **Controllo di qualità immagine** e dei parametri di riferimento, **Accesso al sistema operativo** della apparecchiatura per la consultazione della lista errori di funzionamento, **Calibrazione di parametri** di funzionamento dell'apparecchiatura.

Al termine della visita di manutenzione preventiva verranno rilasciate la **copia della check list** debitamente compilata dal tecnico come da specifiche indicazioni della casa costruttrice e **l'originale del rapportino di**

Handwritten signature and initials

servizio debitamente compilato dal tecnico e controfirmato dal medico utilizzatore o responsabile dell'apparecchiatura. **I servizi di manutenzione di GEHC si avvalgono delle ultime versioni dei manuali e specifiche indicazioni ricevuti in tempo reale dai settori di produzione.**

MANUTENZIONE CORRETTIVA (nei casi in cui è prevista): **In caso richiesta di assistenza tecnica è possibile contattare il GE Customer Service Center** attraverso; telefono 800 827 164; fax 800 014 110; e-mail service@ge.com dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 sabato e festivi esclusi. Oltre a tali orari è attivo il servizio di segreteria telefonica per la registrazione delle chiamate. In particolare il nostro Service Center consente il passaggio pressochè immediato e diretto della chiamata dall'operatore del Service Center al Remote Service Leader (RSL) che ha competenze tecniche specifiche dell'apparecchiatura per una pronta analisi diagnostica remota oltre a competenze gestionali per riportare alla giusta priorità l'esigenza di intervento on site del tecnico più adeguato nel modo più rapido.

Il Remote Service Leader prenderà da subito in carico la chiamata gestendo e coordinando tutte le operazioni di service necessarie, così da rendere il più veloce possibile la risoluzione del problema:

connessione remota al vostro sistema - **diagnosi e/o risoluzione** del guasto da remoto – **collegamento in remoto** con il sistema per effettuare verifiche di stato del sistema - **pianificazione**, qualora necessario, dell'intervento di un tecnico on site - **ordine di eventuali parti di ricambio.**

Nel caso in cui l'intervento remoto non sia risolutivo, la chiamata viene assegnata al tecnico esecutore in relazione al grado di specializzazione in possesso per la tipologia di apparecchiatura cui la chiamata si riferisce. **Si evidenzia che tutte le manovre correttive previste verranno eseguite dal personale qualificato e certificato dalla casa madre GE e, nell'ipotesi di interventi di particolare complessità e per i quali si renderanno necessarie figure a supporto, interverrà il personale tecnico diretto GE di livello superiore.**

Tempi di intervento: In caso di richiesta di Assistenza tecnica GEHC garantisce i seguenti tempi di intervento qualunque sia l'entità del disservizio (Assente, parziale, totale) attraverso le modalità:

- **Connessione In Teleassistenza: entro 30 minuti dal momento della chiamata.** Il servizio remoto viene garantito attraverso il collegamento GE InSite™, un servizio dedicato attraverso il quale si potrà accedere ai livelli tecnici più avanzati. L'accesso all'On Line Support Center avviene attraverso il GEHC Customer Service Center.

- **Collegamento Telefonico: entro 30 minuti dal momento della chiamata.** La struttura del Service Center GEHC consente il passaggio pressochè immediato e diretto della chiamata dall'operatore del Service Center al Remote Service Leader (RSL) che ha competenze tecniche specifiche dell'apparecchiatura per la più veloce ed efficace analisi diagnostica remota.

- **Intervento sul posto: entro la giornata per chiamate aperte entro le 11.00 - Entro le 11.00 del giorno lavorativo successivo per chiamate aperte dopo le 11.00**

Tempo di risoluzione del singolo intervento: Il singolo intervento (in caso di guasto totale) sarà comunque risolto al massimo **entro 3 giorni solari**. Al fine del conteggio dei giorni di fermo macchina una giornata nella quale l'indisponibilità superi le quattro ore lavorative viene calcolata come giornata intera.

Up-time annuale: Il numero massimo annuale di giornate di indisponibilità delle apparecchiature di alta tecnologia è garantito pari a **10 giorni solari** (Sabato e Domenica inclusi), calcolati a partire dalla richiesta di intervento fino al ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura (data e ora indicate sul rapporto di lavoro). Non contribuiscono al conteggio del fermo macchina le giornate di indisponibilità dovute a manutenzioni programmate o a cause non imputabili a GE Healthcare

ASSISTENZA DA REMOTO: permette di collegare i sistemi (laddove possibile) con l'On-line Support di GEHC tramite una connessione Internet sicura, attivando quei servizi proattivi e "on demand" per effettuare operazioni di assistenza a distanza ottimizzando i tempi di intervento che vi aiuteranno a raggiungere gli obiettivi clinici della vostra attività. Oltre al tradizionale collegamento remoto GEHC offre la possibilità di ampliare lo stesso con le opzioni "iLinq" e "AppsLinq", un collegamento esclusivo e privilegiato tra le apparecchiature e il Customer Service Center di GEHC. Consente di richiedere supporto tecnico (iLinq) o applicativo (AppsLinq) direttamente dalla vostra console con un semplice click, garantendovi un trattamento prioritario della chiamata. GEHC garantisce la sicurezza e la privacy attraverso tra l'altro, la certificazione ISO

27001.

RENDICONTAZIONE: Avverrà attraverso un verbale dettato, rilasciato e controfirmato ad ogni singolo intervento. Inoltre GEHC offre come pacchetto opzionale, un servizio esclusivo denominato UpdateMe™ che consente di tracciare ed avere informazioni sullo stato della richiesta di assistenza tecnica in tempo reale 24/24 h 7/7 gg. attraverso un' APP di GEHC, installabile sullo smartphone con sistema operativo iOS o Android, collegato ad Internet.