

**CAPITOLATO TECNICO – LOTTO N. 3 - N. 7 MICROSCOPI OPERATORI E 1 SISTEMA DI  
VISUALIZZAZIONE CIG 8096322047**

**Art. 1 – OGGETTO**

Il presente Capitolato tecnico ha per oggetto l'affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione di tipo full risk per un periodo di 12 mesi, con possibilità di ripetizione del servizio ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 per ulteriori 12 mesi.

Il servizio dovrà essere svolto per le sotto riportate apparecchiature produttore Carl Zeiss Spa:

<b>Apparecchiatura</b>	<b>Quantità</b>
Microscopi operatori modello OPMI Pentero 900, presso il Blocco Operatorio	N. 2
Microscopi operatori modello OPMI Pentero, presso il Blocco Operatorio	N. 3
Sistema di visualizzazione Trenion 3D per microscopio operatorio modello Pentero, presso il Blocco Operatorio	N. 1
Stativo NC4 su microscopio operatorio modello OPMI Multivision, presso il centro Neurosim	N. 1
Stativo NC31 su microscopio operatorio modello OPMI CS, presso il centro Neurosim	N. 1

L'importo a base d'asta per 12 mesi è pari a € 69.210,00 oltre IVA di € 15.226,20 per complessivi € 84.436,20 incluso IVA, salva la possibilità di ripetizione del servizio per ulteriori 12 mesi previo attestato di regolare esecuzione da parte del DEC.

**Art. 2 - SVOLGIMENTO DELL'APPALTO**

La ditta aggiudicataria, avvalendosi della propria organizzazione, attrezzature e personale tecnico specializzato, si impegna a:

- espletare un servizio di assistenza e manutenzione allo scopo di mantenere in condizioni di efficienza le apparecchiature oggetto dell'appalto;
- fornire un servizio di assistenza remota
- fornire un servizio di assistenza telefonica relativamente al corretto utilizzo del sistema stesso;
- effettuare controlli per mantenere le apparecchiature sicure sotto l'aspetto antinfortunistico. In modo particolare dovranno essere effettuate tutte le attività previste dal produttore delle apparecchiature ai sensi dell'art. 13.6 dell'allegato 1 del D. lgs. 46/1997, attuazione della direttiva 93/42/CEE e s.m.i..

Il servizio dovrà essere espletato durante il normale orario di lavoro nei giorni feriali. La Ditta Aggiudicataria dovrà indicare un numero telefonico, numero di fax, e un indirizzo e-mail dove aprire la richiesta di assistenza, e un numero telefonico per la reperibilità in caso di forza maggiore.

Tutte le operazioni di manutenzione preventiva o correttiva su chiamata di cui ai successivi Artt. 3 e 4 dovranno essere svolte nell'orario sopra indicato e comunque la riconsegna delle apparecchiature dovrà avvenire entro l'orario di cui sopra e alla presenza del personale del



Servizio utilizzatore. Per l'ultimazione di riparazioni o manutenzioni, se necessario, l'Aggiudicatario potrà, previa autorizzazione, estendere l'orario di lavoro oltre ai limiti sopraindicati, fermo restando gli obblighi relativi alla riconsegna.

Nella esecuzione dei servizi è esclusa la possibilità da parte dell'Aggiudicatario di usufruire di servizi, impianti/attrezzature e materiali di proprietà della Fondazione, salvo diverso formale accordo con il Servizio di Ingegneria Clinica.

Per la effettuazione delle attività manutentive, l'aggiudicatario provvederà a inviare al Servizio di Ingegneria Clinica (mail: [ingegneria.clinica@istituto-besta.it](mailto:ingegneria.clinica@istituto-besta.it)), quando necessario, l'aggiornamento dell'elenco dei tecnici formati assegnati alla struttura organizzativa afferente alla zona di Milano presentato in sede d'offerta.

La Ditta per l'esecuzione del servizio dovrà garantire:

- disponibilità e utilizzo di attrezzature (sia hardware che software) e procedure indicate dal produttore per la diagnostica dei guasti (comprese tutte le password di servizio), lo smontaggio e il rimontaggio delle parti da sostituire;
- disponibilità e utilizzo delle procedure esclusivamente formulate dal produttore (continuamente aggiornate) per il controllo qualità delle prestazioni in relazione alle attività sanitarie diagnostiche e di ricerca;
- disponibilità tempestiva delle informazioni di sicurezza derivanti dalle segnalazioni al Ministero della Salute di incidenti e mancati incidenti e dei conseguenti adeguamenti di correzione (hardware e software) di copertura dei problemi derivanti dalla progettazione/produzione identificati nell'utilizzo.

I tecnici della Ditta Aggiudicataria dovranno concordare con la UOC interessata data e orario di tutti gli interventi e, all'inizio di ogni attività, dovranno avvisare il personale del Servizio di Ingegneria Clinica.

Al termine di ciascun intervento di manutenzione i tecnici della ditta dovranno fare firmare il rapporto tecnico (verbale di intervento) al delegato del Servizio di Ingegneria Clinica o del reparto utilizzatore e inviarlo all'indirizzo email: [ingegneria.clinica@istituto-besta.it](mailto:ingegneria.clinica@istituto-besta.it).

Il rapporto dovrà contenere:

- tutti i dati necessari all'individuazione univoca dell'apparecchiatura e/o delle componenti (inventario, tipologia, modello e matricola);
- la data di esecuzione dell'attività;
- la firma del tecnico che ha eseguito l'intervento;
- la firma dell'utilizzatore e/o del personale del Servizio di Ingegneria Clinica;

e le seguenti ulteriori informazioni, dettagliate in modo chiaro e particolareggiato, in funzione del tipo di attività:

Manutenzione correttiva o su guasto: riferimento della richiesta di intervento con data e ora; problemi riscontrati e tutte le operazioni effettuate; elenco dettagliato delle parti sostituite.

Manutenzioni Preventive: check-list delle operazioni previste stabilite dal Produttore e di quelle effettivamente effettuate

Verifiche di sicurezza elettrica: dati dello strumento di verifica (compresa data, numero e scadenza del certificato dell'ultima taratura); indicazione esplicita dell'esito della verifica con l'indicazione dei valori rilevati e riferiti ai valori limite o di accettabilità previste dalle norme. Nell'eventualità che l'esito fosse negativo, la Ditta dovrà (quando possibile) eliminare la causa di non conformità e comunque avvisare il Servizio di Ingegneria Clinica.

Aggiornamenti software: versione installata e aggiornamenti effettuati rispetto alla versione precedente.

Taratura e calibrazione: identificazione dello strumento campione (compresa data, numero e scadenza del certificato dell'ultima taratura); misure effettuate e scostamento rispetto alle specifiche del Produttore.

Entro il mese successivo di ciascun semestre dovranno essere trasmessi al Servizio di Ingegneria Clinica report riepilogativi relativi a:

- interventi di assistenza effettuati su chiamata (elenco delle chiamate e dei relativi interventi)
- attività svolta in modalità di assistenza remota
- aggiornamenti software rilasciati dai produttori con indicazione della data di implementazione.
- attività di assistenza applicativa

Eventuali attività, non incluse nel servizio di assistenza tecnica, saranno riconosciute esclusivamente se richieste e approvate in anticipo dal Servizio di Ingegneria Clinica.

### **Art. 3 - MANUTENZIONE PREVENTIVA PROGRAMMATA**

La Ditta aggiudicataria dovrà effettuare interventi di manutenzione preventiva programmata verifiche funzionali, tarature, regolazioni e controlli di qualità, con periodicità e modalità previste dal manuale d'uso e di servizio, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o quanto previsto dal piano di manutenzione del Fabbricante delle apparecchiature. Il piano annuale degli interventi di manutenzione preventiva dovrà essere concordato con gli utilizzatori e comunicato per iscritto con congruo anticipo al Servizio di Ingegneria Clinica e al Reparto utilizzatore.

In particolare, dovranno almeno comprendere:

- Ispezione delle apparecchiature;
- Monitoraggio dello stato delle apparecchiature;
- Esecuzione della diagnostica di sistema;
- Sostituzione periodica dei componenti giunti alla fine del loro ciclo vitale secondo check-list di manutenzione;
- Pulizia ed eventuale sostituzione periodica di filtri, ventole, ecc.;
- Smontaggio, pulizia, rimontaggio, allineamento e bilanciamento come da indicazioni del Produttore
- Verifiche funzionali;
- Verifica delle caratteristiche di prestazione in confronto alle specifiche pubblicate dal Produttore;
- Manutenzione/aggiornamento del SW di sistema e applicativo;
- Alla strumentazione dovranno essere apportati tutti gli aggiornamenti/modifiche hardware e software necessari a correggere eventuali malfunzionamenti rilevati e consentire il loro ottimale utilizzo.

### **Art. 4 - ASSISTENZA PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA O SU GUASTO**

La Ditta aggiudicataria, per tutte le apparecchiature, si impegna a effettuare interventi in numero illimitato a seguito di guasti o avarie, su segnalazione del Servizio di Ingegneria Clinica o degli utilizzatori, per il ripristino della funzionalità strumentale. Sono incluse tutte le parti di ricambio, comprendendo la sostituzione di n. 8 (otto) lampade/anno. Le riparazioni dovranno essere eseguite presso la sede della Fondazione utilizzando parti di ricambio originali e nuove, salvo diversamente concordato.

La manutenzione dovrà comprendere la riparazione e/o la sostituzione a titolo gratuito, senza nulla escluso, di tutte le parti e componenti difettose e quant'altro necessario per il perfetto funzionamento dell'apparecchiatura/sistema.

Le attività di manutenzione correttiva dovranno essere eseguite da tecnici specializzati e nel rispetto delle indicazioni previste dal Produttore.

#### Tempi di intervento:

- Tempo massimo di risposta alla chiamata di 1 ora lavorativa;
- Tempo massimo di intervento 4 ore lavorative dalla chiamata, escluso i sabati le domeniche e i giorni festivi di calendario
- Tempo massimo di risoluzione garantito dall'inizio dell'intervento per guasto tecnico bloccante = 8 ore lavorative e non bloccante = 24 ore lavorative (cioè macchina ferma al max. 3 giorni)



lavorativi dall'inizio intervento), escluso i sabati le domeniche e i giorni festivi di calendario, da garantire almeno nel 95% dei casi. La risoluzione dei guasti dovrà essere garantita nel 100% dei casi entro 5 giorni lavorativi. La riparazione potrà essere non definitiva ma dovrà essere tale da permettere la ripresa dell'attività della strumentazione, anche attraverso la fornitura di un muletto.

- La Ditta aggiudicataria dovrà garantire un periodo massimo di fermo macchina/annuo per apparecchiatura non superiore a 10 giorni lavorativi calcolati, escluso i giorni/anno necessari per la manutenzione preventiva, i controlli funzionali e di qualità, le tarature, e le verifiche di sicurezza elettrica

La Ditta aggiudicataria dovrà obbligatoriamente rispettare i tempi d'intervento sopra indicati o le eventuali migliori tempistiche e percentuali presentate nell'offerta tecnica in sede di gara.

Al verificarsi di un guasto il personale della Ditta aggiudicataria dovrà effettuare il primo intervento ispettivo e diagnostico sulle stesse effettuando le seguenti operazioni:

- accertamento della presenza del guasto o del malfunzionamento dell'apparecchiatura;
- individuazione della/e causa/e;
- adozione di tutte le misure utili per garantire il ripristino delle condizioni normali di funzionamento;
- esecuzione di una verifica finale della funzionalità e della sicurezza dell'apparecchiatura nel caso in cui l'intervento effettuato risulti risolutivo.

#### **Art. 5 - PARTI DI RICAMBIO**

Tutte le parti di ricambio, necessarie per la manutenzione preventiva e correttiva su guasto, compreso la sostituzione di n. 8 (otto) lampade/anno sono a carico della Ditta Aggiudicataria.

La Ditta Aggiudicataria si impegna ad utilizzare esclusivamente parti di ricambio originali e "a nuovo". Le parti di ricambio, quando necessario, dovranno essere dotate di versione firmware dichiarata dal produttore compatibile con la relativa versione software dell'apparecchiatura a cui sono destinate.

#### **Art. 6 – SERVIZIO DI CALL CENTER**

L'aggiudicatario, per tutte le apparecchiature oggetto del contratto, dovrà mettere a disposizione un servizio (Call Center) che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di assistenza e manutenzione, per la segnalazione dei guasti e la gestione dei malfunzionamenti.

L'aggiudicatario si impegna, altresì, a rendere noto entro 15 (quindici) giorni solari a decorrere dalla data di aggiudicazione definitiva gli orari di servizio, il numero telefonico, il numero di fax e un indirizzo di posta elettronica.

#### **Art. 7 - PENALITÀ PREVISTE DURANTE IL CONTRATTO DI ASSISTENZA**

La Fondazione provvederà alla nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i. a cui competerà l'esercizio delle funzioni di controllo sulla regolare esecuzione del contratto e sul rispetto delle sue prescrizioni. Le eventuali inadempienze riscontrate saranno oggetto di segnalazione scritta da parte del DEC alla Ditta, la quale, entro il termine di 10 giorni lavorativi, potrà esibire eventuali controdeduzioni che potranno poi essere oggetto di eventuale ulteriore valutazione in contraddittorio. Allo scopo, all'avvio del contratto, la Ditta provvederà a indicare un proprio direttore tecnico di riferimento.

Qualora le inadempienze fossero confermate saranno applicate le seguenti penali, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno:

- 1‰ (per mille) dell'importo contrattuale per ciascun giorno di fermo macchina per manutenzione preventiva non eseguita nei termini previsti e comunicati;
- 1‰ dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo sui tempi di intervento previsti;



- 1‰ dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo sui tempi di risoluzione previsti da applicarsi agli interventi eccedenti il limite di tolleranza del 5% di cui al precedente Art. 4, per i guasti che comportano il fermo del sistema;
- 0,3‰ (per mille) dell'importo contrattuale per ogni mancata compilazione e/o trasmissione delle check list manutentive;
- 1‰ dell'importo contrattuale per ogni volta in cui si riscontri l'utilizzo di parti di ricambio non originali o non conformi a quanto previsto dal presente capitolato.

Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto. Su proposta del DEC, la Fondazione procederà alla risoluzione anticipata del contratto al superamento di tale soglia, in qualsiasi momento del periodo contrattuale,

Nel caso di applicazione di penali la Fondazione emetterà fattura per l'importo da applicarsi e tratterà il relativo valore dal primo mandato di pagamento utile.

Gli importi riguardanti le penali saranno trattenuti dalle fatture in pagamento e/o dalla cauzione.

#### **Art. 8 - CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA**

Nel caso in cui le apparecchiature di cui si richiede la manutenzione, nel corso dell'appalto, fossero dichiarate inutilizzabili o comunque messe fuori servizio, verrà corrisposto all'Appaltatore un importo relativo ai soli mesi in cui il servizio sarà stato effettivamente svolto, detraendo dal corrispettivo, a far tempo dalla prima rata successiva, le quote corrispondenti al periodo in cui le prestazioni saranno interrotte.