



**AZIENDA OSPEDALIERA  
“OSPEDALI RIUNITI VILLA SOFIA – CERVELLO”  
UNITA’ OPERATIVA PROVVEDITORATO  
90146 – PALERMO – Via Strasburgo n°233**

\*\*\*\*\*

## **CAPITOLATO SPECIALE**

**REALIZZAZIONE DI UNA RETE DATI PER LA CABLATURA COMPRENSIVA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE FULL RISK DEL NUOVO REPARTO UTIR P. O. CERVELLO DELL’AZIENDA OSPEDALIERA “OSPEDALI RIUNITI VILLA SOFIA CERVELLO “.**

DISCIPLINARE TECNICO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL’APPALTO

**-CAPO I – Prodotti e gestione della fornitura e dei servizi complementari**

**Art. 1.(Oggetto dell’appalto e fabbisogno)**

Il presente capitolato ha per oggetto la **realizzazione di una rete dati per la cablatura del nuovo reparto UTIR P. O. Cervello** dell’Azienda Ospedaliera “Ospedali Riuniti Villa Sofia Cervello”, comprensiva del servizio di manutenzione Full Risk per 24 mesi, secondo le caratteristiche tecniche di cui all’articolo 2 del presente capitolato.

Per la presente fornitura si deve intendere la fornitura completa di un insieme di beni e servizi costituiti da:

- ◆ Fornitura **chiavi in mano di una rete dati per la cablatura** All Inclusive nonché di consegna, collaudo funzionale dell’ impianto;
- ◆ Servizio biennale full risk di manutenzione preventiva, correttiva, straordinaria, di verifica, con l’obbligo di corretto mantenimento delle prestazioni e della sicurezza, per tutta la durata contrattuale, come indicato nell’articolo 4 del presente capitolato;
- Ogni altra spesa inerente l’espletamento della fornitura e dei servizi correlati ed ogni ulteriore onere necessario anche di natura fiscale ad esclusione dell’I.V.A che dovrà essere addebitata sulla fattura a norma di legge.

**Art. 2. ( Caratteristiche tecnico-qualitative dell’impianto )**

In particolare l’impianto oggetto della fornitura deve essere intendersi completa di un insieme di beni e servizi costituiti da:

CARATTERISTICHE TECNICHE

### **1. Descrizione e finalità del progetto**

Il progetto si basa sull'ammodernamento della rete dati esistente, ubicata presso il III piano del P.O. Cervello (Ex Cardiologia), lato monte (OVEST), al fine di rendere operativo il nuovo reparto UTIR/PNEUMO COVID.

L'obiettivo è quello di sostituire l'attuale cablaggio di rete dati obsoleto, non più a norma, con una nuova rete LAN di Cat. 6 A di ultima generazione, e la realizzazione, nel contempo, di una nuova rete LAN interna al reparto., sempre in Cat. 6 A, per la connessione dei monitor multiparametrici alla centrale di monitoraggio pazienti.

## **2. Requisiti tecnologici della fornitura**

Il cablaggio sarà realizzato su nuova tubazione già predisposta del diametro di 25 mm su cui saranno inseriti i cavi di rete di Cat. 6 A, per un totale di n. 43 punti rete completi di frutto e di patchcord così distribuiti:

- N. 33 punti rete per il collegamento dei monitor multiparametrici;
- N. 2 UpLink per il collegamento tra la rete LAN Aziendale e gli apparati afferenti alla rete LAN per il monitoraggio dei pazienti;
- N. 4 punti rete per collocamento di N. 4 Access Point (forniti da questa stazione appaltante) per la realizzazione della rete WiFi;
- N. 4 punti rete per la sala medici;

La fornitura comprende:

- Lato networking:

o N. 3 Switch 24 porte Managed Gigabit PoE (erogazione PoE fino a 375W) + 4 porte Dual Gigabit - 1Pv6, VLAN, QoS, IGMP con collocazione da Rack;

- Lato cablaggio strutturato:

- o N. 2 - Armadi Rack da 12 Unità profondo 50 con accessori; • N. 2 - Ventola di aspirazione;
- o N. 2 - Ciabatta di alimentazione da 19v; • N. 3 - Patch Panel 24 porte Vuoto;
- o N. 3 - Pannello asolato;
- o N. 86 - Connettori RJ45 Cat. 6 A UTP;
- o N. 43 - Patch cord Cat. 6 A lunghezza 1 metro;
- o N. 41 - Patch cord Cat. 6 A lunghezza 3 metro;
- o N. 41 - Telaio + Placca Bianca base + adattatore Prese + coppia di tappi (Serie civile Vimar Piana o similare);
- Dadi e perni da rack - bastevoli per collocamento degli apparati;
- N. 2000 (mt) - Cavo UTP Cat. 6 A;

## **3. Realizzazione e fasi del cablaggio strutturato orizzontale**

Le operazioni di cablaggio strutturato consisteranno nella realizzazione di due reti LAN, una sostituirà di fatto l'attuale cablaggio di reparto, l'altra servirà a rendere operativa la centrale di monitoraggio pazienti.

La ditta aggiudicataria dovrà collocare opportunamente gli armadi Rack nelle aree previste da questa stazione appaltante, ovvero esternamente al reparto UTIR, in un locale tecnico già predisposto, per quanto riguarda la rete: LAN di reparto, mentre l'altro armadio, afferente alla rete LAN per il monitoraggio dei pazienti, sarà collocato all'interno del reparto, in un locale tecnico adiacente la stanza adibita al monitoraggio.

I punti rete di Cat. 6A, previsti per la centrale di monitoraggio dovranno confluire, attraverso

la canalizzazione, già presente, in maniera, stellare, dal frutto, posizionato adiacente le travi testa letto, al rack dedicato, ed essere attestati ai due switch da n. 24 porte ciascuno attraverso il pannello (patch panel) anch'esso in Cat. 6A, su quest'ultimo saranno creati altresì due link dati, provenienti dalla rete LAN di reparto, per l'accesso da remoto alla centrale di monitoraggio.

La ditta dovrà mantenere operativi eventuali cablaggi presenti in reparto, di Cat. 6 o 6A, che risultano essere riutilizzabili, e collegarli al nuovo armadio rack (di reparto)

Inoltre occorrerà bonificare eventuali cablaggi di rete dati/analogici non più a norma presenti nel reparto, previa analisi tecnica con l'attuale gestore della rete dati Aziendale.

#### **4. Configurazione switch e collaudo definitivo**

La ditta dovrà configurare opportunamente gli apparati di rete (switch), sia afferenti alla rete LAN per il monitoraggio: dei pazienti, che alla rete dati di reparto, in funzione delle policy di rete Aziendale.

Al completamento delle attività di cablaggio è obbligatorio, da parte della ditta, attestare la funzionalità dell'infrastruttura di rete attraverso l'etichettatura e la certificazione di tutti i punti rete realizzati, secondo gli standard previsti dalla normativa vigente in tema di cablaggio strutturato.

Al termine delle fasi di certificazione, la ditta aggiudicataria, dovrà produrre il documento di collaudo definitivo delle due reti LAN, il tutto dovrà comunque avvenire in presenza sia di un funzionario della ditta che ha realizzato l'infrastruttura di rete, che di un tecnico dell'Azienda appaltante appositamente incaricato

#### **5. Assistenza e manutenzione apparati di networking**

L'impresa aggiudicataria dovrà, garantire la funzionalità degli apparati di rete (switch), in per due anni, il quale decorrerà dalla sottoscrizione, tra le parti, del collaudo definitivo dell'infrastruttura di rete. Al termine del periodo di garanzia, sarà cura di questa stazione appaltante garantire il servizio di assistenza e manutenzione degli apparati attraverso opportune convenzioni. In caso di anomalia o difetto del prodotto, di cui sia espressamente responsabile il fornitore, lo stesso dovrà impegnarsi a correggere o eliminare tale anomalia o difetto rendendo disponibile l'apparato in sostituzione temporanea, il livello di assistenza che dovrà essere garantito sarà dal lunedì alla domenica, dalle 09:00 alle 18:00, entro due ore dalla richiesta.

Le Ditte interessate ad effettuare sopralluogo potranno contattare il referente del Servizio Informatico Aziendale, **Dott. Ing. Salvatore La Iacona U.O.S. ICT Management A. O. "Ospedali Riuniti Villa Sofia - Cervello"** Mobile: +39 3351059536 Tel. Uff. +39 0917808427, mail [s.laiacona@villasofia.it](mailto:s.laiacona@villasofia.it)

**Le ditte devono ritenersi libere di offrire, qualora fossero disponibili, prodotti con tecnologie qualitativamente superiori ai requisiti minimi richiesti.**

I prodotti offerti dovranno corrispondere a quanto di seguito precisato in termini di composizione e formulazione.

Le attrezzature oggetto della presente fornitura devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene alle autorizzazioni, alla produzione, importazione ed immissione in commercio.

Le attrezzature offerte devono essere conformi a quanto specificato per ciascun riferimento a quanto sopra riportato e comunque deve soddisfare le esigenze di manualità, di tecniche

d'uso, di indirizzi terapeutici degli Operatori.

**In generale i prodotti devono soddisfare i seguenti requisiti:**

- Essere conformi a tutte le normative nazionali ed internazionali vigenti nella specifica materia ancorché emanate successivamente alla formulazione dell'offerta; nessun onere aggiuntivo potrà peraltro essere richiesto dalle ditte aggiudicatarie per quanto connesso a detto adeguamento.
- La configurazione di base deve comunque comprendere:
- Tutto quanto necessari (accessori e/o materiale) per la messa in funzione, il collaudo e l'inizio del funzionamento;
- Installazione chiavi in mano presso i locali previsti;
- Istruzione del personale ove necessario;
- Fornitura della versione originale e relativa traduzione in italiano (se l'originale è scritto in altra lingua), dei manuali per operatore e dei manuali completi di assistenza con i disegni schematici e la lista dei componenti.

**Specifiche generali**

1. Completezza: dispositivi e/o attrezzature fornite complete di ogni parte, con adeguata adozione di accessori, per un regolare e sicuro funzionamento;
2. Massima operatività del sistema: intesa in termini di massima **operatività**, di **semplicità di utilizzo** e di **intuitività ed immediatezza** dei comandi e delle indicazioni/allarmi visivi ed acustici, non a scapito, si intende, delle prestazioni e della disponibilità di funzioni avanzate;
3. Massima standardizzazione: con particolare riferimento alla componentistica;
4. Sicurezza: presenza di tutti gli accorgimenti utili a scongiurare danni all'utilizzatore ed ai presenti anche in caso di erroneo utilizzo e programmazione;
5. Insensibilità ai problemi di continuità di rete: i sistemi, ed in particolare le parti a microprocessore, non devono deteriorarsi o perdere le proprie caratteristiche di affidabilità e sicurezza in caso di mancanza di alimentazione elettrica di rete (o altra alimentazione) per guasti o black out, oppure in presenza di disturbi di linea (picchi, radiofrequenza, ampie variazioni di tensione); con particolare riferimento ai disturbi eventualmente derivanti dall'uso contemporaneo in aula di altre attrezzature o di condizionamento dell'aria (sono sufficienti soluzioni che prevedano dispositivi elettrici quali fusibili e UPS/gruppi di UPS).
6. I prodotti offerti dovranno corrispondere a quanto richiesto.

Le attrezzature oggetto della presente fornitura devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene alle autorizzazioni, alla produzione, importazione ed immissione in commercio.

Le attrezzature offerte devono essere conformi a quanto specificato e comunque devono soddisfare le esigenze di manualità e di modalità d'uso.

La fornitura delle attrezzature deve intendersi comprensiva della fornitura completa di un insieme di beni e servizi costituiti da:

- ◆ Fornitura dell'impianto;
- ◆ Trasporto, fornitura, posa in opera dell'impianto e le eventuali opere di sollevamento e di trasporto interno dei beni stessi nei locali ove non siano ubicati al piano terreno ed impiego dei prodotti occorrenti in conformità di quanto previsto nel capitolato;
- ◆ Posa in opera, montaggio a regola d'arte, installazione chiavi in mano, collegamenti tecnici, messa in funzione dell'impianto, comprensiva degli allacciamenti alla rete di alimentazione elettrica e di assistenza al collaudo dell'impianto;

- ◆ Servizio di manutenzione biennale full risk preventiva, correttiva, ordinaria di verifica, sostitutiva per tutte le apparecchiature costituenti il sistema compresi, con l'obbligo di corretto mantenimento delle prestazioni e della sicurezza, e relativa assistenza tecnica, aggiornamenti tecnologici del sistema, per la durata del contratto come indicato nell'articolo 5 del presente capitolato ed in particolare:
  - Fornitura, sostituzione e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le parti di ricambio e di tutti i componenti del sistema nessuno escluso, necessarie a garantire il regolare funzionamento delle apparecchiature, a qualsiasi titolo deteriorate salvo il dolo;
  - Adeguamento normativo ed aggiornamento tecnologico per tutto il periodo contrattuale;
- ◆ Corso di formazione da effettuarsi presso la Sede Legale dell'Azienda Ospedaliera, per il corretto utilizzo dell'impianto offerto;
- ◆ Ogni altra spesa inerente l'espletamento della fornitura e dei servizi correlati ed ogni ulteriore onere necessario anche di natura fiscale ad esclusione dell'I.V.A che dovrà essere addebitata sulla fattura a norma di legge.

L'Impresa aggiudicataria deve prevedere la sostituzione dell'impianto qualora durante la vigenza contrattuale si rendessero disponibili nuove versioni aggiornate di tale impianto.

Ogni variazione di prestazione sia in aumento che in diminuzione della fornitura prevista dal presente Capitolato dovrà essere preventivamente autorizzata in forma scritta dall'Azienda Ospedaliera.

#### **Art. 3.(Equivalenza)**

Qualora la descrizione del bene messo a gara dovesse individuare una fabbricazione o provenienza determinata o un procedimento particolare, un marchio o un brevetto determinato, un tipo o un'origine o una produzione specifica che avrebbero come effetto di favorire o eliminare talune imprese o prodotti detta indicazione deve intendersi integrata dalla menzione "**o equivalente**". Pertanto l'Impresa concorrente può presentare un bene anche non conforme alle specifiche riportare in allegato tecnico purché funzionamente equivalente dal punto di vista clinico ed è obbligato a segnalarlo con separata dichiarazione da allegare alla relativa scheda tecnica. In tal caso l'Impresa concorrente deve provare, con qualsiasi mezzo appropriato, che le soluzioni da lui proposte ottemperano in maniera equivalente ai requisiti definiti nelle specifiche tecniche.

#### **Art. 4.(Garanzia)**

L'impresa aggiudicataria si assume l'obbligo di fornire la rete di produzione corrente, nuovo di fabbrica, modello di recente immissione sul mercato, non ricondizionato né riassembleato.

La rete fornita deve contenere tutti i più aggiornati accorgimenti in termini tecnici ed essere priva di difetti dovuti a progettazione, errata esecuzione od installazione e a vizi di materiali impiegati e deve possedere tutti i requisiti indicati dall'Impresa aggiudicataria nell'offerta e nella documentazione tecnica, nonché in vigore all'atto del collaudo.

La rete fornita, a prescindere che sia prodotta dall'Impresa aggiudicataria e da Imprese terze, dovrà essere garantita dall'Impresa aggiudicataria per tutti i vizi costruttivi ed i difetti di malfunzionamento, per tutta la durata contrattuale, a partire dalla data di collaudo con esito favorevole.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad eliminare, a proprie spese, tutti i difetti manifestatisi dai beni durante il periodo di garanzia, dipendenti da vizi di costruzione, di installazione, di configurazione e da difetti dei materiali impiegati.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a garantire parti originali di ricambio per almeno 10 anni

a decorrere dalla data di scadenza del periodo di garanzia.

#### **Art. 5.(Requisiti per l'installazione e l'esercizio)**

L'Impresa concorrente dovrà elencare i requisiti installativi e di esercizio dei componenti significativi dell'impianto del bene offerto, in base al seguente elenco indicativo e non esaustivo:

- dimensioni fisiche e peso dei dispositivi e degli alloggiamenti;
- requisiti strutturali per l'installazione, ove applicabile (carichi statici, numero di punti di appoggio, ecc.);
- requisiti fisici ed ambientali per l'installabilità (ad esempio: temperatura e umidità di esercizio, ecc.);
- requisiti elettrici ed impiantistici (corrente nominale e massima, tensione di alimentazione, frequenza, numero fasi, descrizione delle batterie, necessità di alimentazione di emergenza, ecc.);
- requisiti specifici in relazione allo smaltimento di fluidi e rifiuti speciali;

#### **Art. 6.(Garanzia: Assistenza e manutenzione Full Risk)**

Durante tutto il periodo contrattuale pari a 24 mesi dalla data del collaudo, il fornitore dovrà garantire la funzionalità della rete attraverso la manutenzione ordinaria preventiva.

A partire dalla data del positivo collaudo, e per tutta la durata del contratto, l'Impresa aggiudicataria dovrà, a proprio carico oneri e spese, erogare il servizio di assistenza tecnica e manutenzione "Full-Risk" (manutenzione preventiva, manutenzione ordinaria, nelle sue diverse componenti) volto a garantire il perfetto funzionamento dell'impianto (applicativo e non), funzionalmente necessari od in ogni caso da prevedersi per l'impianto del perfetto funzionamento dei beni offerti.

In altre parole, tutte quelle attività necessarie per la corretta gestione della rete nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento del sistema a fronte di errori.

L'Impresa aggiudicataria dovrà quindi garantire ed assicurare il mantenimento operativo della funzionalità del sistema attraverso attività che assicurino in via continuativa e tempestiva la rimozione delle malfunzioni, il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni (ad esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio convenuto).

L'Impresa aggiudicataria dovrà anche garantire la fornitura di qualsiasi parte necessaria a mantenere in perfetta efficienza del sistema tanto sotto l'aspetto infortunistico, di sicurezza e di rispondenza alle norme, quanto sotto l'aspetto della rispondenza ai parametri tipici del sistema stesso, al loro corretto utilizzo, garantendo un servizio tecnico di assistenza e manutenzione sia del sistema fornito sia delle singole componenti per i difetti di costruzione e per i guasti dovuti all'utilizzo e/o ad eventi accidentali non riconducibili a dolo. Pertanto il servizio di assistenza dovrà essere onnicomprensivo cioè tutte le sostituzioni, le riparazioni, i reintegri del sistema o di parti di esso, a prescindere che siano prodotti dall'Impresa aggiudicataria o da ditte terze, nonché la fornitura di tutti gli accessori, il software e anche di parti di ricambio soggette a consumo, es. batterie od accumulatori.

Inoltre l'Impresa aggiudicataria deve garantire, per tutta la durata del contratto, il medesimo livello qualitativo dell'impianto come accertato all'atto del collaudo: in caso di decadimento delle prestazioni di uno o più componenti, esplicitato dall'utilizzatore, non risolvibile con normali interventi di manutenzione, l'Impresa aggiudicataria provvederà a sostituire tali componenti con altre nuove identiche o migliori rispetto alla fornitura originale.

Resta inteso che per qualsiasi congegno, parte o elemento meccanico, elettrico e elettronico che presenti rotture o logorii o che comunque diminuisca il rendimento dell'impianto, l'Impresa aggiudicataria dovrà eseguire le dovute riparazioni e/o sostituzioni con materiali di ricambio originali e nuovi di fabbrica e di caratteristiche tecniche identiche o superiori a quelli sostituiti.

Resta anche inteso che l'Impresa aggiudicataria si farà carico, a propria cura, oneri e spese, del ritiro e smaltimento dei materiali sostituiti presso i locali e le sedi dell'Azienda Ospedaliera .

Durante il periodo contrattuale la ditta fornitrice dovrà assolutamente assicurare:

❖ Tempo di intervento non superiore alle 2 ore lavorative dalla chiamata	REQUISITO MINIMO
❖ Training al personale utilizzatore, da effettuare secondo le esigenze dell'Azienda.	REQUISITO MINIMO
❖ Numero illimitato di interventi tecnici a seguito di guasto	REQUISITO MINIMO
❖ Disponibilità delle parti di ricambio per almeno 10 anni dal collaudo	REQUISITO MINIMO
❖ Tutte le parti di ricambio, accessori e quanto sostituito durante gli interventi di manutenzione preventiva e/o correttiva incluse	REQUISITO MINIMO

La manutenzione e l'assistenza rientrano fra i componenti oggetto di fornitura, sino alla scadenza contrattuale. La manutenzione dovrà essere proposta nella formula tutto compreso (ovvero senza alcuna spesa aggiuntiva per diritti di chiamata, spese telefoniche, spese di viaggio, indennità di trasferta eccetera) per tutta la durata del contratto.

Il servizio sarà erogato, fermo restando che nessuna tipologia di assistenza preclude l'altra:

- sia attraverso assistenza telefonica;
- sia attraverso collegamento remoto da parte di tecnici specialisti;
- sia attraverso intervento on-site.

L'Impresa aggiudicataria dovrà indicare e descrivere le precise e dettagliate modalità di erogazione del servizio proposto, secondo le caratteristiche precisate nel seguito (vedi Disponibilità del servizio).

A scanso di equivoci questa Azienda Ospedaliera ha redatto questo capitolato orientandosi sulla formula full-risk o tutto incluso e ritenendo omnicomprensiva la conduzione dell'appalto, pertanto sono compresi tutti i ricambi soggette a consumo, es. batterie od accumulatori.

Il processo di manutenzione è attuato in via continuativa fino alla scadenza del contratto. Il processo produce, in sintesi, un corretto funzionamento della rete attraverso tutte quelle attività che assicurano in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti, il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni.

La riparazione della rete guasta rientra nel servizio in oggetto e deve essere effettuata con parti originali, intendendo per originali parti garantite come nuove. Per le parti in sostituzione è richiesta la certificazione del produttore degli apparati.

Qualora, a causa della sostituzione di componenti hardware, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software di base e/o di produttività, questa è intesa inclusa nel servizio.

L'Impresa aggiudicataria si impegna altresì a sostituire integralmente con un impianto nuovo nel caso in cui su questa si manifestino guasti e malfunzionamenti ripetuti su inderogabile decisione dell'Azienda Ospedaliera .

Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti riparabili sarà cura dell'Impresa aggiudicataria provvedere celermente alla loro sostituzione con altrettante equivalenti. Per garantire il mantenimento dell'operatività dei servizi critici, l'Impresa aggiudicataria dovrà eventualmente provvedere, nell'immediato all'installazione di ulteriore apparecchiatura provvisoria per il tempo necessario alla riparazione o al ripristino del normale funzionamento.

Si intendono in ogni caso compresi anche gli eventuali interventi necessari su impianti ed apparecchiature di rete e di comunicazione (anche qualora non direttamente realizzati e procurati dal Fornitore in esecuzione del contratto) che si dovessero rendere necessari per il regolare funzionamento dell'intero Sistema.

Tipicamente, l'attivazione del servizio avviene attraverso una comunicazione proveniente dal servizio di assistenza all'utente, al termine delle relative procedure di classificazione ed escalation.

In funzione della tipologia di malfunzionamento, il fornitore si impegna a prendere in carico le segnalazioni ed a procedere alla risoluzione del problema nel rispetto dei livelli di servizio di seguito precisati.

### DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

La disponibilità giornaliera del servizio complessiva dovrà essere:

Disponibilità giornaliera del Servizio	Dalle 09:00 alle 19:00 dal lunedì alla domenica incluso (5 giorni su 7)
--	--

L'intervento tecnico, da prevedersi con caratteristiche del tutto analoghe sia per la garanzia, sia per la manutenzione ordinaria correttiva, dovrà prevedere i livelli di servizio di seguito riportati.

Urgenza	Tempo di intervento	Tempo di ripristino o soluzione temporanea
<b>Critica:</b> problema bloccante; più servizi non sono in grado di svolgere l'attività	2 ore	1 giorno
<b>Alta:</b> problema bloccante; un singolo servizio non è in grado di svolgere l'attività	2 ore	1 giorno
<b>Media:</b> problema non bloccante; il servizio è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato	1 giorno	3 giorni
<b>Bassa:</b> problema non bloccante; il servizio è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	3 giorni	5 giorni

Con "Tempo di intervento" si intende la presa in carico e la prima analisi del problema o malfunzionamento.

Con "Tempo di ripristino" si intende il tempo massimo concesso per applicare una soluzione che ripristini l'operatività del sistema a partire dalla richiesta/segnalazione da parte dell'Utente.

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente dall'Impresa aggiudicataria, anche mediante fax.

L'Impresa aggiudicataria, dovrà intervenire per individuare la tipologia e l'entità del malfunzionamento e/o guasto entro il termine massimo convenuto, decorrenti dall'ora di inoltro della richiesta da parte dell'Azienda Ospedaliera, pena l'applicazione delle penali di cui al contratto. Il numero di ore/giorni indicato si deve intendere comprensivo del sabato, domenica e festività in genere.

Al termine di ogni intervento l'Impresa aggiudicataria dovrà compilare un apposito rapporto di intervento, riportante gli estremi dello stesso (identificativo chiamata) con la descrizione del problema e la relativa soluzione.

Tale documento, controfirmato anche dall'Azienda Ospedaliera (nella figura del referente dell'unità organizzativa che ha segnalato la malfunzione e/o ha richiesto l'intervento), dovrà contenere, almeno, le seguenti informazioni:

- Il codice di identificazione assegnato univocamente alla chiamata (anche Numero di Protocollo);
- Codice unità organizzativa dell'Azienda Ospedaliera (Identificativo utente);
- Data/Ora della chiamata;
- Descrizione del problema;
- Livello di severità e di priorità assegnati;
- la data e l'ora dell'intervento;
- Lista azioni intraprese;
- l'eventuale tipologia di Apparecchiatura/bene ed il relativo il codice identificativo ;
- il numero di ore lavorative nelle quali l'Apparecchiatura/bene sia, eventualmente, rimasta in stato di fermo, nonché le eventuali componenti sostituite;
- Data/Ora e tipologia esito (chiusura problema o procedura emergenza, eventuale trasferimento a soggetto terzo).

Su base trimestrale, l'Impresa aggiudicataria si impegna a produrre un rapporto dettagliato degli interventi effettuati e dei relativi tempi di risoluzione nel periodo di competenza.

Inoltre ed in ogni caso tale rapporto conterrà indicazioni ed informazioni che permettano all'Azienda la valutazione sulle caratteristiche di funzionamento ed efficienza del sistema.

La manutenzione straordinaria di emergenza dovrà essere fornita entro le otto ore lavorative dalla richiesta di intervento, mentre le manutenzioni giornaliere saranno effettuate dall'utente come previsto dai manuali d'uso in lingua italiana che dovranno essere forniti in dotazione.

L'aggiudicatario sarà inoltre tenuto a rendere prontamente disponibile personale specializzato per dare assistenza ai medici nella risoluzione di tutti i problemi tecnico-applicativi che dovessero sorgere durante il periodo di fornitura.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dalle Unità Operativa utilizzatrice oppure dal Servizio Informatico dell'Azienda Ospedaliera.

Il servizio di assistenza e manutenzione full-risk dovrà anche essere comprensivo di:

- ◆ trasporto, installazione, messa in funzione ed eventuale ritiro della strumentazione fuori uso;
- ◆ collegamenti agli impianti elettrici ed idraulici esistenti nell'Unità Operativa utilizzatrice ;
- ◆ messa a disposizione , se necessari, di sistemi di stabilizzazione di corrente elettrica con gruppo di continuità, di sistemi di distillazione dell'acqua con fornitura delle resine deionizzatrici necessarie e di sistemi di condizionamento della temperatura;
- ◆ verifiche periodiche di qualità dell'apparecchiatura;
- ◆ verifiche periodiche di sicurezza elettrica.

Nell'attività di assistenza deve essere compresa la manutenzione sostitutiva con apparecchiatura di ultima generazione senza variazione di costi per la fornitura del materiale dedicato. L'assistenza alle procedure software di gestione del sistema dovrà essere svolta in forma completa, comprendendo tutte le implementazioni, variazioni, modifiche e sviluppo tali da consentire il costante aggiornamento dei programmi.