

Allegato n. 1 alla deliberazione _____
n. _____ del _____
composto di n. 18 fogli.

Dräger

| | |
|----------------------------|---------------------|
| ASL N. 5 - ORISTANO | |
| Resp. Proc. | <u>ING. CLINICA</u> |
| PERVENUTO IL | |
| 15 OTT. 2013 | |
| Prot. n. | _____ del _____ |
| Altri | _____ |

Spettabile
AZIENDA USL 5 ORISTANO
Via Carducci 35
09170 ORISTANO

Corsico, 27 Settembre 2013

Oggetto: Proposta di Contratto di Assistenza Tecnica Prot. 222/PC/TC/13/DS; 131/TC/13/DS

Gentile Cliente,

con la presente ci preghiamo di trasmetterLe la proposta di contratto di assistenza tecnica per la gestione della manutenzione delle apparecchiature di ns. produzione e/o commercializzazione in uso presso la Sua Spett.le Azienda.

La preghiamo di prendere accurata visione delle condizioni generali e particolari del Servizio e dell'allegato operativo alla proposta contenente l'elenco delle apparecchiature.

Qualora la proposta risultasse di Suo interesse, La preghiamo di restituirci la presente ed i suoi allegati debitamente controfirmati per accettazione.

Inoltre, al fine di ovviare alle tempistiche necessarie alla formalizzazione dell'accettazione della proposta contrattuale, rallentate dai vari necessari passaggi burocratici, ci rendiamo disponibili all'anticipo delle necessarie attività di manutenzione preventiva previo formale inoltro dell'Allegato Modello AUT_PM secondo i termini meglio descritti nell'allegata proposta.

Certi di aver fatto cosa gradita, restiamo in attesa di un Vs. riscontro e cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

Draeger Medical Italia S.p.A.

LCS Sales Manager

Ing. Umberto Rostello

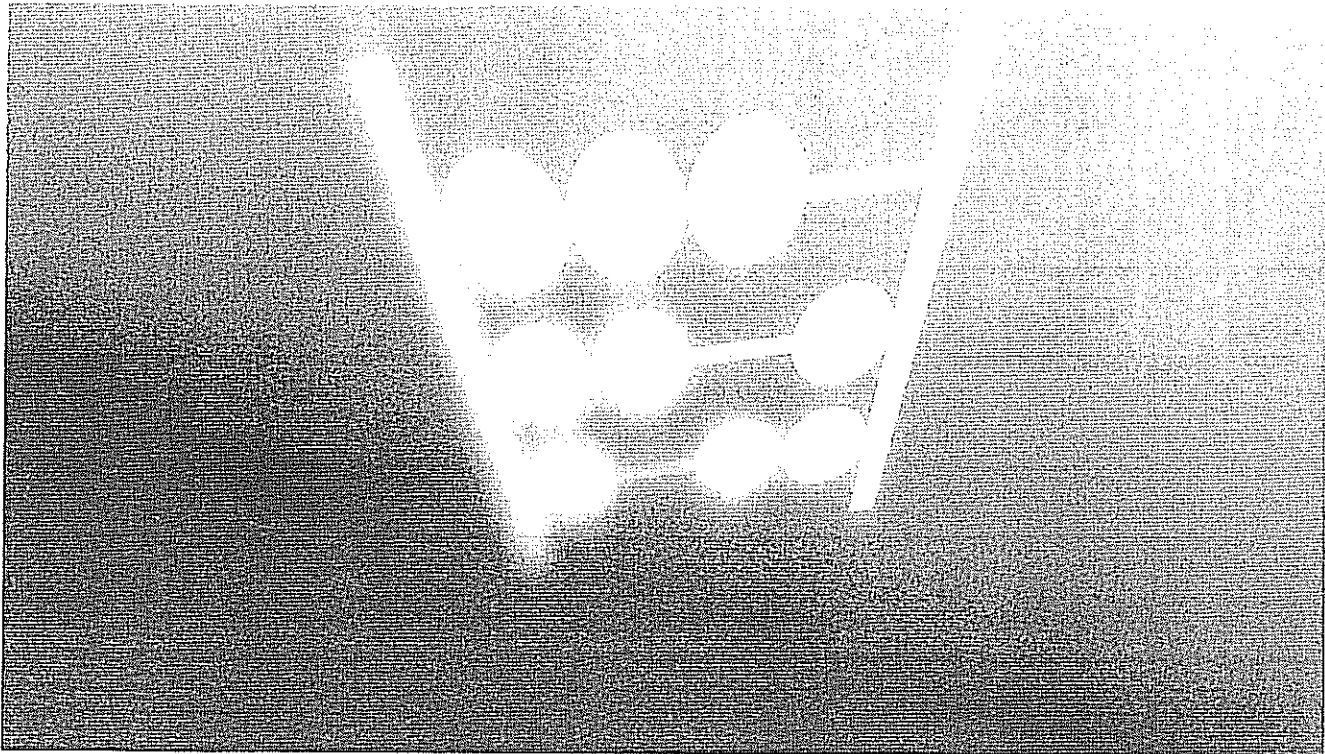
Draeger Medical Italia S.p.A.

Società a socio unico
Società soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Draeger Medical GmbH
Sede legale e sede amministrativa
20094 Corsico (Mi) - Via Galvani, 7
Tel 02 45072.1 Fax 02 4504515
www.draeger.com

Cap Soc € 7.400.000,00
R.E.A. Mi n° 1266913
Reg.Imp. 09058160152
P.IVA IT 09058160152
RAEE IT08020000003729
Reg. P.I.E IT09060P00001299

DraegerService

**Il servizio di assistenza tecnica per
la gestione delle apparecchiature di area critica**



Proposta di contratto di assistenza tecnica PREVENTIVECARE / TOTALCARE

Draeger Medical Italia S.p.A.

Società a socio unico
Società soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Draeger Medical GmbH
Sede legale e sede amministrativa
20094 Corsico (MI) – Via Galvani, 7
Tel 02 45872.1 Fax 02 4584515
www.draeger.com

Cap Soc € 7.400.000,00
R.E.A. MI n° 1265913
Reg.Imp. 09058160152
P.IVA IT 09058160152
RAEE IT08020000003729
Reg. PILE IT09050P00001299

| | |
|--|----|
| Introduzione | 3 |
| DraegerService - Il servizio di assistenza tecnica di Draeger Medical | 3 |
| La soluzione contrattuale studiata per Voi | 4 |
| Il nostro approccio all'esecuzione delle attività programmate | 7 |
| Il nostro approccio all'esecuzione delle attività correttive | 7 |
| L'attivazione del servizio: il "Modulo di richiesta d'intervento tecnico" | 8 |
| Il nostro approccio all'esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria | 11 |
| Servizi integrativi disponibili | 11 |
| "PM Over-Time" | 13 |
| I benefici tecnici, clinici, economici e di garanzia di qualità sono evidenti: | 13 |
| Definizione Contratto | 14 |
| Modello "AUT_PM" | 15 |
| Allegato operativo | 16 |

Introduzione

Nei moderni ambienti clinici, ed in particolar modo nelle aree critiche, l'operatività delle apparecchiature elettromedicali deve garantire la minimizzazione delle interruzioni dei flussi di lavoro e della conseguente riduzione di produttività.

In questo scenario l'obiettivo del servizio di assistenza tecnica di Draeger Medical è quello di diventare partner affidabile per i nostri clienti al fine di aiutarli nella sfida del miglioramento della qualità, della gestione dei costi e dell'incremento delle prestazioni.

Attraverso la nostra pluriennale presenza negli ambienti critici, il quotidiano contatto con il personale clinico ed i servizi di ingegneria clinica interni alle strutture ospedaliere e la competenza acquisita nella manutenzione di migliaia di apparecchiature, il ns. Servizio di Assistenza Tecnica ha definito un portfolio di soluzioni contrattuali che garantisce la flessibilità necessaria a garantire il miglioramento della qualità, la gestione dei costi e l'incremento delle prestazioni delle specifiche apparecchiature in Vs. dotazione.

DraegerService - Il servizio di assistenza tecnica di Draeger Medical

Al fine di poter soddisfare appieno i propositi di garanzia ed incremento della qualità delle prestazioni delle Vs. apparecchiature, l'attività di manutenzione deve essere demandata a soggetti competenti, debitamente addestrati e formati.

Il Servizio di Assistenza Tecnica di Draeger Medical Italia vanta una presenza continua ed una copertura capillare del territorio garantita da un servizio strutturato alla luce dell'esperienza di Draeger Medical a livello mondiale e costituito da:

- ✓ **Field Service Engineer** distribuiti in modo capillare su tutto il territorio nazionale si occupano dello svolgimento di interventi di manutenzione programmata, correttiva, straordinaria, installazioni e collaudi;
- ✓ **Field Service Engineer Senior** che, grazie alla loro profonda conoscenza delle specifiche realtà locali, si occupano di coordinare e supportare le attività dei FSE;
- ✓ **Technical Support** che, focalizzati sulle specifiche modalità operative, forniscono supporto tecnico di elevatissimo livello e si occupano della formazione tecnica dei FSE;
- ✓ **Regional Service Manager** che hanno la responsabilità di progettare, pianificare e coordinare le attività ed i servizi previsti nell'ambito delle varie soluzioni contrattuali al fine di ottimizzare la distribuzione logistica delle attività ed assicurare la service delivery

L'intero organico ricopre in modo capillare il territorio nazionale permettendo, in questo modo, una elevata interscambiabilità e flessibilità a garanzia di un servizio di qualità.

A supporto del personale tecnico esiste la struttura del Business Support organizzata nella sede di Corsico (MI) che si occupa di gestire tutte le seguenti attività logistico-amministrative dell'assistenza tecnica:

- ✓ **Il Call-Center centrale** che garantisce la corretta ricezione, registrazione e gestione delle richieste di intervento tecnico ed il successivo supporto logistico ai tecnici di campo sino alla completa risoluzione delle problematiche;
- ✓ **Il supporto logistico** che si occupa inoltre di affiancare i tecnici di campo nella gestione dei magazzini per le parti di ricambio dislocati su tutto il territorio nazionale, centralmente presso la ns. sede italiana e a livello internazionale presso il centro europeo di smistamento di Francoforte (Germania);
- ✓ **La struttura di supporto centrale** assicurata dalla ns. Casa Madre di Lubecca (Germania) che si occupa di garantire supporto tecnico a 360° forte di un team altamente specializzato e delle diverse esperienze delle varie strutture internazionali;

E' grazie a questa struttura così articolata che oggi il nostro Servizio di Assistenza Tecnica è leader nella definizione e commercializzazione di pacchetti di servizi dedicati alla gestione degli ambienti ospedalieri critici.

La soluzione contrattuale studiata per Voi

Di seguito viene dettagliata la proposta contrattuale studiata per le Vs. apparecchiature alla luce della ns. esperienza e soprattutto delle specifiche esigenze da Voi manifestate e ritenute necessarie in relazione alla realtà operativa nella quale le Vs. apparecchiature si trovano ad essere utilizzate.
Nel seguito potrete apprezzare:

- le **condizioni contrattuali particolari** a Voi riservate
- le **condizioni generali al contratto** di assistenza tecnica
- l'**allegato operativo alla proposta contrattuale** riportante il dettaglio delle apparecchiature oggetto della presente proposta oltre alla ripartizione dei canone contrattuali annuali e/o periodici per ogni singolo sistema

| TIPOLOGIA CONTRATTO: PREVENTIVECARE | |
|--|---|
| Condizioni Particolari | |
| Modalità del Contratto : | Il contratto garantisce la funzionalità delle apparecchiature attraverso visite periodiche di manutenzione preventiva. |
| Numero di visite di manutenzione preventiva: | Vedi allegato operativo |
| Interventi di manutenzione correttiva su chiamata: | Esclusi |
| Parti di Ricambio: | Escluse – sconto 15% |
| Garanzia sulle parti di ricambio | 3 mesi dalla data di installazione |
| Materiale di consumo: | Escluso |
| Importo totale IVA esclusa: | Vedi Allegato operativo |
| Fatturazione : | Trimestrale |
| Pagamento : | 90 GG D.F. Dräger Medical Italia S.p.A. si riserva e per gli effetti previsti dall'art. 1460 c.c. si riserva la facoltà di non eseguire, ovvero sospendere le attività/ i servizi di manutenzione contrattualmente descritti nell'eventualità in cui le corrispettive obbligazioni di pagamento non dovessero essere adempiute con le modalità e/o i tempi concordati, anche relativamente ad un solo canone oggetto di fatturazione. Resta salva l'applicazione del tasso di interesse di cui a D.lgs. 231/2002 sugli insoluti maturati. |
| Corso di formazione: | Incluso nel contratto corso di formazione tecnica 1° livello |
| Durata: | Dal 01/01/13 al 31/12/13 |

Dräger Medical Italia S.p.A.

Società a socio unico
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Draeger Medical GmbH
Sede legale e sede amministrativa
20094 Corsico (Mi) – Via Galvani, 7
Tel 02 45872.1 Fax 02 4584515
www.draeger.com

Cap Soc € 7.400.000,00
R.E.A. MI n° 1266913
Reg.Imp. 09058160152
P.IVA IT 09058160152
RAEE IT08020000003729
Reg. PILE IT09060P00001299

| TIPOLOGIA CONTRATTO: TOTALCARE | |
|--|---|
| Condizioni Particolari | |
| Modalità del Contratto : | Il contratto garantisce la funzionalità delle apparecchiature attraverso visite periodiche di manutenzione preventiva e correttiva |
| Numero di visite di manutenzione preventiva: | Vedi allegato operativo |
| Interventi di manutenzione correttiva su chiamata: | Illimitati (previa regolare richiesta scritta da ufficio competente) |
| Tempi di intervento garantiti: | 4 ore lavorative nel 90% dei casi – 8 ore max lavorative dalla ricezione della chiamata |
| Parti di Ricambio: | Incluse. Le parti di ricambio incluse sono quelle previste per l'esecuzione degli interventi tecnici ad esclusione di quanto espressamente indicato nelle allegate condizioni generali |
| Garanzia sulle parti di ricambio | 3 mesi dalla data di installazione |
| Materiale di consumo/Kit di manutenzione: | Esclusi |
| Importo totale IVA esclusa: | Vedi Allegato operativo |
| Fatturazione : | Trimestrale |
| Pagamento : | 90 GG D.F. Dräger Medical Italia S.p.A. ai sensi e per gli effetti previsti dall'art. 1460 c.c. si riserva la facoltà di non eseguire, ovvero sospendere le attività/ i servizi di manutenzione contrattualmente descritti nell'eventualità in cui le corrispettive obbligazioni di pagamento non dovessero essere adempiute con le modalità e/o i tempi concordati, anche relativamente ad un solo canone oggetto di fatturazione. Resta salva l'applicazione del tasso di interesse di cui a D.lgs. 231/2002 sugli insoluti maturati. |
| Corso di formazione: | Incluso nel contratto corso di formazione tecnica 1° livello |
| Durata: | Dal 01/01/13 al 31/12/14 |

Dräger Medical Italia S.p.A.
LCS Sales Manager
Ing. Umberto Rostello

Dräger Medical Italia S.p.A.

Società a socio unico
Società soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Draeger Medical GmbH
Sede legale e sede amministrativa
20094 Corsico (MI) – Via Galvani, 7
Tel 02 45872.1 Fax 02 4584515
www.draeger.com

Cap Soc € 7.400.000,00
R.E.A. MI n° 1266913
Reg.Imp. 09058160152
P.IVA IT 09058160152
RAEE IT08020000003729
Reg. PILE IT09060P00001299

CONDIZIONI GENERALI AL CONTRATTO

1. Draeger Medical Italia S.p.A., assumendo il presente contratto, si impegna nei limiti stabiliti dalle "Condizioni Particolari", ad assicurare un controllo periodico delle apparecchiature descritte nell'allegato operativo, attraverso una serie di operazioni, conformi alle procedure indicate e prescritte dalla propria Casa Madre ed eseguite dai nostri tecnici in modo da garantire il corretto funzionamento delle stesse.
2. Il contenuto dell'offerta di contratto è da considerarsi valido ed efficace in caso di accettazione scritta che pervenga a Draeger Medical Italia S.p.A. entro 90 gg dalla data indicata nell'offerta stessa, ovvero dalla data di presentazione/invio del presente documento da valersi quale proposta contrattuale. Qualora l'accettazione pervenga in data successiva, Draeger Medical Italia S.p.A. si riserva la facoltà di non sottoscrivere, non perfezionandolo, l'accordo contrattuale.
3. E' espressamente fatto divieto di modificare unilateralmente, anche in via parziale, le condizioni e la durata del contratto offerto. Qualunque deroga, modifica o aggiunta a tutte le condizioni espresse in questo contratto, sarà da considerarsi nuova proposta e dovrà essere sottoscritta per accettazione da entrambi le parti.
4. Il numero di visite di manutenzione preventiva programmata potrà variare per le seguenti ragioni:
 - completamento della manutenzione periodica regolare
 - effettivo periodo di copertura contrattuale diverso dall'annualità per le apparecchiature e/o parte delle apparecchiature presenti nell'allegato operativo
 - ripetuta indisponibilità delle apparecchiature e/o di parte delle apparecchiature. In questo specifico caso, la visita sarà da considerarsi come regolarmente effettuata ai fini contrattuali e verrà emesso regolare rapporto di intervento con specifica annotazione attestante la suddetta indisponibilità
 - specifici accordi contrattuali meglio descritti nelle condizioni particolari al contratto
5. Gli interventi di manutenzione preventiva su sistemi verranno rendicontati (salvo diversi accordi) su un unico foglio di lavoro riportante ogni singola matricola afferente al sistema stesso
6. Per gli interventi correttivi, qualora inclusi in contratto, si assicura un tempo di intervento max non superiore a quanto specificatamente definito nelle condizioni particolari con decorrenza dal ricevimento di idonea richiesta scritta inoltrata al ns. call center da ufficio competente
7. Salvo diversi accordi i rapporti tecnici di intervento verranno consegnati al personale di reparto
8. Dalla tipologia di contratto offerto, oltre a quanto specificato come nelle condizioni particolari al contratto, sono comunque da ritenersi esclusi:
 - Interventi inerenti eventuali modifiche alle norme di sicurezza vigenti o future
 - Interventi dovuti ad imperfetto funzionamento degli impianti di alimentazione, dell'impianto di condizionamento, da eccessiva umidità o polverosità, da esplosioni/incendi, da qualsiasi disastro naturale (inondazioni, terremoti, fulmini, etc.)
 - Interventi derivanti da manomissioni, negligenza ovvero da qualsiasi condotta riferibile al cliente od a soggetti terzi, con l'inclusione di problematiche derivanti da assistenza e/o manutenzione effettuata da personale o da addetti non espressamente autorizzato da Draeger Medical Italia S.p.A., ovvero derivante da errato uso dell'apparecchiatura.
 - Spostamenti e/o reinstallazione delle apparecchiature
 - Interventi causati o riconnessi da utilizzo di materiali e/o parti di consumo non conformi agli originali Draeger Medical.

Inoltre, a seconda della tipologia di contratto sono esclusi i seguenti materiali:

| Preventive Cure Preventive Care + | TotalCare | TotalCare + |
|--------------------------------------|---|---|
| tutto escluso | Kit di revisione/manutenzione Circuiti paziente Materiale monouso/monopaziente in genere e/o che necessita di sostituzione giornaliera Parti in vetro, gomma, plastica Cavi Paziente (Cavi ECG, SpO2, NIBP, IBP, TEMP, etc.) e relativi accessori Sonde/sondini/sensori Cavi in genere (di rete, di alimentazione, di interconnessione, etc.) Batterie in genere Filtri in genere Tubi e innesti evacuazione gas Materiale di consumo in genere Accessori e/o parti finalizzati ad aumentare e/o migliorare le prestazioni delle apparecchiature | Circuiti paziente Materiale monouso/monopaziente in genere e/o necessita di sostituzione giornaliera. Materiale di consumo per scorta Accessori e/o parti finalizzati ad aumentare migliorare le prestazioni delle apparecchiature |

9. Tutti i costi extra contratto non contemplati nella presente offerta, verranno rendicontati e fatturati direttamente da Draeger Medical Italia S.p.A. con l'utilizzazione della causale "materiale escluso dal contratto" applicando il listino prezzi in vigore.
10. Tutte le fatture emesse da Draeger Medical Italia S.p.A., sia relative al canone di manutenzione che per tutti gli eventuali interventi esclusi, devono essere saldate nel rispetto e comunque entro i termini indicati nelle condizioni particolari al contratto
11. Draeger Medical Italia S.p.A. si riserva per gli effetti previsti dall'art. 1460 c.c. si riserva la facoltà di non eseguire, ovvero sospendere le attività/ i servizi di manutenzione contrattualmente descritti nell'eventualità in cui le corrispettive obbligazioni di pagamento non dovessero essere adempiute con le modalità e/o i tempi concordati, anche relativamente ad un solo canone oggetto di fatturazione. Resta salva l'applicazione del tasso di interesse di cui al D.lgs. 231/2002 sugli insoliti maturati.
12. Qualora si concordi, con autorizzazione scritta da parte di ufficio competente, di anticipare lo svolgimento delle manutenzioni preventive prima dell'accettazione della proposta di contratto, l'esecuzione delle stesse verrà garantita alle condizioni operative contrattuali. Nel caso in cui il contratto non dovesse essere accettato in toto o in parte le attività verranno fatturate direttamente da Draeger Medical Italia SpA al prezzo di listino in vigore
13. Con riferimento alle apparecchiature vetuste/obsolete eventualmente incluse nell'Allegato Operativo, Draeger Medical Italia S.p.A. si impegna a garantire il massimo sforzo per il ripristino delle condizioni di piena funzionalità malgrado la limitata disponibilità di parti di ricambio. Qualora durante il periodo contrattuale si rendesse necessario dismettere eventuali apparecchiature inserite nell'Allegato Operativo, previa Vs./ns. comunicazione, il relativo canone verrà sospeso e Draeger Medical Italia SpA provvederà alla fatturazione della quota parte relativa all'effettivo periodo di copertura contrattuale. Inoltre, ove si rendesse necessario, Draeger Medical Italia S.p.A. si renderà disponibile ad offrirvi personalizzati programmi di adeguamento tecnologico.
14. Draeger Medical Italia S.p.A. sarà esonerata da ogni responsabilità per la mancata e/o ritardata esecuzione di interventi di cui al presente contratto per il verificarsi di eventi di forza maggiore o avvenimenti quali catastrofi naturali, incendi, inondazioni, esplosioni, disastri nucleari, terremoti, epidemie o restrizioni sanitarie, guerre, atti di terrorismo, atti del governo, rivolte, scioperi (anche aziendali), ritardi nei trasporti.
15. La Stazione appaltante/Ente si impegna ora per allora, in relazione a quanto ad essa riferito, a garantire il rispetto di ogni norma/disposizione/prescrizione in tema di sicurezza, igiene e salute ambientale -con particolare riferimento ai cosiddetti rischi da interferenza- in relazione agli spazi interessati ad ogni attività demandata all'impresa. Resta inteso che, con espresso riferimento all'obbligo sopra descritto, la Stazione appaltante/Ente si impegna a mantenere l'impresa integralmente munita ed indenne da qualsivoglia onere e/o pregiudizio derivante da proprie condotte inadempienti. L'impresa avrà facoltà di segnalare formalmente e senza ritardo l'eventuale inadeguatezza degli ambienti e delle strutture, richiedendo l'attuazione di interventi idonei ed emendare tali inadempimenti
16. Legge 136/2010 - Piano Straordinario contro le mafie. La Stazione Appaltante si obbliga ad assolvere a tutti gli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 relativi ai pagamenti corrispondenti alle varie fasi di esecuzione dell'appalto, a pena di nullità assoluta del contratto. Qualora non assolva ad uno degli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, Draeger Medical Italia S.p.A. procederà all'immediata risoluzione di diritto del contratto, in sensi del comma 8 del medesimo art. 3 della L. 136/2010 e dell'art. 1456 cod. civ.
17. Per ogni controversia che dovesse sorgere in conseguenza del presente contratto, resta competente esclusivamente il Foro di Milano con rinuncia degli altri.

Draeger Medical Italia S.p.A.

Società a socio unico
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Draeger Medical GmbH
Sede legale e sede amministrativa
20094 Corsico (MI) - Via Galvani, 7
Tel 02 45872.1 Fax 02 4584515
www.draeger.com

Cap Soc € 7.400.000,00
R.E.A. MI n° 1266913
Reg.Imp. 09058160152
P.IVA IT 09058160152
RAEE IT0802000003729
Reg. F.I.E. IT09050P00001299

Il nostro approccio all'esecuzione delle attività programmate

Secondo la Norma UNI 9910, per attività di Manutenzione Programmata si intende "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".

La Manutenzione Preventiva su apparecchiature elettromedicali ha quindi lo scopo di:

- prevenire l'insorgenza di guasti
- verificare la corrispondenza dei parametri di funzionalità
- permettere il corretto utilizzo delle apparecchiature
- assicurare il mantenimento delle condizioni di sicurezza dell'operatore e del paziente

L'esecuzione oculata delle corrette attività programmate rappresenta dunque il passo fondamentale per assicurare elevate prestazioni in termini di *up-time* ovvero di disponibilità delle stesse per l'utilizzo al massimo delle performance.

Ciò equivale ad assicurare la riduzione dell'incidenza di guasti e la conseguente riduzione dei tempi di fermo macchina.

E' per questi motivi che il ns. Servizio di Assistenza Tecnica ritiene che le attività di manutenzione preventiva debbano essere pianificate e svolte con precisione e puntualità.

Purtroppo spesso le tempistiche necessarie alla formalizzazione dell'accettazione della proposta contrattuale risultano rallentate dai vari necessari passaggi burocratici e la comunicazione ufficiale di accettazione viene inoltrata quando il contratto risulta già in fase di validità temporale.

Alla luce di quanto sopra, al fine di garantire la corretta pianificazione e svolgimento delle attività preventive secondo i dettami di Casa Madre ed in linea con la storicità di interventi svolti sulle Vs. apparecchiature, in attesa della formalizzazione dell'accettazione del contratto, ci rendiamo disponibili all'anticipo di queste attività dietro una Vs. formale autorizzazione (Allegato Modello AUT_PM) che, per motivi logistici e organizzativi, dovrà essere inoltrata entro 3 mesi dalla formale decorrenza del contratto stesso.

All'atto dell'accettazione del contratto tutte le attività svolte verranno computate nei termini dello stesso.

In questo modo saremo in grado di garantire il mantenimento in piena efficienza delle Vs. apparecchiature e di distribuire i carichi di lavoro dei ns. FSE assicurandoVi:

- il rispetto dei piani di manutenzione eventualmente definiti in collaborazione con il Vs. Servizio di Ingegneria Clinica e nelle modalità dettate dai Vs. Manuali della Qualità;
- l'assoluta disponibilità del ns. Servizio in caso di urgenza per interventi di manutenzione correttiva;

Il nostro approccio all'esecuzione delle attività correttive

Secondo la Norma UNI9910, per manutenzione correttiva si intendono tutti gli interventi "eseguiti a seguito della rilevazione di un'avaria e volti a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta".

In linea generale, gli interventi di manutenzione correttiva consistono dunque:

- nell'accertamento della presenza di un guasto o malfunzionamento di un'apparecchiatura o di un sistema medicale;
- nell'individuazione della o delle cause;
- nell'approntamento di tutte le misure per garantire il ripristino delle normali condizioni di funzionalità;
- nell'esecuzione delle necessarie verifiche finali dell'originale funzionalità e dell'integrità per l'uso sicuro dell'apparecchiatura;

Il ns. Servizio di Assistenza Tecnica è perfettamente conscio di quanto la puntualità e la rapidità nei tempi di intervento e di risoluzione del guasto siano di fondamentale importanza per garantire l'operatività delle aree critiche ospedaliere.

Per questo motivo, ad ogni richiesta di intervento che perviene al ns. Service Business Support, viene attivato un consolidato processo di gestione della stessa che prevede:

- la registrazione della chiamata nel nostro sistema informatico;
- l'attribuzione della chiamata al tecnico di riferimento per l'area di interesse;
- l'individuazione del livello di priorità associato alla chiamata in relazione alla tipologia di guasto e di criticità dell'apparecchiatura stessa ed al contesto operativo;
- la diagnosi del guasto;
- l'approvvigionamento delle parti di ricambio eventualmente non disponibili nei magazzini locali che, secondo il processo di direct delivery attivato a livello mondiale, vengono rese disponibili in non più di 2 giorni lavorativi nel 95% dei casi;

Nei casi più complessi, il tecnico può attivare il processo di escalation della problematica avvalendosi del supporto della ns. struttura di Technical Support e della ns. Casa Madre.

Il processo logistico organizzativo del ns. Servizio di Assistenza Tecnica è stato studiato al fine di garantire le prestazioni di cui alle condizioni generali e particolari del presente contratto.

Nell'ottica di fornire un valido supporto all'ottimizzazione dei processi gestionali, di technology assessment e risk management del parco apparecchiature elettromedicali e per massima trasparenza, riteniamo utile sottolineare che per apparecchiature fuori produzione e/o comunque in uso da più di 10 anni, potrebbero verificarsi problematiche connesse alla reperibilità di alcune parti di ricambio eventualmente necessarie in caso di guasto.

Si tenga presente che per le stesse, oltre a garantire lo svolgimento delle debite manutenzioni preventive, il ns. Servizio di Assistenza Tecnica sarà in grado di assicurare il massimo sforzo per il mantenimento della loro efficienza e di risolvere gran parte delle problematiche di guasto che si dovessero riscontrare anche se riteniamo sia importante sottolineare che l'incidenza di guasti che porteranno a dismissioni per irreparabilità sarà destinata ad incrementare nel corso del tempo.

L'attivazione del servizio: il "Modulo di richiesta d'intervento tecnico"

L'organizzazione e la struttura del Servizio di Assistenza Tecnica di Draeger Medical Italia S.p.A. rende evidente la ns. focalizzazione alla gestione attenta, efficace e tempestiva delle problematiche di guasto e di conseguente interruzione del servizio.

Al verificarsi di un guasto è infatti di fondamentale importanza ottimizzare ogni singolo passaggio per assicurare la minimizzazione dei tempi di fermo macchina a partire dalla corretta attivazione del servizio ovvero alla formulazione della richiesta di intervento completa di tutti i dati necessari sull'anagrafica dell'apparecchiatura, sulla sua localizzazione specifica e sull'evidenza degli effetti dal guasto riscontrato.

Al fine di fornire un elemento utile ad assicurare la trasmissione di tutte queste informazioni viene di seguito allegato un **"Modulo di richiesta d'intervento tecnico"** appositamente studiato da Draeger Medical Italia S.p.A. e che vi invitiamo ad utilizzare ad ogni eventuale richiesta di intervento. Qualora invece il Vs. Servizio Tecnico/Servizio di Ingegneria Clinica disponesse di propria modulistica, Vi invitiamo a verificare che tali moduli contengano in maniera chiara ed inequivocabile tutte le informazioni riportate nel nostro **"Modulo di richiesta d'intervento tecnico"**.

Riteniamo che sia infatti indispensabile sottolineare che eventuali richieste di intervento incomplete genereranno ovvie estensioni del tempo di fermo macchina non imputabili al Servizio di Assistenza Tecnica

Draeger Medical Italia S.p.A. e pertanto non calcolabili al fine della verifica del raggiungimento delle specifiche performance contrattuali previste.

Segnaliamo infine che, qualora lo riteniate utile, contattando il ns. Numero Verde 800314999 o l'indirizzo di e-mail 800314999@draeger.com riceverete copia in formato elettronico del modulo per l'apertura a mezzo e-mail delle richieste di intervento.