



LOTTO 5: GARANZIA, ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Integrate con le soluzioni migliorative, offerte dal fornitore, rispetto a quelle previste nel capitolato tecnico di base

GARANZIA

Tutti i beni oggetto della presente gara devono essere coperti da garanzia full risk (ovvero la garanzia si intende totale, esclusi gli eventuali accessori di consumo se necessari, e comprensiva dei pezzi di ricambio, diritto di chiamata, costo della mano d'opera ecc.) per un periodo di **mesi 60 dalla data del collaudo/accettazione positivo degli stessi**. In tale periodo il Fornitore deve provvedere gratuitamente e con il proprio personale ai lavori che si rendessero necessari per ripristinare la completa funzionalità dei prodotti, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Le Amministrazioni sono tenute a corrispondere al Fornitore unicamente il costo dei pezzi sostituiti solo nel caso in cui il Fornitore produca apposita documentazione atta a comprovare che i guasti o le rotture sono derivati da un utilizzo improprio da parte dell'Amministrazione stessa.

Se durante il periodo di garanzia si dovessero rilevare gravi difetti funzionali o strutturali dei prodotti forniti, il Fornitore è tenuto al ritiro immediato del prodotto e la sostituzione del medesimo con uno nuovo, senza alcun onere, nei tempi e nelle modalità previste per i beni al paragrafo "Resi per merci non conformi"

Il Fornitore deve garantire la stessa linea di arredi e accessori offerti in appalto e presenti in catalogo, per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura.

Durante il periodo di garanzia, tutte le spese sostenute sono da intendersi a carico del Fornitore (trasporto, spedizione, imballo, viaggio, mano d'opera, installazione, ecc...).

ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Relativamente al servizio di assistenza tecnica post-vendita, il Fornitore Aggiudicatario deve attenersi al **Piano di assistenza e manutenzione post-vendita** presentato e valutato in sede di presentazione delle offerte. Fermo restando che:

- il tempo necessario per intervenire ad una richiesta di assistenza/manutenzione deve essere entro le 4 ore lavorative dalla chiamata stessa (intendendo una giornata lavorativa costituita da 8 ore). Reperibilità telefonica 24 ore su 24.
- il tempo necessario per il ripristino della integrità e della funzionalità del bene non deve superare i 3 giorni lavorativi, a partire dall'inizio dei lavori.
- oltre il predetto termine di 3 giorni lavorativi il Fornitore si impegna a sostituire il bene per tutto il periodo di durata necessaria alla riparazione;
- tutte le attività necessarie alla riparazione dei beni dovranno essere svolte nel rispetto delle vigenti normative nazionali e locali di sicurezza.

Tutte le **parti di ricambio** degli articoli offerti sono reperibili per **un periodo di 15 anni a decorrere dalla data di collaudo dei beni** e sono garantiti per un periodo di 12 (dodici) mesi compresi gli accessori forniti in sostituzione di altri non funzionanti; è altresì garantito il servizio di assistenza tecnica per i prodotti al lotto 5 per un periodo di venti anni dalla data di collaudo.

Il Fornitore è tenuto a fornire e consegnare il manuale d'uso, in lingua italiana, ed il manuale di servizio per ciascun prodotto offerto.