



GE Healthcare

Via Galeno 36
20126 Milano
Italia

T +39 02 26001111
F +39 02 26001199

Spettabile
Agenzia Intercent-ER
Viale Aldo Moro, 38
40127 BOLOGNA

OGGETTO: Gara per la fornitura di ecotomografi.

ALLEGATO 8

CONTRATTO DI MANUTENZIONE

LOTTO 8: Ecotomografi per Cardiologia fascia Alta

GE Medical Systems Italia S.p.A.
MARIO P. I.
Amministratore delegato





Prestazione del servizio di manutenzione, successivamente ai primi 24 mesi di garanzia, ovvero agli ulteriori 36 mesi in caso di richiesta di estensione del Servizio di assistenza e manutenzione.

GE Healthcare Ultrasound Services è la struttura GE dedicata esclusivamente al Servizio di Assistenza Tecnica per le apparecchiature ecografiche.

Il personale tecnico, i processi operativi, le modalità di contatto e le tecnologie e strumentazioni impiegate sono quindi progettate appositamente per soddisfare in modo efficace e rapido i bisogni specifici degli utilizzatori di Ecografi.

Disponiamo di un *Customer Solution Center italiano* dedicato esclusivamente ai Clienti Ultrasuoni, composto da:

- Call center locale situato nella sede di Milano
- On-line Support con 2 tecnici specializzati e dedicati alla modalità Ultrasuoni
- HUB nazionale per la gestione del sistema di Connettività remota proprietaria "*Insite with ExC*"
- Repair shop nazionale dedicato ai sistemi portatili.

Completano l'organizzazione i tecnici specialisti certificati per la modalità Ultrasuoni presenti nella regione Emilia-Romagna, nel numero di 2 Field Service Engineer Ultrasuoni basati nella Regione, oltre a 15 tecnici GE locali abilitati ad eseguire sopralluoghi e ricerca guasti di primo livello.

L'integrazione in questa struttura permette di gestire le chiamate aperte dal Cliente con la massima tempestività e qualità, tramite l'intervento congiunto di tecnici altamente specializzati ed eventualmente della tecnologia di diagnosi remota *Insite with ExC* (come descritto in Relazione Tecnica) se installata.

Altre caratteristiche del Servizio offerto

Tramite la nostra struttura di *Customer Solution Center italiano*, l'intervento su chiamata viene garantito in tempo reale tramite On-line Support in remoto (tecnico specialista ed eventuale connettività *Insite ExC*), o comunque entro le 4 ore lavorative.

Centri di Assistenza tecnica

La nostra Società garantisce l'intervento del personale tecnico immediatamente tramite On-line Support o comunque entro 4 (quattro) ore lavorative.

Questo grazie ad una capillare presenza sul territorio, grazie alle sedi di:

BOLOGNA - Via Martin Luther King, 38/2 – N.verde 800-827166 (sede regionale)
MILANO - *Customer Solution Center* Via Galeno, 36 (sede centrale)

CS Italian System Italia S.p.A.
Autore



Tecnici disponibili ed esperti, formazione continua

Il personale tecnico preposto all'assistenza e alla manutenzione delle apparecchiature offerte da GE Medical Systems segue regolarmente appositi corsi di addestramento e aggiornamento, secondo piani rivolti a mantenere ed ampliare le conoscenze generaliste (elettronica, IT per Healthcare, applicazioni della Fisica degli ultrasuoni...) che quelle specifiche per linea di prodotto e ambito diagnostico (Cardiologia, Ostetricia e Ginecologia, Radiologia generale).

Ogni tecnico ha una dotazione di parti di ricambio per pronto intervento, oltre ai materiali di consumo.

Impegno da parte della GE Medical Systems Italia nella fornitura di parti di ricambio

Si garantisce la fornitura delle parti di ricambio per un periodo di 10 anni dalla data di cessazione della produzione.

Materiale di consumo

Le apparecchiature offerte non necessitano di materiale di consumo di nostra esclusiva fornitura, bensì di libero approvvigionamento sul mercato.

ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE LOGISTICA DELLE PARTI DI RICAMBIO

GE Medical Systems dispone di un'organizzazione per la gestione logistica delle parti di ricambio su scala mondiale, concepita al fine di minimizzare il tempo di fermo macchina presso il Cliente.

I tre principali centri di distribuzione delle parti di ricambio sono situati negli Stati Uniti d'America, a Singapore e a Evry, nella regione di Parigi, per l'Europa.

Il processo operativo è il seguente:

- diagnosi del guasto su un'apparecchiatura effettuata attraverso il sistema di telediagnosi e teleassistenza GE Insite ExC o durante l'intervento di un tecnico;
- richiesta della parte di ricambio tramite *GE Logistic System*, sistema informativo integrato di gestione logistica a livello mondiale;
- visibilità e reperimento delle giacenze a livello dei magazzini centrali, di tutti i magazzini nazionali e in carico ai tecnici;
- invio immediato della parte di ricambio al Centro di Assistenza Tecnica interessato o direttamente al Cliente, a seconda dell'urgenza, utilizzando comunque il mezzo di trasporto più rapido, nel rispetto delle modalità previste nel Contratto di Assistenza Tecnica in essere.

Il magazzino centrale GEMS-Italia è ubicato a Senago (Mi). Viene rifornito con servizio di navetta giornaliera dalla Francia ed è dotato di un sistema informativo che gestisce il riapprovvigionamento automatico e dinamico delle parti di ricambio.



Manutenzione

Tempi

Tempo massimo di intervento su chiamata: **intervento immediato del personale tecnico tramite On-Line Support, o comunque entro 4 ore lavorative (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, sabato e giorni festivi esclusi)**

Tempo massimo di consegna parti di ricambio **3 (tre) giorni**

Garanzia sulle parti di ricambio **6 (sei) mesi**

Costi

Eventuale diritto di chiamata o costo a forfait: **€ 99,00 (novantanove) diritto di chiamata**

Ore lavorative **€ 152,00 (centocinquantadue) / ora**

Ore straordinarie **€ 164,00 (centosessantaquattro) / ora**

Ore complessive previste per il viaggio A/R: **n. 1 (numero totale ore)**

Costo complessivo viaggio A/R: **€ 152,00 (centocinquantadue)**

(importo comprendente costi orari viaggio e costi chilometrici)

Altri eventuali costi: **costi delle parti sostituite.** _____

14 DIC. 2009

GE Energy Services S.p.A.
RISORSE UMANE
Amministratore Delegato
