

Servizio
di Assistenza Tecnica e
di Manutenzione

Servizio di Assistenza e Manutenzione full risk e Manutenzione

La scrivente società ESAOTE S.p.A. DICHIARA di prestare la garanzia come di seguito indicato:

-tutte le apparecchiature ivi compresi i dispositivi opzionali sono garantiti secondo la formula “full risk” per un periodo non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di collaudo, risultato positivo.

-La garanzia copre i difetti e i vizi di fabbricazione e comprende tutte le tipologie di guasto salvo che questi non dipendano da cause determinate da negligenza dell'utilizzatore o da forza maggiore.

-Esaote garantisce la fornitura di tutti i servizi relativi all'assistenza ed alla manutenzione full risk dell'apparecchiatura in configurazione per i primi 24 mesi.

-Durante tale periodo Esaote effettuerà la manutenzione totale (riparazioni, sostituzioni, tarature e tutte le operazioni di manutenzione preventiva e correttiva previste dal capitolato di gara) senza alcun onere da parte della Amministrazione, dovendosi considerare questo servizio compreso nel prezzo di offerta.

-Successivamente al periodo di garanzia, Esaote, presterà il servizio di manutenzione/assistenza tecnica come richiesto da ciascuna Amministrazione;

-Esaote S.p.A. inoltre garantisce la disponibilità a fornire per ulteriori 5 anni successivi al termine del periodo di garanzia (24 mesi dal collaudo), tutte le parti di ricambio e i materiali di consumo che fossero eventualmente necessarie per il corretto funzionamento delle apparecchiature.

OPERAZIONI EFFETTUATE DURANTE IL PERIODO DI GARANZIA

Consiste nell'esecuzione del servizio di assistenza tecnica per il mantenimento in efficienza di tutti i sistemi offerti, comprende la riparazione e/o sostituzione gratuita delle parti inservibili a seguito di accertato difetto di costruzione a cura di personale specializzato; di conseguenza non è applicabile alle parti danneggiate da cattivo uso, manovre errate e incidenti (cadute, etc.). Dalla garanzia sono esclusi i materiali di consumo. Sono inoltre esclusi dalla garanzia vizi derivanti da: impropria o inadeguata riparazione effettuata dal Cliente; software o interfacce predisposte dall'acquirente; modifiche non autorizzate; funzionamento al di fuori delle specifiche ambientali per il macchinario in esame. ESAOTE S.p.A. durante il periodo di garanzia effettuerà le seguenti operazioni:

- **Operazioni di Manutenzione Preventiva:** E' finalizzata alla messa a punto e controllo dei prodotti in modo da assicurare le migliori condizioni di esercizio, evitare situazioni di funzionamento degeneranti in guasti, e garantire lo standard funzionale.
Si compone di **2 visite annue con cadenza semestrale** le cui date saranno concordate con il Rappresentante del cliente. In occasione di una di tali visite verrà effettuata anche la verifica delle misure di sicurezza elettrica. **Durante il periodo di garanzia in una delle 2 visite annuali verranno eseguiti dei test funzionali su ciascuna delle sonde installate nel sistema.**
- **Operazioni di Manutenzione Correttiva (su chiamata):** Interventi correttivi illimitati da effettuarsi su richiesta dell'Utente, per la riparazione di eventuali guasti o inconvenienti che dovessero verificarsi durante l'utilizzo delle attrezzature. Qualora l'intervento venisse effettuato su parti e/o componenti che per la loro funzione possono in qualche modo alterare le caratteristiche di sicurezza, verranno ripetute le misure dei parametri elettrici.
- **Tempi di intervento: entro 24 ore solari, esclusi sabato e festivi dalla chiamata.**
- **Invio delle parti guaste (dalla identificazione dell'avaria) immediato.**
- **Tempi di ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura/dispositivo guasta/o ovvero sostituzione con apparecchiatura/dispositivo identica/o: entro 3 giorni lavorativi decorrenti dalla chiamata.**
- **Sostituzione in loco delle parti di ricambio** usurate o rotte in seguito all'uso normale; le parti sostituite diverranno di proprietà di ESAOTE S.p.A.
- **Aggiornamenti dei programmi operativi** ovvero software di base ESAOTE.

Il Servizio non comprende: le eventuali modifiche alle attrezzature richieste dall'Utente; lo spostamento e la reinstallazione delle attrezzature; le riparazioni rese necessarie dall'uso improprio delle attrezzature, da danni provocati al sistema da altre attrezzature non fornite da ESAOTE, o comunque da cause diverse dall'uso normale delle attrezzature o da cause provocate da caso fortuito o forza maggiore, oppure da danneggiamenti colposi o dolosi delle attrezzature, ovvero da uso di materiali non conformi alle istruzioni di Esaote, la fornitura di materiale accessorio; la manutenzione

degli impianti esterni alle attrezzature (con particolare riferimento a impianti elettrici e macchine non forniti dalla ESAOTE).

SERVIZI AGGIUNTIVI: ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SENZA SONDE

Premesso che ciascuna Amministrazione Committente ha facoltà di richiedere l'estensione del servizio di assistenza e manutenzione per ulteriori 36 mesi successivi ai primi 24 mesi (durante i quali il costo del servizio di assistenza e manutenzione è già compreso nel prezzo di acquisto) alle medesime condizioni fissate per il periodo di garanzia, l'estensione potrà essere richiesta una sola volta per ciascuna apparecchiatura acquistata dalla singola Amministrazione e verrà espletata dal Fornitore, con decorrenza dalla scadenza dei primi 24 mesi di assistenza e manutenzione gratuite, a fronte del pagamento del prezzo aggiuntivo. **Nel caso di stipula dell'estensione del servizio di assistenza e manutenzione per ulteriori 36 mesi successivi ai primi 24 mesi in una delle 2 visite annuali verranno eseguiti dei test funzionali su ciascuna delle sonde installate nel sistema.**

SERVIZI AGGIUNTIVI: ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SULLE SONDE

Nel caso in cui l'Amministrazione emetta un Ordinativo di Fornitura comprensivo di una o più sonde, potrà richiedere al Fornitore di effettuare il servizio di manutenzione su ciascuna sonda per 36 mesi, a fronte del pagamento del prezzo aggiuntivo. Il servizio di "estensione di manutenzione sulle sonde" potrà essere richiesto a condizione che la medesima Amministrazione abbia richiesto la "estensione del servizio di assistenza e manutenzione senza sonde" sull'apparecchiatura. Tale servizio prevede la riparazione ovvero la sostituzione in permuta della sonda in caso di guasto, includendo le cause accidentali, purché non derivanti da incuria, negligenza o dolo da parte dell'Amministrazione. **ESAOTE garantisce l'intervento sulle sonde entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta di intervento e tempi di ripristino delle funzionalità della sonda guasta o la sostituzione entro 3 giorni lavorativi.** La sostituzione in permuta, potrà avvenire in tutto 3 volte nel corso della durata del servizio con fornitura di una sonda di identico modello e caratteristiche nuova o ricondizionata, restando a carico della società scrivente tutte le spese connesse alla consegna della nuova sonda ed al ritiro ed eventuale smaltimento di quella guasta. Le riparazioni si intendono in numero illimitato. Resta escluso dal servizio in oggetto il furto della sonda.

CALL CENTER

È stato attivato un servizio di Call Center (vedasi in calce) mediante la predisposizione di un numero di telefono, un numero di fax ed un indirizzo e-mail dedicati alla presente convenzione, attivi per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30, ad eccezione dei giorni festivi. L'assistenza viene effettuata sia nei giorni feriali che durante le ferie in accordo con la singola Amministrazione Committente. Dopo tali orari resterà attivo un servizio di segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali si intenderanno come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo. In caso di richiesta di assistenza per malfunzionamento verrà assegnato e quindi comunicato all'Amministrazione un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) al quale sarà collegata l'indicazione della data ed ora di ricezione della chiamata ed i termini di erogazione del servizio.

SEDE REGIONALE DELLA DITTA INCARICATA DAL FORNITORE AD EFFETTUARE L'ASSISTENZA TECNICA: Il servizio di assistenza e manutenzione full risk senza sonde e manutenzione sulle sonde verrà svolto durante e dopo il periodo di garanzia, da tecnici specializzati ESAOTE S.P.A., dipendenti dal Centro di assistenza Esaote con sede a BOLOGNA - Villanova di Castenaso - Via Cà dell'Orbo Nord n. 39/2 nonché dalla nostra agenzia esterna autorizzata MEDICAL DUE di FERRARA, Via Volano n. 239.

SEDE DELL'ASSISTENZA PRINCIPALE DELLA DITTA: ESAOTE S.P.A. MILANO - Via C. Colombo n. 49

Rif. Servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione:

Call center numero telefonico dedicato: 800372590

Call center numero fax dedicato: 055/4229450

Call center indirizzo posta elettronica dedicato: assistenza.technica@esaote.com