



**RELAZIONE SERVIZIO DI GARANZIA, ASSISTENZA TECNICA E
SERVIZIO PPST VENDITA, MANUTENZIONE IN GARANZIA E POST
GARANZIA**

***Considerazioni generali – Installazione e Collaudo – Istruzione
personale***

Il servizio successivo alla vendita, rappresenta un elemento fondamentale nell'impostazione strategica della AttiHospital Srl, infatti oltre a garantire gli elementi di Qualità e di rispondenza alle normative vigenti delle apparecchiature, la AttiHospital Srl, si preoccupa di gestire al meglio il servizio gratuito al cliente di Consulenza Specialistica rivolta al corretto uso delle apparecchiature fornite, con incontri sia presso il luogo di installazione che presso la nostra sede.

In fase di installazione e collaudo delle apparecchiature, Specialist di prodotto saranno a disposizione del cliente per fornire tutte le informazioni necessarie al corretto utilizzo e alla manutenzione pratica delle apparecchiature, nonché ad effettuare prove pratiche in sito con il personale utilizzatore.

SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA

a) Caratteristiche e prestazioni

L'**Atti Hospital s.r.l.** avvalendosi del proprio Personale Tecnico Specializzato, presterà un articolato Servizio di Manutenzione, finalizzato alla messa a punto ed al controllo dei prodotti in modo da assicurare le migliori condizioni di

esercizio, evitare situazioni di funzionamento degeneranti in guasti e garantire lo standard funzionale che si caratterizza con le seguenti prestazioni:

- operazione di controllo e ripristino della funzionalità delle apparecchiature per un numero illimitato di interventi Tecnici (Manutenzione Straordinaria);
- N. 2 (due) visite con periodicità semestrali per Manutenzione Ordinaria preventiva;
- sostituzioni delle parti di ricambio occorrenti per il perfetto funzionamento delle apparecchiature
- Mano d'opera, trasferta e qualsiasi altro onere necessario per effettuare tutti gli interventi di riparazione che saranno richiesti.
- Interventi tecnici per la verifica della rispondenza delle apparecchiature alle normative vigenti in fatto di sicurezza sia elettriche che in presenza di gas;
- Interventi tecnici per eventuali sopravvenuti aggiornamenti tecnologici;

b) Periodicità degli interventi

Gli interventi tecnici verranno effettuati dal **Lunedì al Venerdì** in normale orario di lavoro dall'**Atti Hospital Srl (ore 9:00 - 18:00)** entro **24 ore lavorative** dalla chiamata

c) Durata degli interventi

Risoluzione massima degli interventi: 7 giorni.

In caso di **FERMO MACCHINA** superiore ai 7 gg. la scrivente è disposta a fornire attrezzatura "MULETTO" sostitutiva per tutto il tempo necessario" senza oneri aggiuntivi

GARANZIA FULL RISK 24 MESI

Le apparecchiature offerte sono coperte da garanzia per un periodo **di 24 mesi** a decorrere dal collaudo. Si precisa che le apparecchiature offerte sono nuove di fabbrica e di ultimissima generazione.

La garanzia Full Risk consiste nella sostituzione gratuita delle parti inservibili a seguito di accertato difetto di costruzione da personale specializzato, di conseguenza non è applicabile alle parti danneggiate da cattivo uso, manovre errate e incidenti (cadute, ect.).

Dalla garanzia sono esclusi i materiali di consumo e gli accessori.

Sono inoltre esclusi dalla garanzia vizi derivanti da:

- impropria o inadeguata riparazione effettuata dal Cliente;
- software e/o interfacce predisposte dall'acquirente;
- modifiche non autorizzate;
- funzionamento al di fuori delle specifiche ambientali per l'apparecchiatura in esame.
- Danni per eventuali evidenti incurie, manomissioni, atti di vandalismo, calamità naturali.
- danni causati dal mal funzionamento della rete elettrica ;

REPERIBILITA' PARTI DI RICAMBIO

Le parti di ricambio delle apparecchiature offerte saranno reperibili per un periodo di 10 (dieci) anni a partire dalla data di collaudo.

OPERAZIONI EFFETTUATE DURANTE IL PERIODO DI GARANZIA

AttiHospital Srl durante il periodo di garanzia effettuerà Operazioni di Manutenzione Preventiva e Operazioni di Manutenzione Correttiva come di seguito specificato

CHECK LIST MANUTENZIONE PROGRAMMATA PREVENTIVA

Operazioni di Manutenzioni Preventiva: finalizzata alla messa a punto e controllo dei macchinari in modo da assicurare le migliori prestazioni

d'esercizio, evitare situazioni di funzionamento degeneranti in guasti e garantire l'elevato standard funzionale. Si compone di:

- 2 Visite Semestrali annue di manutenzione preventiva le cui date saranno concordate con il Vs. Responsabile
- Verrà inoltre effettuata N. 1 Verifica Annuale delle misure di Sicurezza Elettriche (IEC60601-1-1/EN60601-1-1) e Compatibilità Elettromagnetica (IEC60601-1-2)
- Controllo di tutte le parti esterne della macchina, come ad esempio lo schermo del computer, tastiera, periferiche e sonde (trasduttori) compresi filtri, log di errore e dispositivi di stampa.
- Funzionalità delle diverse componenti della macchina che verranno testati per la verifica della stessa come ad esempio, i trasduttori che producono l'immagine del ultrasuoni verranno controllati per assicurare che stiano lavorando correttamente; così come lo schermo del computer e il pannello di controllo della macchina.
- Ispezione e controllo di sonde per verificarne l'usura per un uso continuato e ispezione della batteria e del sistema elettrico.

CHECK LIST MANUTENZIONE CORRETTIVA

Operazioni di Manutenzione Correttiva: Interventi correttivi **illimitati da effettuarsi a 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 componentistica che per la loro funzione possa in qualche modo alterare le caratteristiche di sicurezza, **saranno ripetute le misure dei parametri elettrici.**

Sostituzione in loco delle parti di ricambio usurate o rotte in seguito all'uso normale; le parti sostituite diverranno di proprietà ATTIHOSPITAL s.r.l.

Aggiornamenti dei programmi operativi o dei software di base Samsung Medison.

L'aggiornamento dei software di base dei sistemi offerti è totalmente gratuito durante il periodo di garanzia e successivamente in presenza di un contratto di manutenzione.

SONO ESCLUSE DALLA MANUTENZIONE CORRETTIVA:

- Eventuali modifiche alle attrezzature richieste dall'utente.
- Spostamento e reinstallazione delle attrezzature.
- Riparazioni rese necessarie dall'uso improprio delle attrezzature, da danni provocati al sistema da altre attrezzature non fornite da ATTIHOSPITAL o comunque da cause diverse dall'uso normale delle attrezzature o cause provocate da caso fortuito o forza maggiore o danneggiamenti dolosi o colposi delle attrezzature, ovvero dall'uso di materiali non conformi alle istruzioni di SAMSUNG MEDISON e la fornitura di materiale accessorio;
- Manutenzione degli impianti esterni alle attrezzature (con particolare riferimento a impianti elettrici e macchine non fornite da AttiHospital.

ASSISTENZA TECNICA/SUPPORTO TECNICO

La gestione dell'assistenza tecnica è organizzata tramite procedura automatica della gestione delle chiamate e delle richieste sia telefoniche che telematiche (Via fax o via e-mail) e consente di coordinare in tempo reale tutte le fasi, dall'apertura della chiamata alla chiusura della chiamata con la soluzione dell'intervento tecnico a buon fine.

Il cliente al momento della segnalazione del guasto deve indicare il numero dell'installazione e di matricola del sistema. Tale informazione consente al Responsabile dell'Assistenza nonché al centro smistamento chiamate di risalire

a tutte le informazioni del prodotto e alle condizioni contrattuali, nonché ai dati anagrafici del cliente.

L'attività di ciascun tecnico viene pianificata tramite planning settimanale che permette un continuo monitoraggio delle attività e assegna le priorità operative.

L'effettuazione dell'intervento e la tempistica di soluzione del guasto viene gestito dalla procedura operativa e viene catalogato per tipologia di intervento analizzando il tempo necessario per la risoluzione del guasto e predisponendo la necessità dell'Attrezzatura "Muletto"

Info e contatti

Responsabile Assistenza: **Sig. Aprile Luigi**

Centro Smistamento chiamate: **Sig. Aprile Elvira**

Telefono: **0823450686**

Fax: **0823451383**

E-Mail: **assistenza@attihospital.com 24 ore
su 24 / 7 giorni su 7**

Indirizzo Internet: **www.attihospital.it**

Organizzazione e struttura

Il servizio di Assistenza Tecnica, **presente in sede**, è composto da: Ingegnere in elettronica (consulente), con incarico di verifica e controllo della qualità, 4 tecnici in elettronica/elettrotecnica con esperienza decennale, un Laboratorio all'avanguardia dotato delle più moderne attrezzature di lavoro e controllo quali:

- ♦ **OSCILLOSCOPIO TEKTRONIX MOD. 2225**
- ♦ **N. 2 TESTER DIGITALI FLUKE 8022 A**
- ♦ **PINZA AMPEROMETRICA CDA 2900**

- ◆ **CATENA TERMOMETRICA DIGITALE 206-3722**
- ◆ **ANALIZZATORE ELETTROBISTURI DNI NEVADA MOD. 402A 90 PER VERIFICHE A NORME CEI 62-11**
- ◆ **ANALIZZATORE SICUREZZA ELETTRICA METRON QA 90 PER VERIFICHE A NORME CEI 62-5**
- ◆ **SIMULATORE CARDIACO MULTIPARAMETRICO FLUKE PS 420**
- ◆ **STAZIONE DISSALDANTE WELLER EC 2002**
- ◆ **ANALIZZATORE PER VENTILATORI POLMONARI FLUKE VT PLUS PER VERIFICHE A NORME CEI 62-20**
- ◆ **POMPA DI CALIBRAZIONE LT. 1 VITALOGRAPH**
- ◆ **PARAMETER TESTER METRON QA-PT 24**
- ◆ **ANALIZZATORE DEFIBRILLATORI E PACE-MAKER METRON QA-45 PER VERIFICHE A NORME CEI 62-13**

I nostri tecnici con la qualifica di Tecnici Specializzati (periti elettronici/Elettrotecnici ed ingegneri) seguono periodici corsi di aggiornamento sulle apparecchiature presso i Service della SAMSUNG Italia di Milano, così come previsto dal nostro Sistema di Qualità certificato attualmente in base alle Norme EN ISO 9001:2000. Gli stessi tecnici hanno frequentato dei corsi interni all'azienda tenuti dalla Struttura di Service Centrale, e per la notevole esperienza acquisita sul campo hanno le conoscenze tecniche e la capacità professionale ad istruire ed aggiornare personale utilizzatore.

Ciascun tecnico è fornito principalmente di: una valigia-attrezzi completa, strumentazioni di misura generale e particolare per effettuare test e calibrazioni specifiche delle apparecchiature e per le verifiche di sicurezza elettrica.

ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE

La scrivente è disponibile ad organizzare al momento della installazione o dietro appuntamento con il Personale Medico e Personale Tecnico utilizzatore, un corso di addestramento che verrà svolto presso il luogo di installazione da parte di Specialist Product con una adeguata attività di affiancamento agli utenti

CORSO DI ADDESTRAMENTO ALL'USO

Durata min. 24 ore per macchina.

- Descrizione funzionale del Sistema
- Utilizzo del Sistema in ogni sua funzione;
- Descrizione funzionale del software
- Panoramica sulla composizione del sistema
- Descrizione funzionale del software volto alla produzione di documentazione clinica
- Gestione operativa quotidiana Prove pratiche di impiego
- Test di verifica generale
- Descrizione delle normali procedure di manutenzione e di corretto impiego
- Istruzioni per la verifica della alimentazione (rete, fusibili di rete, batteria)
- Procedure per la soluzione degli eventuali inconvenienti più frequenti;
- Modalità di comunicazione con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica.
- Discussione di chiusura corso

Siamo disponibili a ore di addestramento aggiuntive, senza aggravio di spese, per tempo illimitato, anche frazionabile nel tempo e comunque fino alla

completa padronanza e apprendimento dell'utilizzo del sistema, per permettere agli operatori di apprendere il funzionamento dei sistemi ecografici offerti e comunque fino alla piena autonomia di lavoro del personale utilizzatore

Profilo professionale del docente: Specialst Product Tecnico Specializzato

che ha frequentato dei corsi interni all'azienda e dalla Struttura di Service Centrale SAMSUNG Italia con notevole esperienza acquisita sul campo, con conoscenze tecniche e capacità professionali per istruire ed aggiornare personale utilizzatore.

Discussione e chiusura del corso: Al termine del corso a ciascun partecipante verrà rilasciato un attestato di frequenza e di profitto.

Copia di tali attestata sarà inviata anche al Responsabile del Procedimento.

