



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

Deliberazione del Direttore Generale N. 1037 del 04/10/2024

Proponente: Il Direttore UOC TECNOLOGIA OSPEDALIERA E HTA

Oggetto: SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE FULL-RISK TC CANON ONE GENESIS – CIG [B31AA73D43]

PUBBLICAZIONE

In pubblicazione dal 04/10/2024 e per il periodo prescritto dalla vigente normativa in materia (art.8 D.Lgs 14/2013, n.33 e smi)

ESECUTIVITA'

Atto immediatamente esecutivo

TRASMISSIONE

La trasmissione di copia della presente Deliberazione è effettuata al Collegio Sindacale e ai destinatari indicati nell'atto nelle modalità previste dalla normativa vigente. L'inoltro alle UU. OO. aziendali avverrà in forma digitale ai sensi degli artt. 22 e 45 D.gs. n° 82/2005 e s.m.i. e secondo il regolamento aziendale in materia.

UOC AFFARI GENERALI

Direttore Eduardo Chianese

ELENCO FIRMATARI

Gaetano Gubitosa - DIREZIONE GENERALE

Vittorio Romallo - UOC TECNOLOGIA OSPEDALIERA E HTA

Carmela Zito - UOC GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA

Angela Anneschiarico - DIREZIONE SANITARIA

Amalia Carrara - DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Eduardo Chianese - UOC AFFARI GENERALI

Oggetto: SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE FULL-RISK TC CANON ONE GENESIS – CIG [B31AA73D43]

Il Direttore UOC TECNOLOGIA OSPEDALIERA E HTA

A conclusione di specifica istruttoria, descritta nella narrazione che segue e agli atti della UOC, si rappresenta che ricorrono i presupposti per l'adozione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 241/1990 e s.m.i. e in qualità di responsabile del procedimento dichiara l'insussistenza del conflitto di interessi, ai sensi dell'art. 6 bis della legge n. 241/1990 e s.m.i.

Premesso che

- con Deliberazione n.560 del 11.05.2023 quest'Azienda ha aderito all'Accordo Quadro "Tomografi Computerizzati (TC) 2 – Lotto 2 – Tomografi Computerizzati (TC) Dual Energy adatti alle applicazioni avanzate" (ID 2171) per soddisfare le esigenze cliniche richieste dal Direttore UOC Diagnostica per Immagini;
- con medesima delibera quest'Azienda ha acquistato mediante il succitato Accordo Quadro il nuovo Tomografo Computerizzato per applicazioni cardiologiche avanzate "Aquilion One Genesis",
- la garanzia del sistema TC *Aquilion One Genesis* è scaduta in data 15.09.2024;
- con nota prot.24557/u del 20.08.2024 questa Azienda ha avviato una consultazione preliminare di mercato, avente scadenza il 05.09.2024, al fine di individuare operatori economici interessati al servizio in oggetto oltre a quello conosciuto;

Preso atto che

- alla consultazione succitata ha riscontrato soltanto l'operatore economico CANON MEDICAL SYSTEMS SRL;

Considerato che

- occorre garantire la manutenzione del sistema di alta tecnologia in questione;
- è possibile affidare il servizio di manutenzione full-risk all'operatore economico CANON MEDICAL SYSTEMS SRL ai sensi dell'art.76 comma 2 lett. b del D.lgs 36/2023;
- in data 19.09.2024 l'u.o.c. Tecnologia Ospedaliera e HTA ha attivato sulla piattaforma SIAPS la procedura negoziata n. PI107196-24 (CIG: B31AA73D43), inerente l'affidamento del servizio triennale di manutenzione full-risk del sistema TC "Aquilion One Genesis" sn. 4KC2282078 E Workstation "Vitrea Base" sn. 511719888,
- entro il termine fissato per le ore 12:00 del 24.09.2024 l'operatore economico CANON MEDICAL SYSTEMS SRL ha offerto per l'affidamento del servizio triennale di manutenzione del sistema TC e relativa stazione di lavoro, l'importo complessivo scontato, pari ad un costo omnia di € 317.400,00 oltre IVA;

Deliberazione del Direttore Generale

Visto

L'art. 76 comma 2 lett. b) del D.Lgs.36/2023.

Ritenuto

- di poter procedere con l'affidamento del servizio di manutenzione full-risk del sistema TC "Aquilion One Genesis" e workstation "Vitrea Base" all'operatore economico CANON MEDICAL SYSTEMS SRL per l'importo complessivo di € 317.400,00 oltre i.v.a. 22% per una durata triennale decorrente dal 01.10.2024 al 30.09.2027;
- congruo l'importo offerto;
- la legittimità della presente proposta, che è conforme alla vigente normativa in materia;

PROPONE

per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e, per l'effetto, di:

1. procedere con l'affidamento del servizio triennale di manutenzione full-risk, ai sensi dell'art.76 comma 2 lett.b del D.lgs 36/2023 del sistema TC "Aquilion One Genesis" e workstation "Vitrea Base", alla società CANON MEDICAL SYSTEMS SRL, per un importo complessivo di € 317.400,00 OLTRE i.v.a. 22%;
2. prendere atto che il contratto avrà durata triennale con decorrenza dal 01.10.2024 al 30.09.2027;
3. procedere alla stipula del contratto del servizio di manutenzione del suddetto sistema, come da offerta economica allegata alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale, con l'operatore economico CANON MEDICAL SYSTEMS SRL;
4. imputare la spesa complessiva pari a € 387.228,00 i.v.a. 22% inclusa, sul conto economico n. 5030301012 – MANUTENZIONE ORDINARIA APPARECCH. SANITARIE CONTRATTI, così suddivisa:
 - a. per l'importo di € 32.269,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2024 pari a 3/36;
 - b. per l'importo di € 129.076,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2025;
 - c. per l'importo di € 129.076,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2026;
 - d. per l'importo di € 96.807,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2026, pari a 9/36;
5. inserire nel contratto la clausola di recesso, ai sensi del combinato disposto degli artt. 92 e 100 del D. Lgs. 159/2011, qualora vengano accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa;
6. attribuire alla presente procedura il seguente CIG [B31AA73D43];
7. pubblicare integralmente la presente deliberazione;
8. rendere la stessa immediatamente esecutiva;

Deliberazione del Direttore Generale



9. trasmettere copia della presente deliberazione al Collegio Sindacale, ai sensi di Legge, nonché oltre che al proponente, alle uu.oo.cc. Gestione Economico-Finanziaria, Diagnostica per immagini.

Il Direttore UOC Tecnologia Ospedaliera e HTA

Ing. Vittorio Emanuele Romallo

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Gaetano Gubitosa

individuato con D.G.R.C. n. 465 del 27/07/2023

immesso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n. 80 del 31/07/2023

Vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Direttore U.O.C. Tecnologia ospedaliera e HTA

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo in modalità telematica (art. 6, punto 1, lett e del regolamento aziendale) e sotto riportati:

Il Direttore Sanitario	Dr.ssa Angela Anecchiarico	Favorevole
Il Direttore Amministrativo	Avv. Amalia Carrara	Favorevole

DELIBERA

per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e, per l'effetto, di:

1. procedere con l'affidamento del servizio triennale di manutenzione full-risk, ai sensi dell'art.76 comma 2 lett.b del D.lgs 36/2023 del sistema TC "Aquilione One Genesis" e workstation "Vitrea Base", alla società CANON MEDICAL SYSTEMS SRL , per un importo complessivo di €
2. prendere atto che il contratto avrà durata triennale con decorrenza dal 01.10.2024 al 30.09.2027;
3. procedere alla stipula del contratto del servizio di manutenzione del suddetto sistema, come da offerta economica allegata alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale, con l'operatore economico CANON MEDICAL SYSTEMS SRL;

Deliberazione del Direttore Generale



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

4. imputare la spesa complessiva pari a € 387.228,00 i.v.a. 22% inclusa, sul conto economico n. 5030301012 – MANUTENZIONE ORDINARIA APPARECCH. SANITARIE CONTRATTI, così suddivisa:
 - a. per l'importo di € 32.269,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2024 pari a 3/36;
 - b. per l'importo di € 129.076,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2025;
 - c. per l'importo di € 129.076,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2026;
 - d. per l'importo di € 96.807,00 i.v.a. 22% compresa per l'anno 2027, pari a 9/36;
5. inserire nel contratto la clausola di recesso, ai sensi del combinato disposto degli artt. 92 e 100 del D. Lgs. 159/2011, qualora vengano accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa;
6. attribuire alla presente procedura il seguente CIG [B31AA73D43];
7. pubblicare integralmente la presente deliberazione;
8. rendere la stessa immediatamente esecutiva;
9. trasmettere copia della presente deliberazione al Collegio Sindacale, ai sensi di Legge, nonché oltre che al proponente, alle uu.oo.cc. Gestione Economico-Finanziaria, Diagnostica per immagini.

Il Direttore Generale
Gaetano Gubitosa

Deliberazione del Direttore Generale

Il presente atto, in formato digitale e firmato elettronicamente, costituisce informazione primaria ed originale ai sensi dei combinati disposti degli artt. 23-ter, 24 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Eventuale riproduzione analogica, costituisce valore di copia semplice a scopo illustrativo.



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE
(per le proposte che determinano un costo per l'AORN – VEDI ALLEGATO)

Deliberazione del Direttore Generale

Il presente atto, in formato digitale e firmato elettronicamente, costituisce informazione primaria ed originale ai sensi dei combinati disposti degli artt. 23-ter, 24 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Eventuale riproduzione analogica, costituisce valore di copia semplice a scopo illustrativo.



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE TC ONE
GENESIS
Allegato 3

SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA



U.O.C. TECNOLOGIA OSPEDALIERA
AZIENDA OSPEDALIERA "SANT'ANNA E
SAN SEBASTIANO" DI CASERTA
VIA FERDINANDO PALASCIANO
81100 CASERTA

OGGETTO: SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE SISTEMA TC ONE GENESIS

La società Canon Medical Systems Srl
domiciliata in Roma via Carlo Veneziani n.58
legalmente rappresentata dal sottoscritto Roberto Gargiulo
con riferimento alla gara di cui in oggetto, presa esatta e piena conoscenza della documentazione di
gara e dell'offerta RG/am/196 del 12/09/2024 ~~costituita dal Disciplinare di gara, dal capitolato
speciale descrittivo e prestazionale e relativi allegati e dallo schema di contratto che si intendono
accettati in ogni loro parte,~~

DICHIARA (O DICHIARANO)

- di concorrere alla gara in oggetto per il seguente Lotto: Lotto unico
- di offrire il seguente prezzo complessivo: Euro 317.400,00;
- che l'aliquota IVA applicabile è pari al 22 %

CONFERMA (O CONFERMANO)

la piena e integrale accettazione di tutte le clausole e condizioni contenute nei documenti di gara e

DICHIARA (O DICHIARANO)

- di aver tenuto conto, nella preparazione dell'offerta, degli obblighi relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza in vigore;
- di impegnarsi a mantenere ferma l'offerta per almeno 365 (trecentosessantacinque) giorni dal termine di scadenza per la presentazione, qualora nel frattempo non sia intervenuta l'aggiudicazione, e di essere a conoscenza che, trascorsi i suddetti 365 giorni, la stessa si intende tacitamente prorogata nella sua validità in assenza di una formale revoca;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nella documentazione di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto della gara e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi/sconti richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre



- norme di legge e/o dal Capitolato Tecnico;
- che, ai sensi dell'art. 108 comma 9 del D. Lgs. n 36/2023, i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa sono: euro 485,75 e i costi relativi alla manodopera sono: euro 13.944,00;
 - che il prezzo offerto è onnicomprensivo di quanto previsto negli atti di gara.

Il concorrente prende, infine, atto che i termini stabiliti nella documentazione di gara sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.

Data, 20/09/2024

Firma
Canon Medical Systems Srl a socio unico
Direttore Tecnico e Procuratore
Roberto Gargiulo
(documento firmato digitalmente)

(timbro e firma leggibile)

Canon



AORN S.ANNAS.SEBASTIANO SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE
FULL RISK TC ONE GENESIS e WORKSTATION VITREA



RELAZIONE TECNICA

Canon

00148 Roma – Via Carlo Veneziani, 58
REG.TRIB DI ROMA N. 678/59 – C.C.I.A.A. 216638 – C.F. 00452440589
P..I.V.A. 00897041000 – CAP. SOC EURO 520.000 INT.VERS.

CONTENUTO

1. INTRODUZIONE.....	3
1.1. Principi aziendali di Canon Medical Systems S.r.l.....	4
1.2. Canon Medical nel Mondo.....	5
2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
2.1. Customer Care	6
3. PIANO OPERATIVO DELLA MANUTENZIONE	7
3.1. Manutenzione Programmata.....	7
3.1.1. Manutenzione Preventiva	8
3.1.2. Verifiche di sicurezza elettrica.....	8
3.1.3. Controlli funzionali e di qualità prestazionale.....	9
3.2. Manutenzione Correttiva	9
3.2.1. Tempi di intervento garantiti.....	10
3.2.2. Tempi di risoluzione ed Up-time.	10
3.3. Manutenzione Predittiva.....	10
3.3.1. InnerVision.....	11
3.3.2. Accesso ad InnerVision.....	11
3.3.3. Funzionalità	11

1. INTRODUZIONE

La presente relazione ha lo scopo di illustrare le modalità con cui **Canon Medical Systems S.r.l. (CMSI)** effettuerà i servizi richiesti sul seguente sistema:

PET Name	Serial Number	Current Location Customer Dept: Account Name	Current Location Customer Dept: City
Aquilion ONE / GENESIS	4KC2282078	AZIENDA OSPEDALIERA SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO	CASERTA (CE)
Vitrea Base	511719888	AZIENDA OSPEDALIERA SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO	CASERTA (CE)

Occorre in primo luogo sottolineare che la scrivente è la filiale Italiana del produttore delle apparecchiature oggetto d'appalto e questo rappresenta la superiore garanzia che tutte le attività saranno effettuate **in piena conformità agli standard ed alle procedure previste dal costruttore.**

In via del tutto esemplificativa, quindi, è sempre garantito:

- l'utilizzo di parti di ricambio esclusivamente originali,
- l'impiego di manodopera altamente specializzata ed adeguatamente formata,
- procedure di manutenzione conformi alle specifiche di fabbricazione.

D'altronde, in conformità alle specifiche di Casa Madre e riconoscendo il valore aggiunto garantito da processi lavorativi regolamentati, **CMSI si è dotata in maniera organica e permanente di uno strutturato Sistema di Gestione In Qualità (SGQ) in continuo aggiornamento/miglioramento.**

Di seguito se ne riportano i certificati:

Canon Medical Systems S.r.l

00148 Roma – Via Carlo Veneziani, 58

REG.TRIB DI ROMA N. 678/59 – C.C.I.A.A. 216638 – C.F. 00452440589

P..I.V.A. 00897041000 – CAP. SOC EURO 520.000 INT.VERS.

L'intera organizzazione del Servizio Tecnico di Canon Medical Systems S.r.l. è strutturata con lo scopo di offrire un'assistenza tale da minimizzare i tempi di:

- fermo macchina per manutenzione programata e verifica,
- intervento,
- individuazione dell'eventuale malfuoramento,
- risoluzione del guasto.

In particolare la possibilità di **disporre di un servizio h24 di Telediagnosi e Teleassistenza Remota** consente, già in fase di diagnosi, l'individuazione del guasto, la predisposizione dei ricambi necessari e l'eventuale **attivazione in "real time" della procedura di escalation**.

Il servizio vede la sua organizzazione rivolta a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- aumento del grado di efficienza e di efficacia delle attività legate all'utilizzo delle apparecchiature;
- ottimizzazione della continuità d'esercizio delle apparecchiature e dei servizi sanitari ad esse correlati;
- aumento del livello di funzionalità e di sicurezza delle apparecchiature;
- possibilità di operare a costi certi e programmabili;
- garanzia del rispetto dei requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici ai fini dell'accreditamento, conformemente a quanto previsto dalle normative tecniche e di sicurezza;
- possibilità di usufruire di competenza tecnica certificata dal costruttore.

CMSI ha dimensionato il Servizio con proposte operative concrete tali da garantire il raggiungimento degli standard perseguiti. L'obiettivo è quello di realizzare un'attività completa di gestione e manutenzione, dove realtà distinte - il servizio offerto da CMSI ed il Servizio di Ingegneria Clinica(IC) - pur con ruoli e responsabilità diverse, cooperino in modo sinergico ad un unico scopo, in modo efficiente e trasparente.

Nel corso dell'Appalto, **CMSI avrà cura di non ostacolare lo svolgimento dei servizi sanitari durante l'esecuzione delle attività manutentive, di aumentare il grado di efficienza e di efficacia delle attività sanitarie legate all'utilizzo dei dispositivi, di collaborare nella preparazione della documentazione necessaria all'ottenimento e/o al mantenimento di certificazioni e/o l'Accreditamento di Reparti.**

1.1. Principi aziendali di Canon Medical Systems S.r.l

CMSI contribuisce al progresso della scienza medica e allo sviluppo dell'assistenza sanitaria **mediante la fornitura e la gestione in sicurezza di attrezzature mediche avanzate** per effettuare una diagnosi affidabile. CMSI fornisce prodotti che lo staff medico è in grado di utilizzare con fiducia e soddisfazione, e con i quali i pazienti possono essere esaminati in modo ottimale.

CMSI offre servizi di assistenza tecnica all'avanguardia, customizzati per prodotto e perfezionati in base alle esigenze specifiche di ciascun cliente.

CMSI attribuisce importanza al benessere dei suoi dipendenti e si impegna per uno sviluppo commerciale sano, mantenendo allo stesso tempo un'etica aziendale corretta.

CMS investe nell'aggiornamento e l'accrescimento del proprio personale al fine di garantire la massima assistenza e la piena disponibilità dei propri prodotti a servizio della sanità.

CMSI opera come un buon cittadino italiano ed europeo contribuendo allo sviluppo della comunità e nel rispetto delle leggi, dei regolamenti sia Italiani che Europei.

1.2. Canon Medical nel Mondo

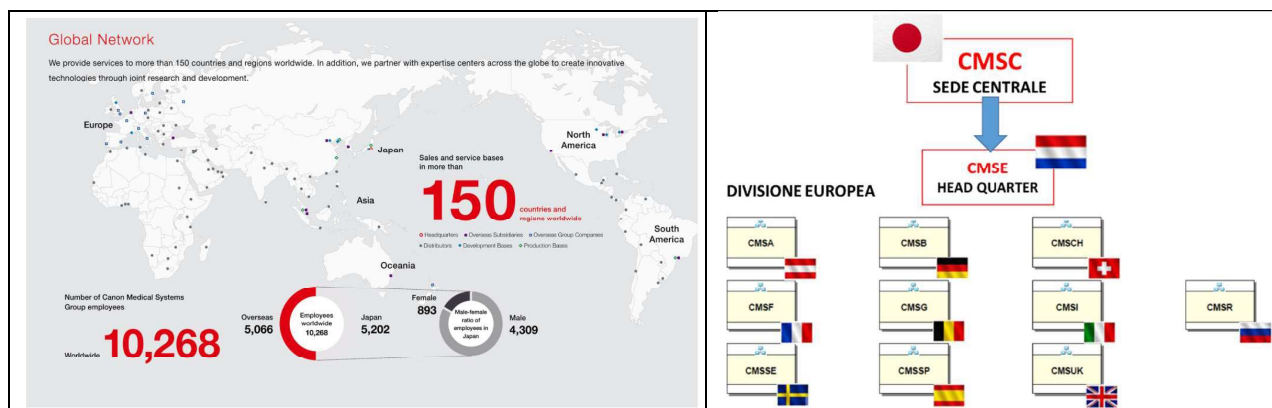


Quale elemento altamente qualificante, si sottolinea che CMSI è parte integrante di Canon Medical Global-CMSC (<https://global.medical.canon/>), con sede a Otawara-shi, Tochigi in Giappone. **CMSC è leader internazionale nella produzione di tecnologie biomediche, e garantisce a CMSI l'accesso facilitato alle risorse umane e tecniche di gruppo in modo trasversale.** L'appartenenza ad un gruppo industriale di tale spessore pone CMSI ai massimi livelli di offerta di prodotti e servizi destinati alle realtà sanitarie sul tutto il territorio nazionale. CMSC offre una gamma completa di soluzioni di imaging medico-diagnostico tra cui TAC, RMN,

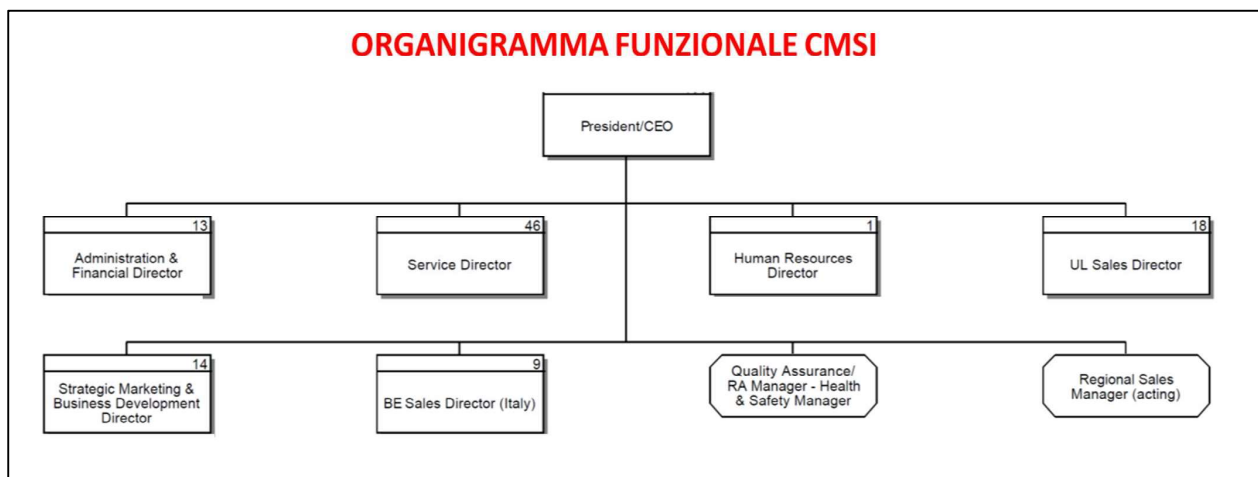
Sistemi per angiografia, ecografia e informatica sanitaria.

In linea con la filosofia **“Made for Life”**, i pazienti sono al centro dell'attività di ricerca con la missione di fornire ai professionisti medici soluzioni che supportino i loro sforzi nel **contribuire alla salute e al benessere della popolazione mondiale.**

Il gruppo CMSC si compone di **13 filiali al di fuori del Giappone** che, coadiuvate dai molteplici distributori locali, **supportano oltre 150 paesi in tutto il mondo.**



In particolare la Divisione Europea, con **Sede centrale a Zoetermeer in Olanda**, è rappresentata in Italia da **CMSI che ad oggi si avvale della professionalità di oltre 100 dipendenti** suddivisi tra Amministrazione, Assistenza Tecnica e Divisione Commerciale.



2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La Centrale Operativa, individuata ai fini del servizio, è:

SEDE CENTRALE CMSI:

VIA CANTON N. 115 – 00144 ROMA
TEL. +39 06 520771 – FAX +39 06 5295879
SERVIZIO TECNICO C/O SEDE
TEL. +39 0652077208 – FAX +39 06 5204739
e-mail: assistenza.technica@eu.medical.canon
web site: <https://it.medical.canon>

Presso la sede centrale sono presenti:

- DIREZIONE TECNICA
- SUPPORTO SERVICE MARKETING
- SITE PLANNING
- SEDE AMMINISTRATIVA
- MAGAZZINO PARTI DI RICAMBIO
- CENTRO CUSTOMER CARE

Alla sede centrale afferisce direttamente la Sede logistica di supporto:

Logistica Futura S.r.l.

Via Orsa Maggiore n. 19/21 – 00100 Fonte Nuova (RM)

Oltre allo staff tecnico, presso la Sede Centrale sono attive le seguenti Aree:

- **Area logistica:**
n. 2 operatori interni per la gestione delle apparecchiature e delle parti di ricambio;
- **Area Customer Care**
n. 2 operatori che raccolgono ed indirizzano all'interno dell'organizzazione tutte le richieste del cliente.

CMSI dispone inoltre di una filiale distaccata, in continuo e costante collegamento con la sede centrale, sita in:

VIA TORRI BIANCHE N. 6 – 20059 VIMERCATE (MB)
TEL. +39 039 69065201 – FAX +39 039 6260564

Presso la filiale nord sono presenti: CENTRO CUSTOMER CARE e MAGAZZINO RICAMBI.

2.1. Customer Care

All'atto dell'aggiudicazione la Canon Medical Systems Italia S.r.l. fornirà i riferimenti del Customer Service che, fisicamente ubicato nella Sede Centrale, si occuperà dell'intera gestione amministrativa delle richieste di assistenza tecnica. Il Customer Service sarà operativo secondo il seguente orario con risposta di un operatore adeguatamente formato:

dal LUNEDI' al VENERDI': dalle ore 8:30 alle ore 18:30

Sono esclusi i sabati, le domeniche e i giorni festivi.

Canon Medical Systems S.r.l

00148 Roma – Via Carlo Veneziani, 58

REG.TRIB DI ROMA N. 678/59 – C.C.I.A.A. 216638 – C.F. 00452440589

P..I.V.A. 00897041000 – CAP. SOC EURO 520.000 INT.VERS.

3. PIANO OPERATIVO DELLA MANUTENZIONE

3.1. Manutenzione Programmata

Le attività programmate sono composte da: verifiche di sicurezza, manutenzione preventiva e controlli di qualità. Il flusso delle attività programmate è sviluppato **secondo la logica della gestione in qualità**, propria delle modalità operative adottate da CMSI. Il flusso operativo adottato, di seguito descritto, è unico per Verifiche di sicurezza elettrica, Manutenzione preventiva e Controlli di Qualità, perché, al di là delle specifiche declinazioni per ogni attività, gli elementi di **progettazione, erogazione e controllo** sono comuni.

Organizzazione e progettazione

In ottemperanza alle disposizioni della Casa Madre e coerentemente con le necessità specifiche del Cliente si definiranno le periodicità dei controlli programmati e si elaborerà in contraddittorio **il calendario delle attività**, condividendolo con le unità sanitarie di competenza.

In considerazione del fatto che le attività Periodiche, con particolare riferimento alla Manutenzione Preventiva, richiedono il fermo macchina e la sospensione delle attività sanitarie, Canon sottoporrà all'attenzione del DEC e/o RUP il calendario delle attività **entro 7 gg. dall'attivazione del contratto**.

Esecuzione dell'attività

L'esecuzione delle attività di manutenzione e controllo si prefiggono l'obiettivo di **massimizzare l'uptime delle apparecchiature**. A tal proposito si procede eseguendo contestualmente le attività compatibili fra loro. In particolare l'utilizzo della telediagnosi consente l'analisi degli errori di sistema e la **riprogrammazione proattiva delle attività manutentive**.

Inoltre:

- L'analisi dei risultati dei precedenti controlli
- Il riscontro delle necessità segnalate dagli operatori, e
- La conoscenza di eventuali necessità specifiche del sistema, comunicate da Casa Madre

concorrono a **rimodulare correttamente le attività garantendo la massima continuità di servizio**.

Effettuata l'attività, il tecnico produce il Rapporto di Lavoro e le relative schede che verranno registrate sul **sistema informatico in uso in ambito Internazionale**.

Per ciascun intervento manutentivo, sia esso sospeso o concluso e sia on site che da remoto, CMSI provvederà a consegnare e/o trasmettere all'IC e al Responsabile del Reparto copia del relativo Foglio di Lavoro entro e non oltre il terzo giorno lavorativo dall'esecuzione dell'intervento.

Controllo

CMSI tiene costantemente monitorato lo svolgimento delle attività e il controllo degli **indicatori di servizio**. **Il sistema informatico in uso e di seguito descritto consente tramite appositi cruscotti, di monitorare in tempo reale lo svolgimento di ciascuna attività erogata**.

3.1.1. Manutenzione Preventiva

In qualità di affiliata al Produttore delle apparecchiature oggetto del servizio, Canon Italia garantirà l'esecuzione delle Manutenzioni Preventive secondo modalità e procedure stabilite e verificate in fabbrica.

Tutte le attività di manutenzione vengono effettuate secondo una rigidissima osservanza delle periodicità e delle specifiche tecniche di Casa Madre.
I protocolli adottati dal personale tecnico, specificatamente formato, sono quelli previsti dal fabbricante.

Tutti i materiali eventualmente sostituiti durante la manutenzione preventiva saranno esclusivamente originali, ed inclusi nel contratto di manutenzione full risk.

Gli obiettivi perseguiti dalla manutenzione preventiva sono:

- evitare o ridurre l'insorgenza del guasto,
- ridurre la gravità dei guasti,
- prolungare la vita utile dell'apparecchiatura,
- ottenere un rendimento accettabile per più tempo,
- evitare arresti inaspettati,
- evitare danni a persone e cose,
- prevenire incidenti e aumentare la sicurezza,
- mantenere le apparecchiature in uno stato di uso sicuro e funzionamento secondo condizioni definite,
- raggiungere un uso efficiente e razionale dell'energia,
- migliorare la funzione e la vita dei beni.

CMSI ha grande e comprovata esperienza nella conduzione dei servizi atti a mantenere efficienti le apparecchiature di diagnostica per immagini a marchio Canon e a prolungarne la vita utile.

CMSI si impegna ad effettuare un numero di sedute di manutenzione programmata l'anno per ciascun Sistema e relativi accessori come di seguito riportato:

Sistema TC:

n°4 sedute di manutenzione programmata/anno;

Vitrea:

n°4 sedute di manutenzione programmata/anno;

Ciascuna seduta sarà effettuata sulla base del calendario prestabilito con l'U.O.C. Ingegneria Clinica e con il Responsabile del Reparto.

Le visite saranno eseguite nella data comunicata, salvo diversi accordi con il Responsabile del Reparto e con l'Ingegneria Clinica, entro un range di +/- 15 giorni lavorativi rispetto a tale data.

Nel caso di indisponibilità dell'apparecchiatura per ragioni dipendenti dall'utilizzatore, CMSI si impegna a riprogrammare l'intervento con il reparto/U.O.C. di Ingegneria Clinica e comunicare con un foglio di lavoro l'indisponibilità dell'apparecchiatura e la nuova data concordata.

3.1.2. Verifiche di sicurezza elettrica

Le verifiche di sicurezza elettrica saranno eseguite **con cadenza almeno annuale** da tecnici specificatamente formati e dotati di strumentazione regolarmente calibrata e/o tarata.

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa tecnica di settore, sarà inoltre svolta una Verifica di sicurezza elettrica ogni qualvolta si è intervenuti sull'apparecchiatura in modo correttivo.

In caso di mancato superamento del test, l'apparecchiatura sarà fermata e si aprirà immediatamente l'escalation per un intervento di manutenzione correttiva.

Canon Medical Systems S.r.l

00148 Roma – Via Carlo Veneziani, 58

REG.TRIB DI ROMA N. 678/59 – C.C.I.A.A. 216638 – C.F. 00452440589

P..I.V.A. 00897041000 – CAP. SOC EURO 520.000 INT.VERS.

3.1.3. Controlli funzionali e di qualità prestazionale

In occasione delle visite di manutenzione preventiva il personale Canon, adeguatamente formato e dotato di tutta la strumentazione necessaria, provvederà ad eseguire i controlli funzionali. **Si ricomprende nel servizio almeno n° 1 controllo funzionale annuo e si garantirà tutta l'assistenza eventualmente necessaria alla regolare esecuzione dei controlli di qualità a cura della Fisica Sanitaria.**

3.2. Manutenzione Correttiva

Saranno assicurati illimitati interventi di manutenzione correttiva su segnalazione guasto. Tutti i ricambi e gli accessori necessari al ripristino funzionale delle apparecchiature sono inclusi nel servizio. Si precisa che l'impiego delle apparecchiature oggetto del servizio non richiede l'utilizzo di materiali usurabili e/o di consumo.

A titolo migliorativo si include nel prezzo offerto la sostituzione senza limitazione dei sistemi di ritenuta paziente e di tutti i cuscini forniti in dotazione alla TAC;

E' opportuno sottolineare che, per ottimizzare e ridurre al massimo i tempi di risoluzione dei guasti, la Canon Medical Systems S.r.l. ha adottato un sistema di "fermo deposito" per la consegna dei materiali necessari per la risoluzione degli interventi. In questo modo, il tecnico assegnatario dell'intervento può chiedere la consegna nel luogo più comodo per il ritiro. Si evidenzia inoltre che **tutti i magazzini del gruppo Canon sono interconnessi e che è possibile verificarne le giacenze tramite il portale Aziendale condiviso.** In particolare la Divisione Europea si avvale del supporto logistico di un **magazzino internazionale con sede in Olanda**, che garantisce consegne tempestive e pronta disponibilità delle parti a maggior utilizzo. **L'approvvigionamento è controllato da un sofisticato sistema di monitoraggio dell'installato e dei consumi medi settimanali.**

Per ciascun intervento manutentivo, sia esso sospeso o concluso e sia on site che da remoto, CMSI provvederà a consegnare e/o trasmettere all'IC e al Responsabile del Reparto copia del relativo Foglio di Lavoro entro e non oltre il terzo giorno lavorativo dall'esecuzione dell'intervento.

Di seguito se ne riporta un esempio:

<p>CANON MEDICAL SYSTEMS S.R.L. Made For life</p> <p>RAPPORTO TECNICO</p> <p>Cliente AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA FEDERICO II EDIFICIO 16 - RADIOLOGIA VIA PANSINI, 5 80100 NAPOLI (NA)</p> <p>N.ro rif. Canon 734009 <small>Riportare questo numero in caso di contatti con Canon</small></p> <p>Riferimenti assistenza tecnica Telefono: 06 52077208 Fax: 06 5204739 Email: info.it@eu.medical.canon</p> <p>Riferimenti cliente Richiesto da: XXXXXXXX Ordine cliente: 2020/2235/TICK DEL 23/12/2020</p> <p>Descrizione apparecchiatura Numero di serie: 4CC1662090 Apparecchiatura tipo: TSX-034A/4C Descrizione: Astelon Advance 1830mm 205kg Table</p> <p>Descrizione del problema ARTEFATTO CIRCOLARE</p> <p style="text-align: right;">Pagina 1 / 2</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nr. Attività</th> <th>Inizio</th> <th>Fine</th> <th>Descrizione</th> <th>Ore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2405289</td> <td>24-12-2020 11:00:00</td> <td>24-12-2020 15:00:00</td> <td>Ore di Lavoro</td> <td>4,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Parti utilizzate</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nr. Attività</th> <th>Prodotto</th> <th>Descrizione</th> <th>Quantità</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Una parte guasta può contenere dati personali</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Nessuna parte con dati sensibili è stata prelevata presso questo sito</td> </tr> </tbody> </table> <p>Altro</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nr. Attività</th> <th>Descrizione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Note</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nr. Attività</th> <th>Descrizione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2405289</td> <td>Eseguito lavori di ricerca guasto, riscontrato anomalia canale detettore gestito da Converter slot n.20, s-wap con scheda esterna. Calibrazione per tutti i campi di visione. Moltiplici prove funzionali avvenute tutte con esito regolare. Da segnalare temperatura alta in sala esami, in questi condizioni si possono generare ulteriori blocchi del sistema. Si lascia sistema funzionante e pronto all'uso clinico diagnostico</td> </tr> </tbody> </table>	Nr. Attività	Inizio	Fine	Descrizione	Ore	2405289	24-12-2020 11:00:00	24-12-2020 15:00:00	Ore di Lavoro	4,00	Nr. Attività	Prodotto	Descrizione	Quantità	Una parte guasta può contenere dati personali				Nessuna parte con dati sensibili è stata prelevata presso questo sito				Nr. Attività	Descrizione			Nr. Attività	Descrizione	2405289	Eseguito lavori di ricerca guasto, riscontrato anomalia canale detettore gestito da Converter slot n.20, s-wap con scheda esterna. Calibrazione per tutti i campi di visione. Moltiplici prove funzionali avvenute tutte con esito regolare. Da segnalare temperatura alta in sala esami, in questi condizioni si possono generare ulteriori blocchi del sistema. Si lascia sistema funzionante e pronto all'uso clinico diagnostico	<p>CANON MEDICAL SYSTEMS S.R.L. Made For life</p> <p>RAPPORTO TECNICO</p> <p>Cliente AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA FEDERICO II EDIFICIO 16 - RADIOLOGIA VIA PANSINI, 5 80100 NAPOLI (NA)</p> <p>N.ro rif. Canon 734009 <small>Riportare questo numero in caso di contatti con Canon</small></p> <p>Riferimenti assistenza tecnica Telefono: 06 52077208 Fax: 06 5204739 Email: info.it@eu.medical.canon</p> <p>Riferimenti cliente Richiesto da: XXXXXXXX Ordine cliente: 2020/2235/TICK DEL 23/12/2020</p> <p>Descrizione apparecchiatura Numero di serie: 4CC1662090 Apparecchiatura tipo: TSX-034A/4C Descrizione: Astelon Advance 1830mm 205kg Table</p> <p>Descrizione del problema ARTEFATTO CIRCOLARE</p> <p style="text-align: right;">Pagina 2 / 2</p> <p>Num 2405289 24-12-2020</p> <p style="text-align: center;"><i>Adm Martelli</i></p> <p>Nome Cliente _____ Timbro e firma Cliente _____ Data _____</p>
Nr. Attività	Inizio	Fine	Descrizione	Ore																											
2405289	24-12-2020 11:00:00	24-12-2020 15:00:00	Ore di Lavoro	4,00																											
Nr. Attività	Prodotto	Descrizione	Quantità																												
Una parte guasta può contenere dati personali																															
Nessuna parte con dati sensibili è stata prelevata presso questo sito																															
Nr. Attività	Descrizione																														
Nr. Attività	Descrizione																														
2405289	Eseguito lavori di ricerca guasto, riscontrato anomalia canale detettore gestito da Converter slot n.20, s-wap con scheda esterna. Calibrazione per tutti i campi di visione. Moltiplici prove funzionali avvenute tutte con esito regolare. Da segnalare temperatura alta in sala esami, in questi condizioni si possono generare ulteriori blocchi del sistema. Si lascia sistema funzionante e pronto all'uso clinico diagnostico																														

Il Sistema InnerVision offerto per la presente procedura, garantisce l'esecuzione di Telediagnosi ed il Servizio di Teleassistenza, h24, consentendo di individuare, in tempi rapidissimi - virtualmente in tempo reale - il guasto e l'origine dello stesso.

In conseguenza sono estremamente ridotti i tempi necessari alla diagnosi, all'approvvigionamento dei materiali necessari e, in definitiva, il ripristino delle funzionalità.

La capillare presenza del personale tecnico nell'area di riferimento garantisce inoltre tempi rapidi per la diagnosi e la risoluzione del guasto on site.

Per quanto riguarda la consolle Vitrea è inclusa nei servizi offerti la fornitura e sostituzione di tutto l'hardware eventualmente guasto, e di tutte le licenze eventualmente corrotte, il tutto senza limitazione di tempo e quantità.

In particolare sarà garantita anche la fornitura degli upgrade HW e SW, sia ove si rendano necessari a seguito di guasto, sia ove necessari per supportare nuove versioni SW, sia ove rilasciati da Casa Madre per ottenere migliori performance.

3.2.1. Tempi di intervento garantiti

Durante l'intero periodo di validità del contratto saranno garantite le seguenti tempistiche:

- **SISTEMA INNERVISION:** sorveglianza automatica sempre attiva e continua, con intervento in teleassistenza e supporto telefonico **entro 30 minuti dalla richiesta;**
- **SU CHIAMATA:** **entro e non oltre 8 ore lavorative dalla richiesta di intervento stesso (I intervento)**

Nell'eventualità in cui la risoluzione del guasto non possa esaurirsi durante il I intervento, CMSI invierà comunicazione all'IC per poi procedere con il II intervento

3.2.2. Tempi di risoluzione ed Up-time.

Tutti gli interventi tecnici a seguito di guasto saranno risolti **entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla richiesta di risoluzione dello stesso (II intervento)**

Grazie all'organizzazione proposta, alle procedure di escalation messe in atto ed alla strutturata logistica propria dell'azienda, la Canon può garantire un Up Time maggiore del 96%.

3.3. Manutenzione Predittiva

Quale elemento altamente qualificante si evidenzia che CMSI renderà disponibile il sistema INNERVISION, in grado di monitorare da remoto tutti i parametri di funzionamento dell'apparecchiatura e di segnalare eventuali anomalie ai tecnici di riferimento nell'area. Ciò consentirà una rapidissima individuazione del guasto, la messa a disposizione di eventuali ricambi già in fase di diagnosi e, infine, l'attivazione rapida di una procedura di escalation per i casi più complessi.

Sarà possibile monitorare da remoto lo stato dell'apparecchiatura offrendo la possibilità al personale tecnico di **operare soluzioni di ottimizzazione per il mantenimento dei corretti livelli di funzionamento**, prima ancora che i segnali di deriva si trasformino in guasto.

Tale strategia si prefigge l'obiettivo di **incrementare il tempo di uptime** mediante l'attivazione di una **manutenzione predittiva/proattiva**. I tecnici analizzano periodicamente da remoto lo stato dei sistemi, il log

dei messaggi delle apparecchiature e verificano la presenza di eventuali messaggi di errore in modo da individuare i fattori critici e **adattare le strategie manutentive**.

In una logica di ottimizzazione, tutte le attività aggiuntive identificate tramite telediagnosi, ove possibile, saranno eseguite in concomitanza con una delle attività programmate (manutenzione preventiva, verifiche di sicurezza o controllo funzionale) o in occasione di una manutenzione correttiva.

3.3.1. InnerVision

InnerVision è la suite **“Supporto e diagnostica da remoto”** di CMSE. InnerVision è una configurazione di tecnologia di rete che consente il servizio di assistenza e il **supporto da remoto tramite connessione VPN** ai dispositivi medici Canon. Con InnerVision, Canon Medical Systems evidenzia il suo impegno al raggiungimento di massima soddisfazione delle istituzioni sanitarie, offrendo supporto applicativo su richiesta e **manutenzione proattiva per ottenere il 100% del tempo di funzionamento dei dispositivi medici**. InnerVision offre ai tecnici dell'assistenza la possibilità di diagnosticare, monitorare e mantenere i dispositivi medici da remoto in qualsiasi momento. Il personale applicativo può utilizzare InnerVision per addestrare e assistere gli operatori di dispositivi medici. InnerVision offre messaggi di avviso ai tecnici responsabili dell'assistenza, per un servizio proattivo. InnerVision allerta e consiglia possibili soluzioni e parti da sostituire per ripristinare i sistemi in un'unica visita. Il sistema InnerVision richiede l'accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ai dispositivi medici installati. La connessione è controllata da un server ospitato da CMSE che utilizza l'infrastruttura IT protetta.

3.3.2. Accesso ad InnerVision

Gli utenti di InnerVision sono un numero limitato di persone. Gli amministratori di sistema controllano tutti gli account utente. Il rispetto delle leggi sulla protezione dei dati è assicurato in ogni momento e trattato da accordi specifici con le parti coinvolte. L'accesso viene consentito solo dopo aver completato con successo un addestramento obbligatorio sulla governance delle informazioni. Quando si accede a InnerVision, tutti gli utenti sono autenticati e autorizzati in modo sicuro ai dispositivi medici in carico. La loro conformità è certificata e assicurata da CMSE con accordi appropriati.

3.3.3. Funzionalità

Utilizzando la connessione protetta, gli utenti di InnerVision possono fornire supporto per applicazioni cliniche e una risoluzione dei problemi rapida e semplice. L'interfaccia di assistenza remota offre tutti i tipi di strumenti in un'unica soluzione. Ad esempio, essa offre agli utenti la condivisione dello schermo con l'Istituto sanitario e consente di modificare i protocolli applicativi atti ad ottimizzare la qualità dell'immagine diagnostica. Il personale tecnico può scaricare e analizzare i file di registro per una rapida e semplice risoluzione dei problemi, eseguire il recupero dei dispositivi, svolgerne la manutenzione proattiva monitorando ed adottando misure correttive su messaggi di allarme ricevuti in “real time”.

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE
relativa alla DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE con oggetto:
SERVIZIO DI MANUTENZIONE TRIENNALE FULL-RISK TC CANON ONE GENESIS – CIG [B31AA73D43]

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE 1 (per le proposte che determinano un costo per l'AORN)

Il costo derivante dal presente atto : €32.269,00

- è di competenza dell'esercizio 2024 , imputabile al conto economico 5030301012 - Manutenzione ord. appar. sanitarie contratti da scomputare dal preventivo di spesa 3/36 che presenta la necessaria disponibilità
- è relativo ad acquisizione cespiti di cui alla Fonte di Finanziamento

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE 2 (per le proposte che determinano un costo per l'AORN)

Il costo derivante dal presente atto : €129.076,00

- è di competenza dell'esercizio 2025 , imputabile al conto economico 5030301012 - Manutenzione ord. appar. sanitarie contratti da scomputare dal preventivo di spesa che presenta la necessaria disponibilità
- è relativo ad acquisizione cespiti di cui alla Fonte di Finanziamento

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE 3 (per le proposte che determinano un costo per l'AORN)

Il costo derivante dal presente atto : €129.076,00

- è di competenza dell'esercizio 2026 , imputabile al conto economico 5030301012 - Manutenzione ord. appar. sanitarie contratti da scomputare dal preventivo di spesa che presenta la necessaria disponibilità
- è relativo ad acquisizione cespiti di cui alla Fonte di Finanziamento

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE 4 (per le proposte che determinano un costo per l'AORN)

Il costo derivante dal presente atto : €96.807,00

- è di competenza dell'esercizio 2027 , imputabile al conto economico 5030301012 - Manutenzione ord. appar. sanitarie contratti da scomputare dal preventivo di spesa 9/36 che presenta la necessaria disponibilità
- è relativo ad acquisizione cespiti di cui alla Fonte di Finanziamento

Caserta li, 02/10/2024

il Direttore
UOC GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA
Carmela Zito