

PIANO DI MANUTENZIONE

INDICE

1. Introduzione	2
2. SAT centri di assistenza in Italia	3
3. Modalità organizzative nella ricezione delle chiamate	4
4. Perché il nuovo sistema di assistenza tecnica GMS med funziona	5
5. Modalità di erogazione dei servizi in teleassistenza	5
6. Modalità di erogazione dei servizi su chiamata	5
7. Documenti a comprova dell'intervento effettuato	5
8. Contatti telefonici per la risoluzione rapida del guasto	5
9. Piano di manutenzione	6
10. Programma di manutenzione preventiva	6
11. Descrizione delle verifiche periodiche di conformità alle norme applicabili	7
12. Manutenzione correttiva	7
13. Parti di ricambio	7
14. Orario di lavoro	7
15. Manutenzione evolutiva	8
16. Esclusioni	8

INTRODUZIONE

Nell'ambito del programma di espansione del gruppo, GMS med S.r.l. sta strutturando, sul territorio nazionale, tecnici qualificati laureati e/o diplomati in discipline tecniche, elettroniche ed informatiche, in grado di risolvere rapidamente i problemi evidenziati sulle apparecchiature radiologiche e di diagnostica.

E' prevista la possibilità della tele-assistenza sugli apparecchi dotati di Flat Panel digitale, se inserita nell'offerta del contratto di assistenza tecnica post-garanzia. Per ottenere questo servizio (a pagamento), è necessario mettere in rete tutte le apparecchiature oggetto del contratto stesso. Ciò consentirà una rapida analisi del guasto e, se possibile, una risoluzione a distanza dello stesso, evitando, di fatto, i tempi morti per l'organizzazione dell'intervento (mediamente 8 ore lavorative). Inoltre, quando disponibile, consentirà l'aggiornamento automatico e gratuito del software sia delle macchine che della Digitale.

Tutti i tecnici selezionati hanno esperienza nel settore radiologico e sono distribuiti sul territorio in modo tale da garantire il rapido intervento sulle apparecchiature dislocate nelle differenti aree geografiche.

I tecnici effettuano regolarmente, almeno una volta l'anno, corsi di aggiornamento che si tengono presso il nostro stabilimento o home-site, direttamente dal Cliente, durante l'installazione di una nuova unità radiologica.

Ogni sito ha o avrà a disposizione un magazzino ricambi, secondo la casistica dei guasti più comuni. Qualora i pezzi di ricambio non fossero disponibili nei magazzini periferici, dal magazzino centrale della sede di Boffalora d'Adda, vengono garantite spedizioni al massimo entro 8 ore lavorative dalla ricezione della richiesta da parte del tecnico preposto all'intervento.

Nello svolgimento della propria attività, i tecnici si avvalgono della strumentazione più moderna e sofisticata, di una preparazione pratica e teorica acquisita presso il nostro centro di sviluppo di Boffalora d'Adda e di ricambi nuovi ed originali.

La disponibilità delle parti di ricambio delle apparecchiature è garantita per 10 anni dalla data del collaudo e/o di inizio produzione del modello oggetto del contratto.

SAT - CENTRI DI ASSISTENZA IN ITALIA

L'assistenza tecnica viene garantita da un coordinamento centrale che può organizzare, in tempo reale, gli interventi presso i Clienti e che risponde al numero 037159111, digitando, in risposta alla voce guida il tasto 1.

L'organizzazione su territorio nazionale è sempre più capillare ed i nostri centri regionali sono in grado di intervenire con garbo, competenza e professionalità.

Attualmente, in Italia, l'intero territorio è suddiviso per aree di competenza, riportate brevemente di seguito:

- Lombardia-Emilia Romagna (gestita direttamente dalla sede centrale)
- Piemonte-Val d'Aosta-Liguria
- Veneto-Friuli Venezia Giulia-Trentino Alto Adige
- Toscana
- Marche-Umbria
- Lazio-Abruzzo
- Campania-Molise
- Puglia
- Basilicata
- Calabria
- Sicilia
- Sardegna



MODALITA' ORGANIZZATIVE NELLA RICEZIONE DELLE CHIAMATE

Come usufruire 24H su 24H del servizio di Assistenza Tecnica:

1. telefonare in sede, a Boffalora d'Adda, durante i normali orari di lavoro, allo 037159111 e digitare, in risposta alla voce guida, il tasto 1, spiegando all'operatore/operatrice il difetto riscontrato o il codice errore che appare sulla macchina;
2. inviare un fax allo 03715911211, indicando il modello di macchina ed il suo seriale, spiegando il difetto riscontrato o il codice di errore che appare sulla macchina;
3. scrivere una mail a sat@medicalgms.com, indicando il modello di macchina ed il suo seriale, spiegando il difetto riscontrato o il codice di errore che appare sulla macchina.

I nostri sistemi digitali possono essere attivati e gestiti anche con controllo remoto (deve essere offerto in fase di contratto), se collegati regolarmente alla rete dati (chiediamo di farlo su tutte le macchine digitali nell'interesse del Cliente e dei Pazienti che eviteranno, in tal modo, attese per il fermo macchina). Molto spesso è facile risolvere il tutto da remoto, senza far necessariamente intervenire un tecnico sul posto.

Qualora non sia, invece, possibile la risoluzione da remoto:

1. Immediatamente dopo aver ricevuto l'autorizzazione dall'Ente, si provvederà ad avvisare il tecnico libero più vicino. Questi avviserà il Cliente, con chiamata o sms, per informarlo su data ed ora dell'intervento.
2. Le chiamate avranno tempi d'intervento e stato (aperta, chiusa ecc.) diversi e specifici per ogni tipologia di guasto; si darà priorità agli apparati fermi e, a seguire, a quelli mal funzionanti. Potranno esserci quindi più tipologie d'intervento per la stessa chiamata, alla quale assoggettare anche più tecnici in tempi diversi.
3. Il Cliente (Primario di Reparto o Coordinatore o Ingegneria Clinica) riceverà un SMS o un messaggio di posta elettronica, che lo aggiorneranno sullo stato di avanzamento delle attività.

Gli interventi sono registrati con un numero progressivo, che consente di rispettare l'ordine delle chiamate. La fase, invece, di assegnazione di ciascuna chiamata al relativo personale addetto avviene in modo semplice ed intuitivo. Il tutto è gestito con l'aiuto di un software dedicato, che permette di avere sempre sotto controllo gli spostamenti e le attività del personale specializzato.

- Se l'orario della chiamata è fuori dai normali orari di lavoro ed il Cliente ha un contratto particolare, la stazione operativa manda un segnale al tecnico di riferimento, che prende nota della comunicazione per intervenire entro i termini previsti nel contratto speciale.
- Viene assegnato un ordine di lavoro tramite posta elettronica o SMS e verrà tenuto un report degli interventi e della modalità degli stessi.
- L'inizio dell'intervento viene garantito generalmente dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 17.00; ovviamente, se per riparare l'apparecchio risulta necessario prorogare l'orario di lavoro, questo viene fatto nel rispetto del contratto di lavoro nazionale a cui siamo tutti soggetti.
- Tutti i rapporti di lavoro vengono poi visionati dal Responsabile della Qualità, dal Responsabile Amministrativo e, ovviamente, dal Responsabile Commerciale e del SAT.

Questa modalità può risultare eccessiva, ma è il modo più sicuro per avere sotto controllo la situazione del servizio di Service, soddisfacendo di fatto le richieste del Cliente GMS med.

PERCHE' IL NUOVO SISTEMA DI ASSISTENZA TECNICA GMS FUNZIONA

Siamo un gruppo unito e, grazie alle nostre capacità, abbiamo la possibilità di dimostrare che la nostra azienda, con il suo servizio tecnico, merita un'ottima collocazione sul mercato, grazie alla soddisfazione e al feedback positivo sempre più spesso riconosciuto dai nostri Clienti.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN TELE-ASSISTENZA

Ove esista una linea dati dedicata e sia offerto il servizio nella proposta di contratto, si può provvedere a chiamare il centro S.A.T. a Boffalora D'Adda, per definire il collegamento; una volta stabilito il contatto, il tecnico di turno provvederà a interagire con l'apparecchio a distanza. A volte si rende necessario che un Operatore, formatosi durante il corso applicativo, sia vicino all'apparecchio per poter seguire la tele-assistenza, in quanto alcuni organi dell'apparecchio stesso potrebbero essere in movimento e, per motivi di sicurezza, è necessaria la presenza fisica sul posto.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI SU CHIAMATA

Una volta esaurita la parte burocratica (chiamata), il tecnico, dotato degli strumenti necessari e dei mezzi più celeri ed adeguati a sua disposizione per intervenire nei tempi contrattuali, predisporrà l'intervento. Ogni mezzo viene e verrà sempre usato pur di rispettare ed onorare il contratto in essere.

DOCUMENTI A COMPROVA DELL'INTERVENTO EFFETTUATO

Dopo ogni intervento, viene consegnato al responsabile del reparto il verbale di lavoro nel quale vengono indicati:

- il modello dell'apparecchio oggetto di manutenzione
- la matricola
- il numero di richiesta di intervento
- ora e giorno della chiamata
- il giorno dell'intervento
- l'ora e il giorno dell'avvenuto ripristino
- la descrizione dell'intervento

Il verbale verrà firmato dal ns. tecnico e controfirmato dal reparto e/o dall'Ingegneria Clinica. Nel caso in cui siano state effettuate misure o verifiche di sicurezza elettrica, con strumenti dedicati, verrà consegnata la stampata delle stesse o il relativo file.

CONTATTI TELEFONICI PER LA RISOLUZIONE RAPIDA DEL GUASTO

All'atto della telefonata, la stessa viene immediatamente indirizzata al servizio post vendita, che provvederà a dare le prime indicazioni per la risoluzione del guasto.

PIANO DI MANUTENZIONE

Durante il periodo di garanzia e in caso di contratti di manutenzione Full Risk, gli interventi tecnici sono a completo carico di GMS med, con inclusione di tutte le parti di ricambio quali ad esempio turbo RX, parti in vetro, sottovuoto e detettori digitali inclusi (salvo diversa indicazione). Questo per garantire il perfetto funzionamento delle nostre apparecchiature e dei singoli componenti, sia in caso di difetti di fabbrica sia per guasti dovuti all'utilizzo e/o ad eventi accidentali non riconducibili a dolo.

Viene fornita la necessaria assistenza tecnica e si provvede alla manutenzione gratuita degli apparecchi, comprendendo la sostituzione di tutte le parti deteriorate, usurate o rotte.

I materiali di ricambio sono nuovi ed originali, con caratteristiche tecniche identiche o superiori a quelli sostituiti.

La disponibilità dei pezzi di ricambio è di 10 (dieci) anni dalla data di collaudo degli apparecchi e/o inizio produzione e/o ultima release.

PROGRAMMA DI MANUTENZIONE PREVENTIVA

Le visite di manutenzione programmata sono determinate in base alla frequenza di utilizzo delle apparecchiature e da quanto esplicitato/concordato nell'offerta. Nel caso debbano essere effettuate, le stesse hanno carattere periodico, con frequenza predeterminata sulla base delle esigenze tecniche di ciascuna apparecchiatura. Il numero degli interventi, nel corso dei quali verranno eseguite le operazioni contemplate dalle procedure "service", è suggerito nel manuale d'uso.

La pianificazione delle visite viene preventivamente concordata con gli operatori.

Durante dette visite, il nostro servizio tecnico esegue sulle apparecchiature alcune operazioni di controllo ed eventuale ripristino delle funzioni, come ad esempio:

- controllo emissione
- controllo costanza generatore
- controllo stato tubo RX
- controllo lancio tubo RX e relativi tempi
- pulizia teste cavo e siliconatura
- controllo esposimetro e sua costanza
- controllo serraggio spine e flat
- controllo meccanico generale ed eventuale ingrassatura
- controllo tarature movimentazioni
- controllo cinghie e funi ed eventuale sostituzione
- controllo generale catena tv con regolazioni guadagni (se presente)
- controllo focalizzazioni
- controllo calibrazione detettore (se presente) e controlli generali

L'esecuzione degli interventi tecnici è documentata attraverso il "verbale di lavoro", che viene compilato dal ns. tecnico e controfirmato dal reparto e/o dall'Ingegneria Clinica. Nel caso in cui sia stati effettuati specifici controlli, allegato viene allegato anche l'esito effettuati degli stessi.

Il tempo necessario di una visita di manutenzione programmata, se effettuata, è orientativamente di quattro ore lavorative.

DESCRIZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE DI CONFORMITÀ ALLE NORME APPLICABILI

Verifiche di sicurezza elettrica

Verifiche funzionali

Regolazioni e controlli qualità

Durante la manutenzione programmata, il ns. personale controlla lo stato strumento delle apparecchiature e verifica che non presentino anomalie tali da spostare i parametri di sicurezza, proteximetrici e radiologici, procede di default risolvendo eventuali malfunzionamenti e anomalie, fermo restando che, per normativa vigente, non è possibile fare verifiche a carico della fisica sanitaria.

Se richieste ed offerte in sede di contratto, possono essere svolte le verifiche di sicurezza elettrica che però, come prevede la normativa vigente, verranno esclusivamente effettuate con strumenti sofisticati e non certificate.

Inoltre, vengono fatte tutte le verifiche funzionali e tutte le regolazioni ed controlli di qualità, per garantire il rispetto dei dati di fabbrica.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Gli interventi di manutenzione correttiva, in numero illimitati illimitato (alle condizioni previste in offerta), vengono eseguiti su chiamata e hanno lo scopo di eliminare guasti o inconvenienti che si dovessero verificare nel corso del normale utilizzo delle apparecchiature, per ripristinare l'efficienza iniziale.

Eventuali esigenze di: intervallo massimo garantito tra chiamate e inizio intervento e/o percentuale minima garantita d'utilizzo apparecchiatura potranno essere oggetto di definizione a parte.

Le verifiche di sicurezza elettrica vengono svolte durante le visite correttive, ove si rendano necessarie.

PARTI DI RICAMBIO

Le parti di ricambio, utilizzate nel corso degli interventi, si intendono incluse se comprese nel contratto. Le parti sostituite restano di proprietà GMS med, che le utilizzerà per costruire una casistica di DEBAG al fine di migliorare l'efficienza della componentistica delle apparecchiature.

Durante il periodo di garanzia o del contratto di manutenzione Full Risk, tutti i pezzi di ricambio sono inclusi, senza nessuna distinzione (se non diversamente previsto nell'offerta).

ORARIO DI LAVORO

L'inizio dell'intervento viene garantito generalmente dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.00 alle 17.00, con intervallo dalle 12:00 alle 13:00, per consentire la pausa pranzo. Ovviamente, qualora per riparare l'apparecchio risulti necessario prorogare l'orario di lavoro, questo verrà fatto nel rispetto del contratto di lavoro nazionale a cui siamo tutti soggetti.

NOTA: Al personale tecnico di GMS med deve essere garantito libero accesso ai locali nei quali sono installate le apparecchiature e la possibilità di utilizzo del servizio telefonico.

MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Durante la garanzia e durante i contratti di manutenzione, sono inclusi gli aggiornamenti hardware e software (se disponibili).

Le eventuali modifiche hardware necessarie a supportare nuove versioni software, sono a carico di GMS med. Una volta terminato l'aggiornamento, qualora lo stesso comporti nuove funzionalità e/o un diverso modo di gestire l'apparecchio, il ns. personale sarà a disposizione del reparto per spiegazioni ed affiancamento al personale sanitario (al massimo per una giornata lavorativa).

L'hardware ed il software verranno sempre aggiornati nel caso in cui la normativa lo richieda.

ESCLUSIONI

- a) Oneri e costi relativi ad interventi causati da manomissioni o imperfetto funzionamento delle adduzioni elettriche idrauliche o altro.
- b) Interventi dal non corretto e/o improprio uso delle apparecchiature, equiparabile quindi, di fatto, ad un dolo.
- c) Modifiche dello stato originale del prodotto e adeguamento a norme diverse da quelle vigenti alla data del primo collaudo.
- d) Danni causati da incendi, imperfetto o non adeguato stato dei locali ospitanti le apparecchiature, catastrofi naturali, sommosse, esplosioni.
- e) Ogni intervento di natura non specificatamente contemplata nella presente proposta.
- f) Modifiche tecniche non eseguite dal ns. servizio tecnico.
- g) Riparazioni ed interventi eseguiti da personale non autorizzato da GMS med.
- h) Spostamento in luoghi diversi da quelli dell'installazione, che non siano stati preventivamente approvati da GMS med.
- i) Danni causati da incidenti, uso improprio, negligenza o abusi, da catastrofi, atti dolosi, eventi naturali (alluvioni, terremoti, fulmini, incendi ecc..)

Nei suddetti casi, le spese per il ripristino del normale funzionamento delle apparecchiature verranno addebitate in base alle tariffe vigenti, salvo il diritto di GMS med di rifiutare l'intervento stesso e/o risolvere il presente accordo.