



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA FEDERICO II

Staff Direzione Strategica
Servizio Ingegneria Clinica, Tecnologie Sanitarie e HTA
Prot. n. 14458 del 04/09/2019

A tutti i Direttori dei DAI

Ai Direttori delle UU.OO.CC.
Amministrative e Tecniche

E p.c.
Al Direttore U.O.C. Sistema Informatico,
ICT e Nuove Tecnologie dell'Informazione

Althea S.p.A.
Viale Alexandre Gustave Eiffel, 13-00148 Roma
altheaitalia@pec.althea-group.com

Oggetto: Servizio Integrato per la Gestione e la Manutenzione delle Apparecchiature Biomediche.
Richiesta interventi tecnici.

Premesso che dal 01.01.2019 è stata affidata la fornitura del Servizio Integrato per la Gestione della Manutenzione delle Apparecchiature biomediche di questa A.O.U. alla società Althea Italia S.p.A., alle condizioni tecniche, economiche ed operative di cui alla gara regionale S.I.G.M.A..

Si comunica che dal 01.09.2019 le richieste di intervento tecnico dovranno essere inoltrate al **centro di ricezione chiamate, certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 15838:2010**, attivo 365 gg/anno compresi sabato, domenica e festivi dalle ore 00:00 alle ore 24:00, presidiato costantemente da personale tecnico opportunamente formato, a garanzia di un servizio ai massimi livelli di rintracciabilità, affidabilità e qualità.

L'accesso al centro di ricezione chiamate per inoltrare le comunicazioni/richieste di intervento tecnico per tutte le apparecchiature biomediche in uso presso l'A.O.U., presenti a qualsiasi titolo (noleggio, service, leasing, etc), incluse le apparecchiature biomediche in garanzia e in contratto di manutenzione con ditte terze, avviene attraverso i seguenti recapiti telefonici:

- **800991937 NUMERO VERDE: attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 17.00, e il sabato, dalle ore 8.00 alle ore 13.00;**
- **3316840749 NUMERO MOBILE: attivo nei giorni feriali a partire dalle ore 17:00 alle ore 13:00 del sabato fino alle ore 8:00 del lunedì (copertura h24 del servizio).**

Il centro di ricezione chiamate ha la finalità principale di garantire all'utente la continua e corretta erogazione dei servizi nell'ambito delle competenze contrattuali che disciplinano il rapporto, in

particolare, di **assicurare l'intervento** del personale preposto alle manutenzioni entro il minor tempo possibile e a seguito di **qualsiasi segnalazione di disservizio** dei servizi in appalto.

Si evidenzia che tutte le richieste di intervento effettuate, saranno evase entro i tempi definiti di seguito:

- **Tempi di intervento e di risoluzione del guasto per le apparecchiature biomediche con esclusione dei soli endoscopi:**

Ubicazione delle Apparecchiature	Tempi di intervento (in ore solari continuative)	Tempi di risoluzione senza pezzi di ricambio (in ore solari continuative)	Tempi di risoluzione con pezzi di ricambio (in ore solari continuative)
Area critica (Sale operatorie, Pronto Soccorso, Rianimazione e Terapia Intensiva o assimilabili)	2	24	60
Area non critica (tutti gli altri reparti e Servizi)	6	48	96

- **Tempi di intervento e di risoluzione del guasto per i soli endoscopi:**

Tempi di intervento (in ore solari continuative)	Tempi di risoluzione (in ore solari continuative)
48	200

Il Direttore dell'U.O.C. "Sistema Informatico, ICT e Nuove Tecnologie dell'Informazione" che legge per conoscenza, vorrà procedere alla pubblicazione della presente circolare informativa sul sito istituzionale di questa A.O.U..

Distinti saluti.

Il Direttore Generale
F.to Avv. Anna Iervolino

Responsabile Servizio Ingegneria Clinica,
Tecnologie Sanitarie e HTA e RUP
F.to Ing. Antonietta Perrone