

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA ED INSTALLAZIONE, CHIAVI IN MANO, DI N. 1 TELECOMANDATO RADIOLOGICO CON STATIVO PENSILE PER IL SERVIZIO DI RADIOLOGIA DEL POLIAMBULATORIO DI SENORBÌ – SIC 113.

CAPITOLATO TECNICO

1. PREMESSA

Il presente documento di gara disciplina, unitamente a quant’altro disposto in merito dal Disciplinare di gara, gli aspetti tecnici e le altre prestazioni minime a base di offerta relative alla fornitura di n. 1 telecomandato radiologico con stativo pensile, delle opere di installazione e dei servizi connessi, da destinare al Servizio di Radiologia del Poliambulatorio di Senorbì, che costituisce l’oggetto della presente gara d’appalto.

Le prestazioni minime richieste, a pena di esclusione dalla gara, sono le seguenti:

- a) fornitura di **n. 1 telecomandato radiologico con stativo pensile e di tutti i componenti richiesti** conformemente alle specifiche ed alla configurazione tecnica minima di seguito indicata;
- b) l’offerta formulata dai concorrenti dovrà altresì comprendere, sempre a pena di esclusione, anche l’esecuzione di tutte le eventuali opere edili, impiantistiche e protezionistiche di adeguamento dei predetti locali del Servizio di Radiologia che si dovessero, eventualmente, rendere necessarie al fine della corretta installazione, avviamento e messa in funzione dell’apparecchiatura proposta (ivi compreso, sempre se necessario in relazione alle caratteristiche dell’apparecchiatura, l’adeguamento e/o rifacimento dell’impianto di climatizzazione). Il concorrente aggiudicatario dovrà provvedere, altresì, all’allaccio del sistema presso il quadro elettrico predisposto dall’azienda e situato in prossimità della diagnostica e/o ad installare un quadro elettrico dedicato al sistema se ritenuto necessario e, più in generale, a realizzare, per il prezzo esposto nella propria offerta, tutte le opere e le modifiche occorrenti per il corretto funzionamento dell’apparecchiatura.
- c) garanzia per 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data del collaudo esperito con esito positivo; assistenza e manutenzione “full risk” per primi 12 (dodici) mesi, sempre con decorrenza dalla data del collaudo positivo, su tutti i componenti. Le condizioni minime di garanzia e manutenzione richieste in gara sono meglio descritte nel proseguo del presente atto.

2. CARATTERISTICHE TECNICHE TELECOMANDATO RADIOLOGICO

Qui di seguito vengono specificate le caratteristiche tecniche minime e la configurazione minima richieste per la fornitura dell’apparecchiatura in gara e dei relativi componenti. Per caratteristiche tecniche e configurazione minima si intendono le specifiche e configurazione di base, minime ed essenziali, della fornitura in gara, che dovranno essere possedute necessariamente dall’apparecchiatura offerta dai concorrenti, a pena di esclusione dalla gara stessa.

Il telecomandato radiologico dovrà essere, in ogni caso, di ultima generazione immessa e presente sul mercato.

Le apparecchiature fornite alla ASL 8 di Cagliari dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica e, più in generale, agli standards di qualità e sicurezza previsti dalla normativa nazionale e comunitaria di riferimento. L’aggiudicatario dovrà, pertanto, garantire la conformità dell’apparecchiatura proposta alle normative **CEI** (con particolare riferimento alla norma CEI 62-5 ed. III (EN 60601-1), CEI 62-2 (IEC 407), CEI 62-9 (IEC 127), CEI 62-27 (CEI EN 60601-2-7), CEI 62-34 (CEI EN 60806), CEI 62-68 (CEI EN 60601-2-32), CEI 62-69 (CEI EN 60601-1-3) ed alle altre norme di prodotto eventualmente applicabili.

e/o ad altre disposizioni internazionali riconosciute ed, in generale, alle vigenti disposizioni di legge o di regolamento ed alle prescrizioni tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego dell’apparecchiatura stessa ai fini della sicurezza degli utilizzatori. L’apparecchiatura dovrà aver ottenuto la marcatura CE – Direttiva sui dispositivi medici 93/42/CEE- conformità norme di sicurezza europee, ed altre in quanto applicabili. Tutte le apparecchiature fornite, pertanto, dovranno essere corredate, all’atto della consegna, della documentazione attestante la sussistenza dei suddetti requisiti.

L’apparecchiatura consegnata deve essere garantita come esente da difetti ed imperfezioni, adatta per ogni uso razionale, ed il compratore sollevato da qualsiasi responsabilità verso terzi derivante da tali imperfezioni.

Le apparecchiature offerte dovranno essere consegnate complete di ogni elemento accessorio e/o requisito necessario a garantire il corretto funzionamento delle stesse e dei dispositivi richiesti. L'aggiudicatario, poi, dovrà consegnare, unitamente all'apparecchiatura ed a quant'altro richiesto, una copia completa dei manuali tecnici (manuale d'uso e manuale di servizio) relativa anche ai prodotti hardware e software forniti, il tutto redatto in lingua italiana e/o con relativa traduzione in italiano, per l'ipotesi in cui l'originale sia scritto in altra lingua.

2.1 Caratteristiche tecniche minime per l'acquisto di un telecomandato radiologico con stativo pensile e relativi componenti

Caratteristiche minime pena esclusione

Tavolo Telecomandato

Tavolo porta-paziente telecomandato

1. Tavolo telecomandato completamente motorizzato in grado di garantire semplicità d'uso, elevata ergonomia e caratterizzato da un'elevata accessibilità al paziente
2. Controllo a microprocessore
3. Ribaltamento trendelemburg e antitrendelemburg di almeno 90°/ -15°
4. Pannello porta-paziente caratterizzato da elevata possibilità di accesso, in grado di operare con paziente del peso massimo di almeno 150 Kg e con basso coefficiente di assorbimento
5. Corsa laterale di almeno 25 cm
6. Ridotta distanza del film dal pannello
7. Ridotta distanza dell'intensificatore dal pannello
8. Dispositivo antidiffusione a griglia mobile

Generatore di alta tensione

1. Generatore ad alta frequenza di concezione ergonomica, controllato a microprocessore, con potenza non inferiore a 60 kW, corrente non inferiore a 800 mA e tensione massima di 150 kV circa
2. Adatto al collegamento di due tubi radiogeni a doppio fuoco
3. Tempo di esposizione minimo di 1ms
4. Dotato di esposimetro automatico
5. Dotato di controllo del carico termico del tubo radiogeno
6. Dispositivo automatico per l'ottimizzazione dei parametri espositivi in grafia
7. Dispositivo di misura area/dose

Complesso radiogeno

1. Complesso radiogeno ad anodo rotante, con velocità non inferiore a 8000 giri/min
2. Tensione massima 150 kV circa
3. Capacità termica anodica non inferiore a 600 kWh

Intensificatore di brillantezza

1. Intensificatore di brillantezza di ultima generazione con diametro massimo del campo non inferiore a 30 cm
2. Ritardo del passaggio grafia/scopia non superiore a 1 sec

Colonna porta tubo radiogeno

1. Inclicabile di $\pm 40^\circ$ circa con correzione di parallasse
2. Distanza fuoco/film variabile da un minimo di 110 cm circa ad un massimo di 150 cm circa
3. Seriografo automatico con possibilità di eseguire seriografie rapide con cadenza minima di 2 imm./sec e possibilità di suddivisione
4. Collimazione sul formato mediante diaframma limitatore di campo

5. Corsa del seriografo, con piano porta-paziente fisso, di almeno 150 cm., sia in posizionamento orizzontale che in verticale

Stativo pensile

1. Escursioni minime : longitudinale di 300 cm circa, trasversale 200 cm circa, verticale 150 cm circa
2. Rotazione minima del tubo: +/- 120° circa lungo l'asse orizzontale, +/- 150°/180° circa lungo l'asse verticale
3. Proiezioni oblique : fino a +/- 45° circa
4. Collimatore del tipo a filtri selezionabili e localizzatore luminoso, con possibilità di rotazione di +/- 45° circa

Catena televisiva (IB-TV) e sistema di visualizzazione delle immagini

1. Catena televisiva ad alta risoluzione e del tipo a basso trascinamento
2. N°1 monitor flat screen ad alta definizione, da almeno 18"
3. Elevato rapporto segnale-rumore

Consolle di comando

1. Dotata di controllo dei movimenti del tavolo porta paziente, dello stativo, del seriografo, dell'IB-TV
 2. Deve consentire di effettuare esami in tecnica libera a tre punti, a due punti, ad un punto con esposimetro automatico e tecnica programmata
 3. Display digitale per il controllo dei parametri esposimetrici
 4. Esposimetro automatico a camera di ionizzazione con segnalazione di errata impostazione dei parametri radiografici
 5. Controllo dello stato termico del tubo
 6. Dispositivo per la misura della dose al paziente, con segnalazione di superamento di raggiunto livello di dose prestabilita
 7. Dispositivo per la stampa del valore dosimetrico utilizzato
 8. Dispositivo per la rispondenza all'Art.8 comma 8 del D.L. 187 del 26/05/2000
- L'apparecchiatura offerta dovrà essere completa di ogni accessorio necessario per il normale e corretto utilizzo e relativamente alla tipologia di esami richiesta.
 - L'apparecchiatura offerta dovrà riportare la marcatura CE ai sensi della Direttiva Comunitaria Competente 93/42/CEE con indicato l'eventuale numero dell'organismo certificato che l'ha rilasciata

3. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

Le prestazioni descritte nel presente paragrafo costituiscono servizi necessari richiesti dalla ASL8 di Cagliari, in quanto connessi all'esecuzione della fornitura del telecomandato radiologico con stativo pensile e relativi accessori, con la conseguenza che tutte dette prestazioni si intendono comprese nella fornitura in gara e dovranno essere offerte dai concorrenti ed eseguite dal fornitore aggiudicatario unitamente alla fornitura medesima.

Il corrispettivo per la remunerazione di tutte tali prestazioni e servizi dovrà, pertanto, essere offerto e ricompreso nel prezzo complessivo proposto dai concorrenti nell'offerta economica formulata per l'esecuzione della fornitura ed, in ogni ipotesi, si intenderà incluso in tale prezzo complessivo.

3.1 Installazione – opere edili e impiantistiche

Con riferimento alle prestazioni di installazione, tutti i concorrenti dovranno a tal fine presentare, unitamente all'offerta tecnica, un progetto di installazione del telecomandato radiologico nei locali del Servizio di Radiologia

del Poliambulatorio di Senorbi, recante la distribuzione dei componenti dei sistemi offerti, le eventuali opere edili e/o impiantistiche da realizzare, comprensivo di tutti i necessari elaborati progettuali, senza alcuna indicazione di carattere economico, a pena di esclusione.

Nel predisporre detto progetto gli offerenti debbono tener conto di tutte le cautele ed obblighi imposti dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 230/1995, in materia di tutela dal rischio RX, nonché di tutta la normativa particolare inerente la fattispecie concreta in materia di prevenzione e sicurezza, richiamata in via generale dal D.Lgs. 626/94. Il solo concorrente aggiudicatario sarà eventualmente tenuto, ove ritenuto necessario, alla predisposizione in versione esecutiva del progetto di installazione, che dovrà essere redatto e consegnato alla stazione appaltante entro trenta giorni (30) dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione. Il progetto di installazione della ditta aggiudicataria sarà subordinato al benessere preventivo dell'esperto qualificato dell'Amministrazione, ai sensi del D.Lgs 230/1995. Al medesimo aggiudicatario potrà pure essere richiesto, ove necessario, di predisporre le modifiche che si dovessero rendere necessarie in seguito al parere formulato dall'esperto qualificato.

3.2 Consegna ed installazione delle apparecchiature. Termini di consegna

Le prestazioni relative alla consegna ed installazione delle apparecchiature debbono intendersi remunerate e comprese nel prezzo offerto dall'aggiudicatario per l'esecuzione della fornitura e comprendono ogni prestazione che si renda all'uopo necessaria, nulla escluso.

Dette prestazioni comprendono, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, imballo, trasporto, carico e scarico, facchinaggio, consegna al piano, posa in opera, ritiro di tutti gli imballi, installazione, verifiche tecniche post installazione, collaudo, messa in funzione, avviamento attività dell'apparecchiatura fornita, adeguata istruzione degli operatori sanitari destinati ad utilizzare l'apparecchiatura ed ogni altra prestazione accessoria alla consegna;

Il telecomandato radiologico con stativo pensile e relativi accessori dovranno essere consegnati a cura e spese dell'aggiudicatario presso il Poliambulatorio di Senorbi, nei locali del Servizio di Radiologia che verranno indicati dalla ASI 8 di Cagliari ad esso aggiudicatario nell'ordine di esecuzione delle forniture.

L'aggiudicatario dovrà eseguire la consegna, installazione e messa in funzione delle apparecchiature, nonché l'istruzione del personale utilizzatore, entro il termine indicato nella propria offerta ed, in ogni caso, entro e non oltre sessanta (60) giorni naturali e consecutivi, decorrenti dal giorno successivo al ricevimento dell'ordine di esecuzione della fornitura. Alla scadenza del termine sopra indicato l'apparecchiatura dovrà essere installata e funzionante e regola d'arte nei locali interessati, al fine dell'espletamento del necessario collaudo.

All'atto della consegna dovrà essere redatto apposito verbale, sottoscritto da un incaricato dell'aggiudicatario e da un incaricato di questa Amministrazione, nel quale dovranno essere riportati tutti i dati relativi alla apparecchiature ed ai dispositivi consegnati (descrizione, codice prodotto fornitore ecc.), nonché tutti i dati necessari ad individuare l'oggetto ed il titolo della fornitura e, segnatamente, il numero di protocollo, la data e l'oggetto indicati nell'ordine di esecuzione della fornitura, nonché il riferimento relativo al numero ed alla data del provvedimento di aggiudicazione. Tale verbale dovrà riportare, inoltre, il luogo e la data della consegna dell'apparecchiatura.

Le apparecchiature devono essere rese funzionanti e consegnate unitamente ai manuali tecnici ed alle certificazioni di conformità indicate al paragrafo 2 che precede.

Al termine delle operazioni di consegna, il Fornitore dovrà procedere alle operazioni relative all'installazione delle apparecchiature consegnate, ivi comprese quello di collegamento alla rete elettrica esistente presso i locali indicati dall'Amministrazione.

La consegna della fornitura si intende accettata con riserva delle verifiche relative al corretto adempimento del contratto, sino all'espletamento di tutte le operazioni di collaudo con esito positivo.

3.3 Operazioni di collaudo

Nel termine di 20 (venti) giorni naturali e consecutivi, decorrenti dal giorno successivo alla data del verbale di consegna, l'apparecchiatura ed i dispositivi forniti dall'aggiudicatario dovranno essere sottoposti alle operazioni di collaudo. Il collaudo verrà eseguito dall'aggiudicatario in contraddittorio con gli incaricati della ASL8 di Cagliari, in una data che verrà all'uopo concordata tra l'aggiudicatario stesso e la predetta stazione appaltante.

Per l'ipotesi in cui il collaudo non possa essere eseguito per fatti dipendenti dall'Amministrazione, quest'ultima concorderà una nuova data con l'aggiudicatario per l'espletamento del collaudo.

Le operazioni di collaudo avranno ad oggetto il telecomandato radiologico e i relativi dispositivi e sistemi hardware e software.

Tali operazioni consistono nella verifica della conformità di quanto consegnato con i requisiti e le caratteristiche tecniche previsti dalle norme di legge, con quelli previsti nel presente Capitolato tecnico e con quelli dichiarati nell'offerta tecnica versata in gara dall'aggiudicatario. Dell'esito di tali operazioni verrà redatto apposito verbale di collaudo, sottoscritto dalle parti.

Ove dette operazioni conseguano esito positivo, la data di sottoscrizione del predetto verbale verrà considerata quale data di accettazione della fornitura.

Nell'ipotesi in cui le verifiche di collaudo di cui sopra sortiscano esito negativo, l'aggiudicatario dovrà provvedere a sostituire l'apparecchiatura e/o i dispositivi risultati non conformi entro e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi, decorrenti dalla data del verbale di collaudo negativo.

3.4 Istruzione del personale

L'aggiudicatario, immediatamente di seguito all'installazione dell'apparecchiatura ed all'esecuzione delle verifiche tecniche post installazione, dovrà prestare un adeguato servizio di istruzione del personale medico, tecnico ed infermieristico destinato ad utilizzare il telecomandato radiologico consegnato.

Per eseguire quanto sopra, l'aggiudicatario deve organizzare, a mezzo di propri incaricati in possesso di adeguata competenza e, preferibilmente, a mezzo del proprio tecnico di prodotto, un adeguato servizio di tutoraggio degli utilizzatori, al fine di rendere tutti i necessari chiarimenti in merito a:

- uso dell'apparecchiatura in ogni sua funzione;
- procedure per la soluzione degli inconvenienti e dei problemi più frequenti;
- gestione operativa quotidiana;
- modalità di comunicazione (es.: orari e numeri di telefono) con il personale e con le strutture dell'aggiudicatario per le future ed eventuali richieste di Intervento, manutenzione e assistenza tecnica e per ogni altro tipo di prestazione e/o attività a carico dell'aggiudicatario e inclusa nel prezzo offerto.

3.5 Garanzia, assistenza e manutenzione full risk per 12 mesi

Nel prezzo complessivo formulato dai concorrenti nella propria offerta economica formulata per l'esecuzione della fornitura dovranno essere compresi, a pena di esclusione, la prestazione della garanzia e del servizio di assistenza e manutenzione integrale sul telecomandato radiologico offerto e su tutti i suoi dispositivi, da prestarsi in regime **"full risk"**, nulla escluso, per un periodo minimo iniziale non inferiore ai **primi dodici mesi (12)** decorrenti dalla data del superamento definitivo del collaudo con esito positivo. Tali prestazioni, pertanto, dovranno essere obbligatoriamente eseguite dall'aggiudicatario, nei termini e con le modalità in appresso indicate, e si intenderanno comprese nel prezzo di aggiudicazione.

L'assistenza prestata in tale primo periodo minimo iniziale dovrà comprendere anche la manutenzione preventiva e correttiva, nessun componente escluso, tutte le parti di ricambio, la mano d'opera ed il software senza alcuna limitazione. Durante il predetto periodo iniziale deve essere compresa e garantita anche la fornitura di eventuali aggiornamenti e/o nuove releases del software. Tutte le condizioni di garanzia, assistenza e manutenzione iniziali dianzi e di seguito descritte sono da considerarsi requisiti minimi ed essenziali di offerta, richiesti a pena di esclusione, e dovranno, quindi, essere comprese nel prezzo offerto dai concorrenti per l'esecuzione della fornitura.

Garanzia

L'aggiudicatario è obbligato a prestare, in relazione alle apparecchiature e ai dispositivi offerti, la garanzia per vizi e difetti di funzionamento (art. 1490 c.c.), quella per il difetto di qualità promesse o essenziali all'uso cui la cosa è destinata (art. 1497 c.c.), nonché la garanzia di buon funzionamento (art. 1512 c.c) per 12 (dodici) mesi, a decorrere dalla data del collaudo esperito con esito positivo. Nel corso di tutto tale periodo l'aggiudicatario assicura, senza ulteriori oneri e spese oltre al prezzo corrisposto per l'aggiudicazione, mediante propri tecnici specializzati, il necessario supporto tecnico al fine di garantire il corretto funzionamento dei beni forniti, nonché,

ove occorra, la fornitura gratuita di tutti i materiali di ricambio che si dovessero rendere necessari al fine di eliminare eventuali vizi o difetti di fabbricazione, ovvero, qualora necessario, la sostituzione delle apparecchiature e dei dispositivi consegnati ed affetti da vizi, difetti od altre difformità che rendano i beni forniti inadatti ad essere utilizzati all'uso per il quale sono naturalmente destinati.

La stazione appaltante avrà diritto, pertanto, alla riparazione o alla sostituzione delle apparecchiature e dei relativi dispositivi, senza altri oneri oltre al prezzo corrisposto per la fornitura, ogni qualvolta, nel periodo di 12 mesi d'anzichè indicato, si verifichi il cattivo o mancato funzionamento delle apparecchiature stesse, senza bisogno di provare il vizio o difetto di qualità. L'aggiudicatario non potrà sottrarsi all'adempimento delle obbligazioni di garanzia, se non dimostrando che la mancanza di buon funzionamento sia dipesa da un fatto verificatosi successivamente alla consegna delle apparecchiature e dei dispositivi e che tale circostanza non sia dipendente da un vizio o difetto di produzione e/o sia imputabile, invece, a fatto dell'Amministrazione.

Si rinvia, per quanto qui non espresso, alle norme del codice civile in materia di garanzia per vizi, difetti e/o mancanza di qualità, nonché alle altre norme del medesimo codice applicabili alla fattispecie.

Assistenza e manutenzione full-risk per i primi dodici mesi

Nel prezzo offerto dall'aggiudicatario è del pari compresa l'esecuzione di tutti i servizi relativi all'assistenza ed alla manutenzione full risk dell'apparecchiatura offerta e dei suoi dispositivi, per i primi 12 (dodici) mesi dalla data del collaudo espletato con esito positivo, alle condizioni e nei termini che seguono:

Sono comprese nel servizio la riparazione e l'eventuale sostituzione dell'apparecchiatura e dei suoi accessori.

L'assistenza dovrà essere effettuata con personale specializzato dell'impresa fornitrice e comprenderà:

- a) manutenzione preventiva (programmata).
- b) manutenzione correttiva per guasti o malfunzionamenti dovuti a difetti o deficienze costruttive del bene o di singole parti o ad usura naturale (su chiamata).

Tali attività saranno espletate secondo quanto di seguito previsto, negli orari e nei tempi che verranno concordati con il personale utilizzatore.

Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva (o programmata) comprende le procedure periodiche di verifica, controllo, messa a punto, sostituzione parti di ricambio e parti soggette ad usura ed eventuale adeguamento e/o riconduzione delle apparecchiature risultanti non conformi secondo le modalità previste dai manuali d'uso forniti in dotazione con l'apparecchiatura. L'aggiudicatario deve rispettare il calendario relativo agli interventi di manutenzione preventiva indicato nella propria offerta tecnica. Tale manutenzione dovrà comprendere, in ogni ipotesi, un numero di interventi annui pari ad almeno 2 (due) a cadenza semestrale, salvo che il concorrente dia adeguata dimostrazione, nella propria offerta tecnica, che il telecomandato radiologico offerto necessita, in virtù delle sue caratteristiche, di interventi programmati con minor frequenza.

Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva (o su chiamata) comprende la riparazione e/o la sostituzione di tutte le parti, accessori e di quant'altro componga il bene nella configurazione fornita alla ASL 8 di Cagliari, che subiscano guasti dovuti a difetti o deficienze del bene o per usura naturale.

La manutenzione straordinaria sarà effettuata con le seguenti modalità:

- numero interventi su chiamata illimitati.
- tempo di intervento entro 48 (quarantotto) ore solari, esclusi sabato e festivi, dalla chiamata comunicata al servizio di assistenza dell'aggiudicatario.
- invio delle parti guaste (dalla identificazione dell'avaria) immediato.
- tempi di ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta o sostituzione con un'apparecchiatura identica a quella guasta entro 10 (dieci) giorni lavorativi.

Così come le obbligazioni di garanzia e le relative prestazioni, anche il costo dei servizi di assistenza e manutenzione per il primo periodo iniziale di 12 mesi, decorrenti dalla data del collaudo positivo dei beni, sarà incluso nel prezzo di aggiudicazione e di acquisto del telecomandato radiologico e dei dispositivi compresi.

Per ogni intervento dovrà essere redatto un apposito verbale, secondo le indicazioni che verranno fornite dagli addetti ai servizi di ingegneria clinica della ASL 8 di Cagliari, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e

da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere registrati tutti i dati e le circostanze relative all'intervento di manutenzione nonché, ovviamente, l'esito dell'intervento.

Al fine dell'esecuzione di tutto quanto sopra l'aggiudicatario si obbliga, altresì, a mettere a disposizione della stazione appaltante, all'atto della consegna dell'apparecchiatura e per tutta la durata del periodo iniziale di garanzia, assistenza e manutenzione, un apposito centro di supporto ed assistenza tecnica destinato alla ricezione, gestione e coordinamento delle richieste di informazioni e di quelle relative agli interventi di assistenza e manutenzione, nonché alla segnalazione dei guasti ed alla gestione dei malfunzionamenti. Detto centro dovrà avere un numero telefonico ed uno di fax dedicati, con chiamata gratuita.

Il predetto centro di assistenza dovrà essere attivo per la ricezione e gestione delle richieste di intervento e delle chiamate tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 (otto) ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00. Le richieste di intervento di assistenza e/o manutenzione inoltrate il sabato/domenica, si intenderanno ricevute il giorno lavorativo successivo.