**GESTIONE DELLE CHIAMATE E RAPPORTI DI INTERVENTO**

Le richieste di intervento saranno aperte dalla SC Ingegneria Clinica (o eventualmente da un suo delegato) a fronte delle richieste ricevute dai reparti. Il gestionale in uso presso la Fondazione genererà un “ordine di lavoro” (ODL) che verrà inoltrato al Servizio di Assistenza Tecnica del Fornitore tramite mail e/o fax; nel caso di chiamata aperta telefonicamente da parte del personale dell’SC Ingegneria Clinica l’ODL verrà comunque inoltrato via mail e/o via fax. In quest’ultimo caso l’orario di apertura della chiamata coinciderà con quello della telefonata. Nel caso in cui la chiamata venga aperta telefonicamente dal personale di reparto il fornitore è tenuto a comunicarlo tempestivamente all’ SC Ingegneria Clinica.

Una volta presa in carico la segnalazione, il Fornitore dovrà comunicare tramite mail all’SC Ingegneria Clinica il proprio numero di chiamata, così da realizzare un doppio controllo sull’intervento specifico.

**Il numero di ODL identifica la specifica richiesta di intervento, dovrà quindi essere tassativamente riportato su tutte le comunicazioni del Fornitore.**

La chiamata dovrà essere chiusa solo quando verrà ripristinata la piena funzionalità dell’apparecchiatura. Nel caso in cui fosse necessario un periodo di valutazione dell’efficacia dell’intervento, questo deve essere chiaramente riportato nel rapporto di intervento insieme al periodo di osservazione. Questo periodo non concorre alla definizione dei giorni di fermo macchina e per questo motivo deve essere evidenziato in modo chiaro.

L’attività di manutenzione (sia correttiva che periodica) dovrà essere documentata mediante opportuna reportistica. I rapporti di lavoro dovranno sempre essere consegnati/inviati all’SC Ingegneria Clinica al termine dell’intervento ovvero alla chiusura di ciascuna giornata, secondo le procedure del fornitore; se ciò non fosse possibile il fornitore dovrà inviare entro il giorno lavorativo successivo alla data di intervento copia del rapporto di lavoro effettuato (firmato dal personale di reparto) all’indirizzo e-mail service.ic@policlinico.mi.it.

Nel caso in cui l’intervento richiesto venga effettuato da remoto il fornitore dovrà comunque inoltrare relativo rapporto di lavoro.

Tutti i rapporti di lavoro, anche quelli relativi ad interventi effettuati da remoto, dovranno riportare **tassativamente**:

* + **il codice identificativo della nostra chiamata (numero di ODL);**
	+ numero di chiamata/job del fornitore;
	+ gli estremi identificativi delle apparecchiature (nostro inventario e numero di serie);
	+ la tipologia di intervento effettuato, distinguendo chiaramente tra intervento di tipo correttivo su chiamata, controllo di tipo preventivo, controllo funzionale, verifica di sicurezza, etc.;
	+ la descrizione dettagliata dell’intervento effettuato, specificando chiaramente se l’intervento effettuato è risolutivo o meno;
	+ elenco dei materiali utilizzati per l’esecuzione dell’intervento;
	+ orari di inizio e fine attività;
	+ cognome e/o matricola leggibili del personale di reparto che firma per accettazione delle attività eseguite;

Nel caso particolare delle manutenzioni e delle attività periodiche, oltre al rapporto di lavoro che attesta l’esecuzione dell’attività (e che pertanto dovrà essere controfirmato dal personale di reparto) dovranno essere forniti:

* check list delle attività eseguite debitamente compilate e firmate dal tecnico esecutore ;
* report relativo alle VSE eseguite;
* report relativo a controlli prestazionali.

Sui report dovranno essere riportati i seriali dello strumento di verifica usato e la data di scadenza della relativa taratura; a richiesta dovrà essere consegnata copia del certificato di taratura.

**Si sottolinea che la ricezione da parte della SC Ingegneria Clinica di tutta la documentazione relativa alle attività di manutenzione rappresenta un requisito imprescindibile per l’attestazione dell’esecuzione delle attività oggetto del contratto e la liquidazione delle fatture.**