

IRB BARCELONA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

RELATIVES AL CONTRACTE

MANTENIMENT CORRECTIU I PREVENTIU DE SISTEMA CONFOCAL CARL

ZEISS "ELYRA PS1 / LSM880 / Axio Observer 7"

INDEX

2.	DEFINICIONS:	3
3.	FINALITAT DEL SERVEI:	4
4.	ÀMBIT DEL SERVEI:	4
5.	ABAST DEL SERVEI	4
6.	PROCEDIMENTS:	5
7.	COMUNICACIÓ:	8
8.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA:	8
9.	MATERIALS	9
10.	MODIFICACIONS DE L'EQUIP PER A MILLORES DEL SEU RENDIMENT	10
11.	PLA DE FORMACIÓ	10
12.	SERVEI DE MANTENIMENT REALITZAT PER L'IRB BARCELONA	11
13.	QUALITAT DEL SERVEI	11
14.	GARANTIA	11
15.	TRASLLAT EQUIPS	12
16.	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	12
17.	RESPONSABILITAT LABORAL	13
18.	ANNEXOS	14

1. OBJECTE:

La finalitat d'aquest informe és la definició de l'actuació del Servei de Manteniment indicat en l'ANNEX 2 per als equips reflectits en l'ANNEX 1 de la Fundació Privada Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona), amb l'abast indicat a continuació per garantir el nivell de rendiment, continuïtat de funcionament i durabilitat dels equips mitjançant la realització d'operacions preventives i correctores de manteniment.

Aquest contracte ha d'incloure tot el manteniment necessari, així com el subministrament del material que pugui ser necessari per dur-los a terme.

El contractista es compromet a mantenir, en un estat de treball correcte, els equips identificats en l'ANNEX 1 durant tota la vigència del contracte.

2. DEFINICIONS:

Manteniment preventiu: El manteniment preventiu defineix totes les operacions, el rendiment programat i periòdic **a realitzar en tots els equips científics coberts per l'ANNEX 1**, amb la finalitat de mantenir-los en les millors condicions de treball perquè no provoquin interrupcions en l'ús, alteracions en la seva funció o alteracions en els seus paràmetres de funcionament i / o resultats. Aquest servei es basa en les necessitats específiques de cada màquina, equip i dispositiu en particular.

Manteniment correctiu: Es defineix com intervencions no sistemàtiques causades per la detecció d'avaries o anomalies i destinades a la resolució. S'entendrà com una culpa o anomalia:

- Interrupció del servei prestat per als equips identificats en l'ANNEX 1.
- Funcionament irregular, insuficient o fora dels paràmetres normals del servei.
- Funcionament en condicions que puguin causar danys en els mateixos equips o danys de qualsevol tipus.

3. FINALITAT DEL SERVEI:

L'objectiu del servei indicat en l'ANNEX 2 és mantenir l'equip científic de l'IRB Barcelona en perfecte estat de funcionament, mitjançant l'execució de diferents tasques d'operacions i manteniment com:

- Manteniment preventiu
- Manteniment correctiu

L'objectiu és aconseguir els següents objectius de qualitat:

- Aconseguir el millor estat de conservació de peces i elements, realitzant un manteniment preventiu i garantint la qualitat de les reparacions.
- Reparacions i quan sigui necessari el subministrament del material que es requereixi per poder-les dur a terme, de manera que l'equip es trobi en perfecte estat de funcionament.
- Assegurar el funcionament continu dels equips subjectes al contracte, minimitzant possibles parades com a conseqüència de les avaries.
- Adaptar els equips contractats a les necessitats actuals, mantenint un correcte equilibri entre les actuacions que aporten i el seu cost, col·laborant amb el centre en l'avaluació del grau d'obsolescència de l'equip.
- La seguretat integral a què es refereixen els aspectes tècnics d'aquest equip.
- Compliment de la normativa relativa als equips subjectes al contracte.
- Assessorar al centre en el rendiment, manteniment i normativa de l'equipament.

4. ÀMBIT DEL SERVEI:

Està considerada inclosa la prestació del servei de manteniment de l'equip científic propietat de l'IRB Barcelona descrit a l'ANNEX 1 amb el seu número de sèrie i la seva ubicació dins les instal·lacions del Parc Científic de Barcelona (PCB) del carrer Baldori Reixac 10, Barcelona.

5. ABAST DEL SERVEI:

El contractista realitzarà operacions de manteniment referides a l'ANNEX 2 amb els ajustos, proves i vigilància necessaris per garantir la conservació i/ o millora dels equips,

amb la finalitat de garantir en tot moment la seva fiabilitat i el seu bon funcionament.

El contractista revelarà qualsevol defecte de l'equip detectat que disminueixi la seva funcionalitat o rendiment, augmenti la despesa energètica o els consumibles / fluids, o pugui ser la causa de futures avaries o anomalies, o afecti la integritat dels equips, instal·lacions o personal humà, i perquè quedi constància haurà de lliurar els informes tècnics corresponents.

Qualsevol tipus de manteniment descrit inclourà els mitjans tècnics i humans necessaris, així com equips i eines especials que el contractista ha d'oferir en un servei "Premium", així com incloure el cost dels viatges, dietes, mà d'obra, ajustos, reparacions, substitució de peces obsoletes i / o deteriorades, etc ...

6. PROCEDIMENTS:

Per a la coordinació de les relacions laborals entre l'IRB Barcelona i el contractista, el contractista designarà un representant, que pot o no ser el propi tècnic. Això, juntament amb el cap de cada laboratori i el Responsable de Manteniment de l'IRB, seran els socis habituals.

El representant del contractista es posarà en contacte amb el responsable del propi laboratori per acordar una data d'intervenció, comunicar qualsevol incidència o aspecte tècnic, resoldre les actuacions a realitzar, així com la seva implantació tècnica i administrativa i comunicar l'inici i finalització de l'obra presentant els resultats obtinguts mitjançant la presentació dels informes oportuns. La validació de la mateixa s'ha de reflectir mitjançant la signatura de la part de treball pel cap del laboratori. El Responsable de Manteniment de l'IRB ha de ser informat en tot moment pel contractista en paral·lel d'aquests aspectes per correu i/o trucada, i una vegada signat l'informe pel cap del laboratori també es presentarà al Responsable de Manteniment per a la seva validació i per fer-li entrega d'una còpia.

En el cas que l'avaria no es resolgui o estigui en observació, l'usuari serà informat directament i diligentment de la situació de no finalització o d'equipament en observació. L'informe de finalització de servei s'enviarà a l'usuari un cop finalitzat.

L'IRB Barcelona durà a terme les funcions de seguiment, inspecció i control de la

prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a les quals el contractista presenta com a conseqüència d'aquest Plec, així com el contracte que es deriva.

Per dur a terme les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, l'IRB Barcelona estarà representat pel departament de contractació de l'IRB Barcelona.

A continuació es refereixen els procediments que regulen els serveis de manteniment preventiu i correctiu:

MANTENIMENT PREVENTIU

- Les operacions de manteniment preventiu es duran a terme dins d'un horari específic per a cada equip segons les necessitats d'exploració requerides. Un cop realitzat el servei, s'informarà al representant del laboratori i al responsable de manteniment de l'IRB.
- **El nombre de visites** requerides per l'IRB com a mínim per garantir un servei de manteniment preventiu adequat per part del contractista, **veure annex 2**
- Els controls de manteniment es realitzaran a les instal·lacions on es troba l'equipament a què es **refereix l'ANNEX 1** i s'inclouran els **treballs descrits a l'ANNEX 2**. Durant la durada del contracte, **indicat en l'ANNEX 2**, els costos de les visites programades, incloent mà d'obra, desplaçament, dietes i totes les peces de recanvi substituïdes seran gratuïtes per al client, així com l'actuació en el recanvi de peces i la seva realineació amb l'equip.

MANTENIMENT CORRECTIU

Les operacions correctores de manteniment les durà a terme el contractista, després de l'admissió d'una notificació d'incidències, que donarà lloc a l'exploració, diagnòstic i correcció de problemes. **Un cop resolta l'avaria s'informarà, al representant del servei de laboratori i posteriorment al Responsable de Manteniment de l'IRB, de la seva resolució.**

En cas de reparacions, resolució d'incidències o revisions que per la seva

naturalesa, comportin un trastorn de les activitats de recerca del centre, es proposaran dates i hores alternatives dirigides a evitar-les, i es sotmetran a la validació/autorització del representant del laboratori de l'IRB Barcelona.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El personal tècnic s'encarregarà de les advertències d'averies que puguin sorgir en l'equip **ANNEX 1. Durant la durada d'aquest contracte (ANNEX 2) s'inclouen totes les despeses derivades de viatges, mà d'obra i recanvis indicats en el mateix.**

El temps de resposta en dies laborables per part del contractista a partir de la notificació de la incidència per part de l'IRB Barcelona, així com el termini màxim de reparació o substitució de peces estàndard (elements propis de l'equip i els seus accessoris) s'indiquen en l'ANNEX 2.

En el cas que s'enviessin a reparar les unitats, peces o mòduls inclosos en aquest contracte al proveïdor, el contractista actuarà contribuint diligentment en la mesura del possible per agilitzar el procés de reparació dels articles inclosos en el contracte.

Abans de la finalització del contracte, el contractista haurà de facilitar les següents dades per a la comunicació o notificació d'averies: Persona o departament de contacte, telèfon directe i correu electrònic o altres mitjans equivalents, per exemple, formulari web amb reconeixement del sistema de recepció.

Totes les intervencions de manteniment es duran a terme preferentment a les instal·lacions de l'IRB i, si cal, en tallers dels contractistes. En el cas que els equips subjectes al contracte s'haguessin de reparar fora de les instal·lacions de l'IRB, el contractista s'encarregarà de tot el procés: desinstal·lació, embalatge, enviament als tallers, reparació, enviament a l'IRB e instal·lació.

Quan els terminis superin els descrits en l'ANNEX 2, s'informarà al cap del laboratori i posteriorment al Responsable de Manteniment de l'IRB, explicant el motiu del retard, equipament, avaria i previsió de resolució.

L'execució del manteniment i reparació dels equips subjectes al contracte d'acord

amb el programa de serveis preventius i correctius s'ha de dur a terme, sempre que la seva realització no afecti les activitats de recerca del centre, dins de l'horari laboral de l'IRB Barcelona (de 9.00 a 18.00 hores de dilluns a divendres). El moment concret en què s'executarà la intervenció ha de ser el pactat entre totes les parts implicades, i en l'horari esmentat anteriorment es faran les reparacions, correccions i ajustos necessaris sempre que l'IRB Barcelona ho requereixi. L'IRB es reserva el dret de modificar les dates pactades per motius de càrrega de treball, en aquest cas es notificarà amb antelació, excepte per causes de força major, preferentment 48 hores abans.

7. COMUNICACIÓ:

Serà responsabilitat del laboratori i/o del licitador comunicar als responsables del contracte designats per l'IRB Barcelona de totes les intervencions preventives o d'altres que s'hagin de dur a terme de manera planificada en l'equip, especialment quan l'equipament sigui únic al centre i pugui afectar el funcionament normal de la recerca de l'IRB Barcelona.

Les sol·licituds per als serveis de manteniment preventiu i correctiu podran ser gestionades per telèfon o per correu postal, però tan l'expedient escrit com la signatura de conformitat definitiva feta pel cap del laboratori i el segell de manteniment de l'IRB de la part de treball seran estrictament necessaris un cop finalitzada l'obra.

En tots els documents expedits pel contractista a l'IRB, apareixerà el següent:

- **Marca, model i número de sèrie de l'equip en qüestió,**
- **Nom del laboratori on es troba,**
- **Número d'incidència emès per l'IRB,**
- **Número de pressupost si escau,**
- **Número del contractant OT i així com referència a l'obra a realitzar.**

En el cas de les OTs al final de l'obra, també és necessari indicar **les actuacions dutes a terme, incidències sorgides, hores de treball, desplaçament i referències de peces substituïdes, així com la llista de comprovació definitiva.**

8. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA:

Totes les intervencions que impliquin la substitució de peces o recanvis s'han de dur a terme necessàriament amb peces originals o garantides pel proveïdor.

En el desenvolupament de l'obra serà responsabilitat del contractista complir amb la normativa legal vigent a nivell tècnic, administratiu, laboral i sanitari, així com la emesa durant el transcurs del contracte. També serà obligatòria la normativa establerta pel Centre per motius de funcionalitat i/o asèpsia, sent obligatori l'ús per part del contractista dels protocols o precaucions que s'estableixin (roba, màscares, etc.).

El personal que realitzi operacions correctores i/o preventives de manteniment serà entrenat, certificat i qualificat pel fabricant de l'equip original. Quan el personal esmentat sigui contractat pel contractista i no procedeixi amb la normativa establerta, mostri incapacitat, sigui descuidat en les tasques de les seves funcions, o no segueixi el procediment de treball de l'IRB Barcelona, o no sigui proactiu en la comunicació amb el responsable del laboratori i el responsable de manteniment de l'IRB, llavors el representant de l'IRB Barcelona pot requerir al contractista que substitueixi el treballador.

9. MATERIALS

MATERIAL DE MANTENIMENT

El contractista, durant la durada d'aquest contracte, es compromet a assegurar i proporcionar amb la rapidesa requerida i sense cap cost addicional, recanvis, dispositius (tant de programari com de maquinària) i / o peces necessàries per garantir un bon nivell de manteniment i funcionament de l'equip.

Les peces de recanvi, dispositius, components i/o peces s'incorporaran a l'equip subjecte al contracte en perpetuïtat, fins que la seva vida útil s'hagi acabat o per qualsevol altre motiu que requereixi el seu reemplaçament.

Les peces o recanvis que s'instal·lin a l'equipament en compliment d'aquest contracte passaran a ser propietat de l'IRB Barcelona. Les peces retirades de l'equip reparat es convertiran en propietat del contractista.

Els lliuraments de material es posaran al magatzem a disposició de la institució a Avda. Gregorio Marañón, nº6, Rampa 2, Barcelona (08028). L'horari d'aquest servei de recepció/enviament són:

- De dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 18.00 hores

- Mesos de juliol i agost de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00

Els lliuraments de materials voluminosos s'han de fer amb camions que disposin d'una plataforma elevadora, ja que el magatzem no disposa d'un moll de càrrega/descàrrega.

MATERIAL D'EQUIPAMENT

El contractista està obligat a proporcionar tots els instruments, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat necessaris per a la prestació del servei.

10. MODIFICACIONS DE L'EQUIP PER A MILLORES DEL SEU RENDIMENT

Si el contractista desenvolupa actualitzacions de programari o aplicacions, i/o millores en els programes de manteniment per tal d'augmentar la qualitat, manteniment i/o funcionament dels equips contractats, subministrarà e instal·larà sense cap cost addicional a l'IRB Barcelona.

L'IRB Barcelona facilitarà, en la mesura del possible, la realització en els equips de les instal·lacions d'intercanvi i millores en els programes bàsics, dins de l'horari i el dia acordats.

11. PLA DE FORMACIÓ

El contractista establirà plans de formació per a l'usuari. Aquest programa de formació es basarà en el manteniment bàsic, neteja i lubricació e identificació i gestió de missatges d'error d'equips, i accions per a una millor atenció dels equips a nivell de manteniment. També s'establirà un programa formador per als usuaris sobre l'ús de noves aplicacions o actualitzacions realitzades als equips i per a una millor cura dels equips en el seu ús a nivell d'usuari. Aquests plans de formació estan **previstos en l'ANNEX 2**.

12. SERVEI DE MANTENIMENT REALITZAT PER L'IRB BARCELONA

L'IRB Barcelona no realitzarà cap operació de manteniment o reparació dels equips subjectes al contracte, sense la prèvia autorització per escrit del contractista. Si contravé aquesta obligació, les conseqüències resultants seran el seu propi risc. L'IRB Barcelona podrà dur a terme pel seu compte, si escau, amb subjecció a l'autorització, formació, instruccions i directrius del contractista, operacions de manteniment, reparació o qualsevol altra que les parts així ho decideixin de mutu acord i per escrit.

13. QUALITAT DEL SERVEI

Els paràmetres considerats crítics en la qualitat de l'avaluació del servei són els que es descriuen a continuació. (ANNEX 2)

- Temps de resposta telemàtica després de la notificació d'una intervenció
- Temps per introduir el tècnic si és necessari
- Temps en la resolució d'errors
- Realització, programació i seguiment del manteniment preventiu
- Termini de lliurament estàndard per a materials de manteniment

Per tal de supervisar correctament les intervencions preventives i correctores, el contractista informará en tot moment de manera proactiva al responsable del laboratori i al Responsable de Manteniment de l'IRB Barcelona:

El contractista ha d'enviar al cap del laboratori i al Responsable de Manteniment l'informe final de cada intervenció preventiva o correctiva.

14. GARANTIA

El contractista garantirà el treball realitzat durant un **termini de 3 mesos des de la data de l'última intervenció.**

Les peces, recanvis o dispositius que han estat instal·lats en l'equip pel contractista, per garantir un correcte servei de manteniment preventiu i correctiu, han de tenir una **garantia mínima de 3 mesos des de la data de muntatge.**

15. TRASLLAT EQUIPS

TRASLLAT D'EQUIPS COM A CONSEQÜÈNCIA D'UNA REPARACIÓ.

En el cas que sigui necessari moure o mobilitzar l'equipament subjecte al contracte des del lloc que s'instal·len al taller del contractista, el contractista serà responsable de la mobilització de l'equip, embalatge, transport, assegurança de l'equip a transportar, reparació i reinstal·lació de l'equip subjecte al contracte sense cost addicional.

REUBICACIÓ I TRASLLAT D'EQUIPS EN UN MATEIX CENTRE O EN UN ALTRE

EDIFICI PER SOL·LICITUD DE L'IRB BARCELONA

En el cas que sigui necessari moure o mobilitzar l'equip contractat des del lloc on estan instal·lats, ambdues parts hauran d'acordar amb antelació les condicions en què s'han de dur a terme aquestes actuacions i les seves implicacions tècniques i conseqüències resultants per a les obligacions assumides per les parts en aquest contracte. El contractista supervisarà la mobilització de l'equip i procedirà a la seva reinstal·lació en funció de les seves tarifes actuals.

16. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

El contractista vetllarà per tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant al compliment de tota la legislació laboral vigent, en particular la normativa de prevenció de riscos laborals (Llei 31/1995 i normativa de desenvolupament).

El contractista atindrà totes les indicacions facilitades pel personal de l'IRB Barcelona sobre les condicions de seguretat en la realització de l'obra.

17. RESPONSABILITAT LABORAL

Aquest contracte no crea ni genera una relació jurídica laboral entre l'IRB Barcelona i el personal contractat o subcontractat pel contractista per a l'execució del servei. L'IRB Barcelona no assumirà cap responsabilitat sobre les obligacions del contractista per a la seva execució.

A Barcelona, a la data de la signatura digital.

Julien Colombelli

Head of Advanced Digital Microscopy Core Facility

FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA (IRB BARCELONA)

18. ANNEXOS

ANNEX 1 - EQUIP OBJECTE DEL CONTRACTE

EQUIP	NºACTIU IRB	NÚMERO DE SÈRIE / DESCRIPCIÓ	LABORATORI / UBICACIÓ
<p>Mòduls:</p> <p>LSM 880 CONFOCAL + AIRYSCAN + ELYRA PS.1</p>	<p>AF005622</p>	<p>Serial number: 2811000443</p> <p>LSM880 Airyscan + ELYRA PS.1</p> <p>Inclou:</p> <p>Motorized Research Microscope Axio Observer 7 3D-PALM option (optics) Scanning Stage Definite Focus module Incubation system 2x High End Cameras ELYRA PS.1 Laser Rack for ELYRA, incl. 405nm CW Laser Airyscan module LSM880 confocal module Laser rack for LSM880</p>	<p>Advanced Digital Microscopy Core Facility EMPBBC14 IRB Barcelona Parc Científic de Barcelona</p>

ANNEX 2 - TIPUS I DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE

LABORATORI I PERSONA RESPONSABLE I/O DE CONTACTE	<p>Advanced Digital Microscopy Core facility EMPBBC14 Julien Colombelli E-mail: julien.colombelli@irbbarcelona.org 93 40 20451</p>
TIPUS DE CONTRACTE (Preventiu / Correctiu)	<p>Preventiu i Correctiu</p>
NOM DEL SERVEI CONTRACTAT	<p>Cobertura Modalitat Protect Premium</p>
IMPORT (sense IVA)	<p>49.617,00 €</p>
VIGÈNCIA DEL CONTRACTE	<p>Un (1) any, a comptar des del dia següent a la data de signatura del contracte. Es preveu una possible pròrroga, amb duració màxima fins al 30/09/2027.</p> <p>L'acord quedaria anul·lat de forma automàtica si l'IRB realitzés baixa l'equip. L'acord no és transferible, menys en el cas que hi hagi una indicació expressa en cas de transmissió o cessió de l'ús dels equips.</p> <p>En el cas d'efectuar-se treballs fora de la cobertura per demanda del client, aquests es facturaran d'acord amb la llista de preus vigents, i sempre que estigui acordat amb el Responsable de Manteniment de l'IRB</p> <p>Aquells accessoris que siguin instal·lats després de la firma d'aquest contracte i una vegada finalitzat el termini de garantia del mateix, no quedaran automàticament inclosos en l'acord de manteniment, a no sé, que es faci per petició expressa del client i amb la condició de que es revisi l'actual acord.</p>

OPERACIONS DE MANTENIMENT PREVENTIU INCLOSES

Indicar excepcions si fós el cas

- Diagnòstic inicial de l'equip tenint en compte les indicacions proporcionades pels usuaris habituals del mateix.
- Desinstal·lació i neteja de les diferents parts mecàniques i òptiques del microscopi, neteja externa de l'equip.
- Reinstal·lació de les parts.
- Alineament òptic i mecànic del microscopi per millorar el camp visual i l'augment en l'ergonomia de l'usuari, incloent Ajust Köhler, Ajust de parfocalitat.
- Alineament de les llums instal·lades en el microscopi (HBO, HAL, etc.) el qual homogeneïtza la llum del camp visual per optimitzar el diagnòstic de les mostres.
- Comprovació del bon funcionament del sistema d'il·luminació del microscopi amb mostres de l'usuari.
- Revisió i ajust del sistema motoritzat d'enfoc.
- Revisió del funcionament de la resta de parts motoritzades del microscopi (condensador, torreta de filtres, revòlver, etc.). Lubricació de les rodes dels filtres. Comprovació del funcionament dels servomotors.
- Revisió de la connexió elèctrica.
- Revisió de la comunicació entre els components i dispositius del sistema confocal i **ELYRA PS.1**.
- Medició de potències làser i realineament per augmentar, si procedeix, la potencia de cada línia a la sortida de l'objectiu; permeten augmentar l'excitació de cada línia sobre la mostra. Linearització dels CW-làsers i canvi en cas de fallida.
- Alineament de detectors i AOTF, Ajust de freqüències i amplituds del filtre acústic-òptic (AOTF).

- Comprovació general del funcionament de l'equip confocal i **ELYRA**: estabilitat mecànica, moviment de la mostra, augments, qualitat de la imatge, etc. Ajust i comprovació dels escàners.
- Alineament del pinhole per optimitzar la confocalitat. Linearització dels detectors. Ajust del offset i amplificació dels detectors. Comprovació de la relació senyal-soroll (SNR).
- Ajust i comprovació de la resolució del sistema confocal i **ELYRA en totes les seves modalitats: confocal, Airyscan, SIM, PALM i 3D PALM.**
- Instal·lació, si procedeix, de les actualitzacions disponibles dels paquets del servei del software.
- Avaluació tècnica detallada en un informe final escrit sobre les reparacions i els ajustos realitzats durant la revisió, així com fer referència a l'estat de l'equip i les possibles reparacions o substitucions a recomanar.
- Prova de seguretat de l'equip segons les especificacions tècniques.

NÚMERO DE VISITES DE MANTENIMENT PREVENTIU INCLOSES	<p>Una (1) intervenció preventiva anual amb data a concretar amb l'usuari i responsable de Manteniment.</p>
RECANVIS I COMPONENTS INCLOSOS EN EL MANTENIMENT PREVENTIU	<p>Inclou tots els serveis, costos de feina, desplaçament i materials ORIGINALS necessaris.</p> <p>Despeses d'enviament i transports associats inclosos.</p> <p>S'inclou la mà d'obra en el canvi dels làsers.</p> <p>L'adjudicatari garanteix un stock de recanvis mínim de 10 anys després de la finalització de la fabricació del sistema ofert.</p>
DIETES, DESPLAÇAMENTS I MANUTENCIÓ INCLOSES EN EL MANTENIMENT PREVENTIU	<p>Inclou tots els serveis, costos de feina, desplaçament i materials ORIGINALS necessaris.</p>
OPERACIONS DE MANTENIMENT CORRECTIU INCLOSES	<p>Inclou tots els serveis, costos de feina, desplaçament i materials ORIGINALS necessaris.</p>
NÚMERO D'INTERVENCIÓ DE MANTENIMENT CORRECTIU INCLOSES	<p>Es realitzaran tantes intervencions correctives com siguin necessàries. Tractament d'incidències PREFERENT.</p>
RECANVIS I COMPONENTS INCLOSOS EN EL MANTENIMENT CORRECTIU	<p>Inclou tots els serveis, costos de feina, desplaçament i materials ORIGINALS necessaris.</p> <p>Despeses d'enviament i transports associats inclosos.</p> <p>L'adjudicatari garanteix un stock de recanvis mínim de 10 anys després de la finalització de la fabricació del sistema ofert.</p> <p>En cas que calgui enviar components a fàbrica, per exemple a Carl Zeiss Alemanya, per a reparació i tractament correctiu, el contractista haurà de documentar amb fotografies l'estat de cada component, així com el número de sèrie dels mateixos, abans de procedir al seu embalatge i enviament. Aquesta documentació fotogràfica s'integrarà a l'informe final escrit sobre les reparacions i els ajustos identificats durant la revisió o visita correctiva.</p>

DIETES, DESPLAÇAMENTS I MANUTENCIÓ INCLOSOS EN EL MANTENIMENT CORRECTIU	<p>Totes les dietes, desplaçaments i manutenció inclosos.</p>
ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA I/O REMOTA INCLOSA EN EL CONTRACTE I TEMPS DE RESPOSTA	<p>Suport telefònic inclòs.</p> <p>Línia d'atenció al client disponible de dilluns a divendres 8:00h a 18:00h.</p> <p>El temps de resposta telefònica és de màx. 24h a l'avís i en cas necessari presència al centre en un màxim de 3 dies laborables (72h).</p> <p>Tractament preferent de les seves incidències.</p> <p>Descripció del servei On-line: Suport on-line, mitjançant el servei "Remote Service and Support" per la resolució d'incidències i dubtes aplicatius. Aquest servei permet la connexió en Remot dels tècnics de Servei o Especialistes en aplicacions des de qualsevol punt. Això permet realitzar un primer diagnòstic de manera ràpida i eficaç de les possibles incidències, o bé la resolució de dubtes aplicatius pràcticament al moment.</p> <p>El sistema es basa en una connexió via Internet, en la qual l'usuari i el tècnic especialista es connecten a una pàgina web, a la que s'accedeix mitjançant contrasenyes proporcionades pel contractista, per poder garantir i mantenir la privacitat, permeten agafar el control del sistema als tècnics.</p>
PROGRAMA DE FORMACIÓ PER USUARIS	<p>El contractista ha de dissenyar i aportar un pla de formació per l'usuari basat en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manteniment bàsic. 2. Neteja i lubricació. 3. Identificació i gestió de missatges d'error. 4. Accions per una major cura de l'equip. 5. Utilització de noves aplicacions o actualitzacions realitzades en els equipaments i per una millor cura en el seu ús a nivell d'usuari.
TEMPS DE RESPOSTA DESPRÉS DE NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIA Corresponent al concepte de "notificació i recepció" (es defineix com aquell que transcorre entre la	<p><u>Telefònica</u> no superior a un (1) dia laborable des de la notificació de la incidència.</p> <p>Línia d'atenció al client disponible de dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h.</p>

<p>comunicació de l'averia o la sol·licitud del servei del manteniment preventiu, i el moment en que es fa càrrec de la mateixa).</p> <p>Termini estàndard de subministrament dels materials de manteniment.</p>	<p>No aplicable.</p>
<p>TEMPS DE RESOLUCIÓ EFECTIVA DE LA INCIDÈNCIA</p> <p>Comprén des de l'avís i la reparació total, sent aquest últim concepte concebut com el moment en que es posen novament en servei els equips objecte del contracte.</p> <p>TEMPS DE RESPOSTA DESPRÉS DE NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIA</p> <p>Corresponent al concepte de "notificació i recepció" (es defineix com aquell que transcorre entre la comunicació de l'averia o la sol·licitud del servei del manteniment preventiu, i el moment en que es fa càrrec de la mateixa).</p>	<p>Temps de <u>desplaçament</u> d'un tècnic pel diagnòstic e inici de la reparació no superior a tres (3) dies laborables.</p> <p>El temps de <u>reparació</u> i reemplaçament de components no crítics (considerant no crítics aquells que permetin seguir treballant amb l'equip) serà igual o inferior a quinze (15) dies naturals.</p> <p>El temps de <u>reparació</u> i reemplaçament de components crítics (considerant crítics aquells que no permetin seguir treballant amb l'equip) serà igual o inferior a deu (10) dies naturals.</p> <p><u>Telefònica</u> no superior a 1 dia laborable des de la notificació de la incidència.</p> <p>Línia d'atenció al client disponible de dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h.S</p>

<p>EQUIPS DE SUBSTITUCIÓ DURANT LA REPARACIÓ TEMPS DE RESOLUCIÓ EFECTIVA DE LA INCIDÈNCIA</p> <p>Comprén des de l'avís i la reparació total, sent aquest últim concepte concebut com el momento en que es posen novament en servei els equips objecte del contracte.</p>	<p>En el cas de no poder-se complir els temps de resposta detallats anteriorment, l'adjudicatari, es compromet a subministrar un equip o una part en "préstec" fins que el problema quedi totalment solucionat.</p> <p>En el cas de no disposar dels components exactes que l'usuari té en les seves instal·lacions, es proposarà una alternativa de característiques similars que permeti un òptim funcionament del sistema.</p> <p>Es considera acceptable la substitució amb un, o més (per exemple dos), equip(s) de "demo" d'última generació, que ofereixi prestacions similars o superiors i que mantingui en conjunt la multitud de modalitats del sistema objecte d'aquest contracte (i.e. confocal, Airyscan, SIM i SMLM).</p> <p>Temps de <u>desplaçament</u> d'un tècnic pel diagnòstic e inici de la reparació no superior a tres (3) dies laborables.</p> <p>El temps de <u>reparació</u> i reemplaçament de components no crítics (considerant no crítics aquells que permetin seguir treballant amb l'equip) serà igual o inferior a quinze (15) dies naturals.</p> <p>El temps de <u>reparació</u> i reemplaçament de components crítics (considerant crítics aquells que no permetin seguir treballant amb l'equip) serà igual o inferior a deu (10) dies naturals.</p>
<p>ACTUALITZACIONS DE SOFTWARE I/O HARDWARE EQUIPS DE SUBSTITUCIÓ DURANT LA REPARACIÓ</p>	<p>Updates de software inclosos (resolució de problemes i millora del rendiment). Es realitzaran en un període de temps a convenir amb el responsable del sistema, per tal d'interferir el menys possible en el funcionament de l'equip.</p> <p>Els upgrades de software (és a dir, noves funcions) podran ser proporcionats a discreció del contractista.</p> <p>Per la Seguretat de les dades s'apliquen les "Condicions generals per contractes de servei i de Protecció de dades".</p>

<p>CONSUMIBLES ACTUALITZACIONS DE SOFTWARE I/O HARDWARE</p>	<p>Updates de software inclosos (resolució de problemes i millora del rendiment). Es realitzaran en un període de temps a convenir amb el responsable del sistema, per tal d'interferir el menys possible en el funcionament de l'equip.</p> <p>Els upgrades de software (és a dir, noves funcions) podran ser proporcionats a discreció del contractista.</p> <p>Per la Seguretat de les dades s'apliquen les "Condicions generals per contractes de servei".</p>
<p>ALTRES ELEMENTS O ACCIONS INCLOSES CONSUMIBLES</p>	<p>Hi ha varis nivells d'assistència tècnica i en varis sectors:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assistència del servei tècnic. - Assistència d'un especialista d'aplicacions. - Assistència per part del servei tècnic/aplicacions en Espanya. - Assistència per part del servei tècnic/aplicacions des de Alemanya. <p>En qualsevol dels casos esmentats, l'assistència es durà a terme primerament per enginyers i/o especialistes en aplicacions del servei oficial per Espanya de l'adjudicatari</p>
<p>ALTRES ELEMENTS O ACCIONS INCLOSES</p>	<p>Aquell manteniment de l'equip que, segons el manual del mateix, hagi d'efectuar l'usuari.</p>