

## CAPITOLATO TECNICO

### Affidamento del servizio di manutenzione di diversi strumenti per il periodo 1/4/2023 – 31/3/2024

La stazione appaltante Eco Research ha necessità di affidare il servizio di manutenzione dei seguenti strumenti, siti presso la sede di Eco Research a Bolzano (BZ):

- ICS 1100, completo di AS-DV
- iCAP Qc ICP-MS
- TSQ 8000 EVO Mass Spec Vac Lock with EI, TRACE 1300 MAINFRAME MS 230VTRACE 1300 MAINFRAME MS 230V, TRACE 1300 SSL INJECTOR MODULE, AS1310 155 FOR TRC1300 S
- NEPTUNE Plus
- ULTRA-xr 100 tube autosamp - NOT UNITY-1, UNITY-xr, electronic flow control

L'affidamento prevede le seguenti prestazioni:

- Servizi di diagnostica e di riparazione da remoto: Diagnosi prioritaria e riparazione da remoto (quando possibile), nonché accesso illimitato al supporto da remoto attraverso i più recenti strumenti digitali di Realtà Aumentata;
- Servizi di manutenzione preventiva: manutenzione preventiva (PM) programmata in loco e kit di ricambi per PM (n. 1 per sistema/anno), nonché aggiornamenti software e firmware, su richiesta, durante le visite di manutenzione preventiva e correttiva;
- Servizi correttivi in loco: Tempi di risposta prioritari e mirati per visite in loco (3 giorni lavorativi), manutenzione correttiva in loco, comprensiva di ricambi certificati dalla fabbrica, costi di manodopera e spese di viaggio; riqualifica (RQ) degli strumenti durante la visita di manutenzione correttiva qualora la qualifica OQ sia stata aggiunta al servizio di assistenza, sostituzione di computer con difetti di funzionamento necessari per il funzionamento degli strumenti, manutenzione correttiva durante il servizio di qualifica;
- Ulteriori servizi: supporto telefonico prioritario con risposta immediata e mirata, sottoscrizione premium a Unity Lab Services Online Knowledge Base, sconto su altri componenti, accessori, materiali di consumo, e corsi di formazione.