

Обзор: Руководящие принципы по составлению контракта на гарантийное обслуживание кислородной установки

Дата: 20 мая 2024 г.

Данный документ был разработан компанией "Build Health International" для проекта "BOXER" под эгидой "Global Fund".

В данном руководящем документе излагаются ключевые положения и соображения, которые должны быть включены в контракт на гарантийное обслуживание кислородной установки, чтобы обеспечить ясность и всеобъемлющий характер контракта и защитить интересы всех сторон. Понимание и четкое определение условий гарантии имеет решающее значение для предотвращения ее непреднамеренного аннулирования и обеспечения защиты интересов больницы.

1. Срок действия гарантии

- a. Укажите, когда начинается действие гарантии, и четко укажите, когда истекает срок ее действия, указав, по возможности, точный день или срок (например, "24 месяца с даты ввода в эксплуатацию или 30 месяцев с даты поставки, в зависимости от того, что наступит раньше"). Данное положение имеет решающее значение, особенно если установка монтируется не в момент доставки.
- b. Продление: укажите, есть ли возможность продлить гарантийный срок и на каких условиях.

2. Объем гарантийного обслуживания

- a. Покрытие расходов на запчасти и ремонт
 - i. Покрываемые элементы: четко укажите, какие элементы покрываются гарантией, включая те, которые подвержены дефектам в процессе изготовления или возникновению неисправностей.
 - ii. Объем покрываемого ремонта: укажите объем покрываемого ремонта, например стоимость запасных частей, стоимость доставки, оплату труда и командировочные расходы.
- b. Исключения из гарантии
 - i. Четко укажите случаи, на которые гарантия не распространяется, такие как неправильная установка, халатность, повреждения в результате стихийных бедствий и так далее.
 - ii. Укажите элементы, на которые не распространяется данная гарантия, например, косметические дефекты (выцветание или обесцвечивание), а также изнашиваемые или расходные детали, подлежащие регулярной замене.

3. Обработка претензий

- a. Процедура предъявления претензий: опишите шаги по обработке претензий, в том числе, как сообщить о дефекте и какая документация потребуется.
- b. Дефектные детали: укажите, нужно ли отправлять дефектные детали производителю для подтверждения поломки, а также укажите, кто несет ответственность за расходы по доставке.
- c. Оценка на месте: укажите, должен ли специалист, прошедший обучение у производителя, прибыть на место для оценки претензии и кто покрывает расходы на его поездку.

4. Финансовая ответственность

- a. Расходы на поездку: уточните, кто покрывает расходы на посещение уполномоченного представителя. Если гарантия не распространяется, то в бюджете больницы на техническое обслуживание должны быть предусмотрены средства на покрытие этих расходов.
- b. Командировочные и непредвиденные расходы: укажите, покрываются ли гарантией командировочные и непредвиденные расходы, понесенные сервисными специалистами.
- c. Уточните, кто покрывает расходы на запасные части и их доставку производителю и обратно. Если гарантия не распространяется, то в бюджете больницы на техническое обслуживание должны быть предусмотрены средства на покрытие этих расходов.

5. Уполномоченный персонал и разрешенные действия

- a. Уполномоченный персонал: определите, кому разрешено эксплуатировать и обслуживать установку, как правило, это больничной персонал, прошедший обучение у поставщика.
- b. Разрешенные действия: определите, какие действия уполномоченному персоналу разрешено выполнять по условиям гарантии, например, включать установку, выполнять основные задачи по техническому обслуживанию и выполнять ежедневные проверки в рамках технического обслуживания.
- c. Обучение других сотрудников: укажите, может ли уполномоченный персонал больницы обучать других сотрудников использованию и техническому обслуживанию установки.

6. Требования к электричеству

- a. Требования к напряжению: укажите допустимый диапазон номинального напряжения (например, IEC +/-10%) и допустимую разность напряжений между фазами.
- b. Диапазон частот: определите допустимый диапазон частот (например, +/-1 Гц).
- c. Перебои в подаче электроэнергии: подробно опишите требования к резервному источнику питания, включая максимальное время запуска генератора и допустимую частоту переключений.
- d. Максимальное время простоя: укажите максимальное время простоя, допустимое при отключении электроэнергии.

7. Условия аннулирования гарантии

- a. Несанкционированное техническое обслуживание: гарантия аннулируется, если техническое обслуживание проводится персоналом больницы или другими лицами, не прошедшими обучение у производителя.

- b. Отсутствие технического обслуживания: несоблюдение минимальных требований производителя к техническому обслуживанию может привести к аннулированию гарантии.
- c. Вмешательство и несанкционированный ремонт: изменение конструкции, переделки или ремонт, выполненные неавторизованными сотрудниками, аннулируют гарантию.

8. Связь и поддержка

В условиях гарантии должны быть указаны возможности больницы связаться с поставщиком для получения удаленной поддержки, включая контактную информацию, процесс связи и часы работы поставщика для получения удаленной поддержки. Если такие данные указаны, в гарантии необходимо прописать следующие положения:

- a. Добавьте четкие инструкции о действиях, которые необходимо предпринять в случае поломки оборудования.
- b. Добавьте временные рамки, в течение которых поставщик, как ожидается, ответит на запросы в удаленную службу поддержки.
- c. Какие шаги лечебное учреждение может предпринять, если поставщик не ответит в указанный срок.
- d. Правила решения проблемы в случае отсутствия ответа, гарантирующие оперативное получение больницей необходимой поддержки.
- e. Выделенная линия поддержки: обеспечивает прямую связь пользователя с поставщиком для получения технической поддержки.