

Руководство по заключению сервисного договора на кислородную установку

Дата: 30 сентября 2025 г.

Данный документ был разработан организацией [Build Health International](http://www.bhioxygen.org) с целью поддержки планирования, подготовки объектов, эксплуатации, технического обслуживания и обеспечения устойчивости глобальной инфраструктуры медицинского кислорода. Дополнительные технические ресурсы доступны на сайте www.bhioxygen.org.

В данном руководстве описаны основные положения и аспекты, которые необходимо учитывать при заключении сервисных договоров на кислородные установки. Полнота и ясность сервисного договора имеют первостепенное значение для обеспечения четкого понимания всеми сторонами своих обязанностей и обязательств. В настоящем документе описаны ключевые положения, которые следует включить в сервисный договор, чтобы избежать двусмысленности и обеспечить бесперебойную эксплуатацию и обслуживание кислородных установок.

1. Условия расторжения

В сервисном договоре должны быть четко определены условия, при которых любая из сторон может расторгнуть договор. В данном разделе следует подробно описать:

1. Срок уведомления, необходимый для расторжения договора любой из сторон.
2. Условия, при которых допускается немедленное расторжение договора (например, нарушение договора, неисполнение обязательств).
3. Обязательства каждой стороны при расторжении договора, включая оплату непогашенных платежей и возврат любого имущества или материалов.

2. Включение расходов на оплату труда, проезд и проживание

В договоре должно быть четко указано, включены ли в него расходы на оплату труда, проезд и проживание агентов поставщика услуг. В договоре следует указать:

1. Включены ли эти расходы в стоимость сервисного договора или выставляются в счет отдельно.
2. Процесс выставления счетов и возмещения, если эти расходы не включены.
3. Больнице необходимо учитывать любые бюджетные предположения, если эти расходы исключены.
4. Любые ограничения или лимиты на возмещаемые расходы.

3. Интервалы и графики обслуживания

Необходимо указать подробную информацию об интервалах обслуживания, включая:

1. Частоту обслуживания с привязкой к часам работы или календарным дням, или и тому, и другому.
2. Различия в интервалах технического обслуживания для разных единиц оборудования.
3. Ответственных за планирование визитов сервисной службы (поставщик услуг или больница).

4. Определение полноты предоставляемых услуг

Для обеспечения прозрачности и подотчётности сервисный договор должен включать положения, позволяющие определить, что обслуживание было проведено в соответствии с условиями и графиком в договоре. Возможные положения включают:

1. Получение персоналом больницы отработанных или замененных деталей для утилизации.
2. Приглашение операторов/технических специалистов установки для наблюдения за проводимым обслуживанием.
3. Предоставление поставщиком услуг подробных отчетов с фотографиями о проведенном обслуживании после его проведения.
 - i. В договоре следует указать максимальное время, отведенное для подачи отчетов об обслуживании после каждого визита, а также требуемое содержание отчета.

5. Хранение и инвентаризация расходных материалов и запасных частей

Необходимо определить обязанности по хранению и управлению запасами расходных материалов и запасных частей, включая:

1. Место хранения расходных материалов и запасных частей.
2. Сторона, ответственная за ведение учета запасов.
3. Полный подробный список всех запасных частей и расходных материалов, поставляемых вместе с установкой или хранящихся вне его территории.
4. Определение деталей, считающихся запасными частями, и тех, на которые не распространяется гарантия.

6. Экстренный ремонт

Экстренный ремонт подразумевает срочные работы, необходимые для устранения внезапных и непредвиденных проблем, которые приводят к сбоям в работе кислородной установки или её остановке, создавая непосредственную угрозу для здоровья и безопасности пациентов. Эти ремонтные работы критически важны и должны быть выполнены незамедлительно для восстановления работоспособности кислородной установки.

В договоре должны быть четко прописаны положения об экстренном ремонте, включая:

1. Исключение или включение расходов на замену деталей, транспортные расходы, оплату труда, проживание и время в пути в случае экстренного ремонта.
2. Процесс инициирования и утверждения экстренного ремонта.
3. Финансовая ответственность больницы за любые исключенные расходы.

7. Время ответа на запросы удалённой поддержки

В сервисном договоре должно быть подробно описано, как больница может связаться с поставщиком для получения удалённой поддержки, включая контактную информацию, порядок обращения и часы работы поставщика для удалённой поддержки. После того, как эти данные будут определены, в договоре также должно быть указано следующее:

1. Срок, в течение которого поставщик должен ответить на запросы удаленной поддержки.
2. Действия, которые может предпринять больница, если поставщик не ответит в течение указанного времени.
3. Процедуры эскалации проблемы в случае отсутствия ответа, гарантирующие, что больница оперативно получит необходимую поддержку.