

# Orientações para o Contrato de Garantia da Unidade de Oxigénio

Data: 20 de maio de 2024

Este documento foi desenvolvido pela [Build Health International](http://www.bhioxygen.org) para apoiar o planeamento, a preparação de instalações, a operação, a manutenção e a sustentabilidade de infraestruturas de oxigénio medicinal a nível global. Recursos técnicos adicionais estão disponíveis em [www.bhioxygen.org](http://www.bhioxygen.org).

Este documento de orientação descreve os principais componentes e considerações que devem ser incluídos num contrato de garantia para unidades de oxigénio para garantir clareza e abrangência, protegendo assim os interesses de todas as partes envolvidas. É crucial compreender e definir claramente os termos da garantia de forma a evitar a sua anulação inadvertida e para assegurar a proteção dos interesses do hospital.

## 1. Duração da Garantia

- a. Especificar a data de início da garantia e definir claramente a data de expiração da garantia, estipulando o dia exato ou as horas de funcionamento sempre que possível (por exemplo, "24 meses a partir da data de entrada em funcionamento ou 30 meses a partir da data de entrega, consoante o que ocorrer primeiro"). Isto é crucial, especialmente se a instalação PSA não for feita imediatamente após a chegada
- b. Prorrogação: Indicar se existe uma opção de extensão do período de garantia e em que condições.

## 2. Âmbito da Cobertura da Garantia

- a. Cobertura de Peças e Reparações
  - i. Peças Abrangidas: Indicar claramente que peças estão incluídas, mesmo as que são suscetíveis de defeitos de fabrico ou de mau funcionamento.
  - ii. Extensão das Reparções Abrangidas: Especificar a extensão da cobertura para reparações, tais como o custo das peças, taxas de envio, mão de obra e custos de Viagem.
- b. Isenções da Garantia
  - i. Explicar claramente os casos que estão isentos da cobertura da garantia, tais como instalação incorreta, negligência ou danos causados por catástrofes naturais, etc.
  - ii. Especificar as peças que não estão cobertas, tais como problemas cosméticos (por exemplo, desbotamento, descoloração) e peças de desgaste ou consumíveis programadas para substituição regular.

## 3. Processamento de Pedidos de Garantia

- a. Procedimento de Reclamações: Descrever os passos para o processamento de reclamações de garantia, incluindo a forma de comunicar um defeito e a documentação necessária.
- b. Peças com Defeito: Indicar se as peças defeituosas têm de ser enviadas para o fabricante para confirmação e quem é responsável pelos custos de envio.
- c. Avaliação no Local: Especificar se é necessário que um técnico formado pelo fabricante venha ao local para avaliar o sinistro e quem cobre o custo desta visita.

## 4. Responsabilidades Financeiras

- a. Custos das Visitas: Esclarecer quem cobre o custo de uma visita de um representante autorizado. Se não for coberto pela garantia, o orçamento de manutenção do hospital deve incluir uma provisão para esses custos.

- b. Despesas de Viagem e Incidentais: Especificar se as despesas de viagem e incidentais incorridas pelos técnicos de serviço estão cobertas pela garantia.
- c. Esclarecer quem cobre o custo das peças sobressalentes e do transporte das peças sobressalentes de e para o fabricante. Se não estiverem cobertos pela garantia, o orçamento de manutenção do hospital deve incluir uma provisão para estes custos.

#### **5. Pessoal Autorizado e Ações Permitidas**

- a. Pessoal Autorizado: Identificar quem está autorizado a operar e manter a instalação, normalmente pessoal hospitalar formado pelo fornecedor.
- b. Ações Permitidas: Definir as ações que o pessoal autorizado pode realizar ao abrigo da garantia, tais como ligar a instalação, realizar tarefas de manutenção básicas e completar as verificações de manutenção diárias.
- c. Formação de Outras Pessoas: Indicar se o pessoal autorizado do hospital pode dar formação a outras pessoas sobre o funcionamento e a manutenção das instalações.

#### **6. Requisitos Elétricos**

- a. Requisitos de Tensão: Especificar o intervalo de tensão nominal aceitável (por exemplo, IEC +/- 10%) e a diferença de tensão aceitável entre fases.
- b. Gama de Frequências: Definir o intervalo de frequência aceitável (por exemplo, +/- 1 Hz).
- c. Falhas de Energia: Detalhar os requisitos de energia de reserva, incluindo o tempo máximo de arranque do gerador e a frequência de comutações permitidas.
- d. Tempo Máximo de Inatividade: Especificar o tempo máximo de inatividade permitido durante uma falha de energia.

#### **7. Condições que Anulam a Garantia**

- a. Manutenção Não Autorizada: A garantia é anulada se a manutenção for efetuada pelo pessoal do hospital ou por outras pessoas não formadas pelo fabricante.
- b. Falta de Manutenção: A não realização de manutenção de acordo com os requisitos mínimos do fabricante pode anular a garantia.
- c. Modificações e Reparações Não Autorizadas: As modificações, alterações ou reparações efetuadas por pessoal não autorizado anulam a garantia.

#### **8. Comunicação e Assistência**

A garantia deve especificar a possibilidade de o hospital contactar o fornecedor para obter assistência remota, incluindo informações de contacto, procedimentos de contacto e o horário de funcionamento do fornecedor para assistência remota. Uma vez estabelecidos estes pormenores, a garantia deve também especificar o seguinte:

- a. Incluir instruções claras sobre as medidas a tomar em caso de avaria ou falha do equipamento.
- b. O prazo em que o fornecedor deve responder aos pedidos de assistência remota.
- c. Medidas que o hospital pode tomar se o fornecedor não responder dentro do prazo especificado.
- d. Procedimentos para o encaminhamento da questão se não houver resposta, assegurando que o hospital recebe prontamente a assistência necessária.
- e. Linha de Assistência Dedicada: Proporcionar uma linha direta de comunicação entre o utilizador e o fornecedor para assistência técnica.