

Руководство по заключению гарантийного 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 ключевые положения и аспекты, которые следует включить в гарантийный договор на кислородные установки, чтобы обеспечить ясность и полноту, защищая тем самым интересы всех сторон. Понимание и четкое определение условий гарантии крайне важно для предотвращения ее непреднамеренного аннулирования и обеспечения защиты интересов больницы.

1. Срок гарантии

1. Укажите, когда начинается действие гарантии, и четко определите, когда она заканчивается, указав точную дату или время работы, где это возможно (например, «24 месяца с даты ввода в эксплуатацию или 30 месяцев с даты поставки, в зависимости от того, что наступит раньше»). Это крайне важно, особенно если установка КЦА не будет установлена сразу после доставки.
2. Продление: Укажите, существует ли возможность продления гарантийного срока и на каких условиях.

2. Объем гарантийного покрытия

1. Покрытие расходов на детали и ремонт
 - i. Покрываемые детали: четко укажите, на какие детали распространяется гарантия, включая те, которые подвержены производственным дефектам или неисправностям.
 - ii. Объем покрываемого ремонта: укажите объем покрываемого ремонта, например, расходы на детали, доставку, трудозатраты и проезд.
2. Освобождение от гарантии
 - i. Четко объясните случаи, на которые гарантия не распространяется, например, неправильная установка, халатность или ущерб, вызванный стихийными бедствиями и т. д.
 - ii. Укажите детали, на которые гарантия не распространяется, такие как косметические проблемы (например, выцветание, изменение цвета), а также изнашиваемые или расходные детали, подлежащие регулярной замене.

3. Оформление гарантийных претензий

1. Процедура подачи претензий: Опишите шаги по оформлению гарантийных претензий, включая порядок сообщения о дефекте и необходимую документацию.

2. Дефектные детали: укажите, необходимо ли отправлять дефектные детали производителю для подтверждения, и кто несет ответственность за расходы по доставке.
3. Оценка на месте: укажите, необходимо ли присутствие на месте технического специалиста, прошедшего тренинг у производителя, для оценки претензии, и кто покрывает расходы на этот визит.

4. Финансовая ответственность

1. Расходы на визит: Уточните, кто покрывает расходы на визит уполномоченного представителя. Если гарантия не распространяется на эти расходы, бюджет больницы на техническое обслуживание должен включать положение об этих расходах.
2. Расходы на проезд и сопутствующие расходы: Укажите, покрываются ли гарантией расходы на проезд и сопутствующие расходы, понесенные техническими специалистами по обслуживанию.
3. Уточните, кто покрывает расходы на запасные части и доставку их к производителю и обратно. Если гарантия не распространяется на эти расходы, бюджет больницы на техническое обслуживание должен включать положение об этих расходах.

5. Уполномоченный персонал и разрешенные действия

1. Уполномоченный персонал: Определите, кому разрешено эксплуатировать и обслуживать установку. Обычно это персонал больницы, прошедший тренинг у поставщика.
2. Разрешенные действия: Определите, какие действия уполномоченному персоналу разрешено выполнять в соответствии с гарантийным договором, например, запуск установки, выполнение основных задач по техническому обслуживанию и проведение ежедневного технического обслуживания.
3. Обучение других: Укажите, могут ли уполномоченные сотрудники больницы обучать других людей эксплуатации и обслуживанию установки.

6. Требования к электроснабжению

1. Требования к напряжению: укажите приемлемый диапазон номинального напряжения (например, МЭК +/- 10%) и допустимую разницу напряжений между фазами.
2. Диапазон частот: определите допустимый диапазон частот (например, +/- 1 Гц).
3. Перебои с электроснабжением: подробно опишите требования к резервному электропитанию, включая максимальное время запуска генератора и допустимую частоту переключений.
4. Максимальное время простоя: укажите максимальное время простоя, разрешенное при отключении электроэнергии.

7. Условия, которые аннулируют гарантию

1. Несанкционированное обслуживание: Гарантия аннулируется, если обслуживание проводится персоналом больницы или другими лицами, не прошедшими тренинг у производителя.
2. Отсутствие технического обслуживания: Невыполнение технического обслуживания в соответствии с минимальными требованиями производителя может привести к аннулированию гарантии.
3. Вмешательство и несанкционированный ремонт: Внесение изменений, модификаций или ремонт, выполненные неуполномоченным персоналом, аннулируют гарантию.

8. Коммуникация и поддержка

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

1. Включены четкие инструкции о действиях, которые следует предпринимать в случае поломки или неисправности оборудования.
2. Срок, в течение которого поставщик должен ответить на запросы удаленной поддержки.
3. Действия, которые может предпринять больница, если поставщик не ответит в течение указанного времени.
4. Процедуры эскалации проблемы в случае отсутствия ответа, гарантирующие, что больница оперативно получит необходимую поддержку.
5. Выделенная линия поддержки: обеспечивает прямую линию связи пользователя с поставщиком для получения технической поддержки.