

Príloha č. 3: Záruka a služby poskytované počas záručnej doby

Pre všetky zariadenia, na ktoré sa vzťahuje táto RD alebo na ňu nadväzujúce kúpne zmluvy (ďalej len „predmet zmluvy“) platia nasledujúce podmienky

1. Dodávateľ poskytuje na predmet zmluvy a všetky jeho súčasti komplexnú záruku v trvaní 2 alebo 5 alebo 8 rokov odo dňa, kedy je zariadenie uvedené do prevádzky. Dĺžku záručnej doby (2, 5 alebo 8 rokov) určuje kupujúci a táto je uvedená pri každom CT v kúpnej zmluve uzatvorenej na základe tejto Rámcovej dohody. Túto skutočnosť, t.j. uvedenie zariadenia do prevádzky a začiatok plynutia záručnej doby potvrdí dodací list (Inštalačný protokol) podpísaný oboma zmluvnými stranami, t.j. dodávateľom a kupujúcim, resp. ich oprávnenými zástupcami. Komplexná záruka predstavuje súbor opatrení, ktoré bude v rámci ceny za predmet zmluvy vykonávať dodávateľ po dobu trvania záručnej doby na predmete zmluvy za účelom bezporuchovej prevádzky predmetu zmluvy a za účelom udržiavania všetkých parametrov uvedených v technickej špecifikácii predmetu zmluvy. Opatreniami sa rozumie najmä, nie však výlučne:
 - oprava väd a porúch predmetu zmluvy, t.j. uvedenie predmetu zmluvy do stavu plnej využiteľnosti vzhľadom k jeho technickým parametrom,
 - dodávka a výmena všetkých potrebných náhradných dielov a súčiastok v prípade ich poruchy, ktoré sami o sebe majú kratšiu dobu životnosti, alebo kratšiu záručnú dobu, ako je záručná doba poskytovaná dodávateľom,
 - vykonanie štandardných vylepšení predmetu zmluvy podľa rozhodnutia dodávateľa, vrátane vykonania aktualizácií, t.j. update softwarového vybavenia predmetu zmluvy,
 - dodávky a zabudovanie náhradných dielov, ktoré sú potrebné k riadnej a bezporuchovej prevádzke predmetu zmluvy, vrátane demontáže, odvozu a likvidácie použitého a nepotrebného spotrebného materiálu, náplní a náhradných dielov,
 - vykonanie validácií a kalibrácií zariadenia (resp. jeho relevantných častí),
 - vykonanie pravidelných technických kontrol a prehliadok vo výrobcom predpísanom rozsahu a intervale podľa servisného manuálu, pričom poslednú takúto kontrolu je dodávateľ povinný vykonať mesiac pred uplynutím záručnej doby a bezplatne odstrániť všetky zistené vady a nedostatky s výnimkou väd uvedených v nasledujúcom bode 2 tejto prílohy č. 3,
 - vykonanie ďalších servisných úkonov a činností v súlade s príslušnou právnou úpravou a aplikovateľnými normami,
 - práce (servisné hodiny) a dojazdy servisných technikov dodávateľa do miesta inštalácie predmetu zmluvy v rámci zabezpečenia záručného servisu,
 - vykonanie akýchkoľvek neplánovaných opráv a údržby, ktoré nevyplývajú zo servisného plánu výrobcu zariadenia, ak takáto oprava je nevyhnutná za účelom zabezpečenia prevádzky CT, vrátane generálnej opravy,
 - technicko-organizačná pomoc a poradenstvo pri prevádzkovaní CT prostredníctvom klientskeho pracoviska dodávateľa v zmysle prílohy č. 5 tejto Rámcovej dohody a to v rozsahu najviac 10 hodín v jednom kalendárnom mesiaci. V prípade poradenstva sa jedná o pracovný čas 8:00-16:30 počas pracovných dní.

Uvedená záručná doba sa automaticky predlžuje o dobu, po ktorú nemohol byť predmet zmluvy využívaný na účel, na ktorý je určený a to z dôvodov na ktoré sa vzťahuje záruka.

Príloha č. 3 k rámcovej dohode

2. Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré spôsobí kupujúci neodbornou manipuláciou resp. používaním v rozpore s návodom na obsluhu. Záruka sa tiež nevzťahuje na vady, ktoré vzniknú v dôsledku živeľnej pohromy, vyššej moci alebo vandalizmu.
3. Dodávateľ je povinný počas trvania záručnej doby odstrániť vady v nasledujúcich lehotách od nástupu na opravu:
 - 3.1 oprava vady, pri ktorej nie je potrebná dodávka náhradného dielu: **48 hodín**
 - 3.2 oprava vady s dodávkou náhradného dielu: **72 hodín**
4. Servisný technik dodávateľa je povinný nastúpiť na odstránenie vady v mieste inštalácie predmetu zmluvy **do 24 hodín** od nahlásenia v pracovný deň medzi 7:00 a 16:00 hod., resp. do 12:00 hod. nasledujúceho pracovného dňa, pokiaľ vada bola nahlásená po 16:00 hod. pracovného dňa alebo počas mimopracovného dňa. V prípade, ak odstránenie vady nevyžaduje príchod servisného technika dodávateľa do miesta inštalácie CT, je dodávateľ oprávnený začať odstraňovať vadu formou vzdialeného prístupu v lehote najneskôr do 12 hodín od nahlásenia v pracovný deň medzi 7:00 a 16:00 hod., resp. do 12:00 hod. nasledujúceho pracovného dňa, pokiaľ vada bola nahlásená po 16:00 hod. pracovného dňa alebo počas mimopracovného dňa.
5. Kupujúci je oprávnený vadu, ktorú zistí na CT počas záručnej doby, nahlásiť dodávateľovi prostredníctvom klientskeho pracoviska dodávateľa uvedeného v prílohe č. 5 tejto Rámcovej dohody. V prípade ak komunikačným kanálom klientskeho pracoviska dodávateľa je emailová komunikácia, za moment nahlásenia vady sa považuje moment prijatia emailovej správy dodávateľom. V prípade ak komunikačným kanálom klientskeho pracoviska dodávateľa je aj fax, za moment nahlásenia vady sa považuje moment prijatia faxovej správy dodávateľom. V prípade ak komunikačným kanálom klientskeho pracoviska dodávateľa je telefónna linka, za moment nahlásenia vady sa považuje moment spätného telefonického alebo emailového potvrdenia kupujúcemu a jeho evidencie, vrátane mena oznamovateľa, telefónneho čísla pre potvrdenie a stručného opisu vady.
6. V prípade použitia emailovej správy kvôli nedostupnosti telefónnej linky, ktorú tvrdí kupujúci, je dodávateľ povinný preukázať, že telefónna linka bola dostupná, pokiaľ nebude súhlasiť s tvrdením kupujúceho o nedostupnosti tejto linky. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za nedostupnosť telefónnej linky v prípade, ak dôjde k výpadku poskytovaných telekomunikačných služieb a dodávateľ túto skutočnosť preukáže kupujúcemu. Kupujúci je oprávnený k telefonickému hláseniu podporne nahlásiť nefunkčnosť alebo vadu zariadenia tiež zaslaním emailovej správy na vyššie uvedenú emailovú adresu dodávateľa.
7. Dodávateľ je povinný nastúpiť na odstránenie vady a túto vadu odstrániť a uviesť predmet zmluvy do bežnej prevádzky v lehotách uvedených v bodoch 3.1, 3.2 a v bode 4. tejto Prílohy č. 3. V prípade nedodržania niektorej z uvedených lehôt, má kupujúci podľa článku VII, bod 7.2 RD právo požadovať od dodávateľa za každé jedno porušenie zmluvnú pokutu za nedodržanie lehôt spojených so zárukou v nasledujúcej výške:
 - a) nedodržanie lehoty príchodu servisného technika alebo nezačatie odstraňovania vady formou vzdialeného prístupu podľa bodu 4 tejto Prílohy č. 3:
100 eur za každú začatú hodinu omeškania,
 - b) nedodržanie lehoty na odstránenie vady podľa bodu 3.1 tejto Prílohy č. 3:
100 eur za každú začatú hodinu omeškania,
 - c) nedodržanie lehoty na odstránenie vady podľa bodu 3.2 tejto Prílohy č. 3:
100 eur za každú začatú hodinu omeškania.

Príloha č. 3 k rámcovej dohode

8. Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ je povinný zabezpečiť minimálnu dostupnosť prevádzky každého ním dodaného CT zariadenia podľa tejto RD na úrovni aspoň $D = 95\%$.
Výpočet parametra D – dostupnosti prevádzky CT zariadenia je nasledovná:

$$D = \frac{(T - V)}{T} \times 100$$

D – dostupnosť prevádzky CT zariadenia v percentách

T – počet prevádzkových hodín za sledované obdobie jedného kalendárneho roka prevádzky CT, počítané ako počet pracovných dní v roku * 24 hodín v prípade CT prístrojov 1. kategórie a počet kalendárnych dní v roku * 24 v prípade CT prístrojov 2., 3., 4. a 5. kategórie

V – výpadok prevádzky CT zariadenia v hodinách počas sledovaného obdobia jedného kalendárneho roka prevádzky CT, pričom výpadkom prevádzky CT zariadenia sa rozumie taký prevádzkový stav CT zariadenia, kedy v dôsledku výskytu vady na tomto zariadení je nedostupná alebo chybná funkčnosť jednej alebo viacerých funkcionalít CT zariadenia nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej prevádzkovej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionálna má negatívne dopady na činnosť kupujúceho a CT zariadenie nie je možné použiť na vyhotovovanie obrazových záznamov o pacientoch vôbec alebo v požadovanej kvalite.

9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade nedodržania minimálnej dostupnosti prevádzky CT zariadenia uvedenej v bode 8. tejto prílohy, má kupujúci právo uplatniť nárok na náhradu škody a ušlého príjmu v tomto rozsahu:

Ak D je v danom kalendárnom roku menej ako 95% vzniká kupujúcemu nárok na náhradu škody a ušlého príjmu vypočítaného dosadením hodnôt do nasledovného vzorca:

$$N = (DD - DV) \times PV \times PP,$$

v ktorom

N je výška nároku na náhradu škody a náhradu ušlého príjmu v eurách,

DD je 95% počtu dní, počas ktorých má byť zariadenie v kalendárnom roku dostupné, podľa opisu z bodu 8.

DV je počet dní výpadku zariadenia, pričom v prípade že ide o zariadenie CT 1. kategórie, je DV počet všetkých pracovných dní výpadku, a v prípade že ide o zariadenie CT 2., 3., 4. a 5. kategórie, je DV počet všetkých kalendárnych dní výpadku.

podľa opisu z bodu 8.

PV je priemerný denný počet výkonov, ktorý sa určí ako počet výkonov, ktoré boli na zariadení urobené a vyúčtované za čas trvania prevádzky zariadenia počas príslušného kalendárneho roka,

PP je priemerná platba za 1 výkon urobený na zariadení v eurách prijatá kupujúcim, ktorá sa určí ako podiel počtu výkonov urobených na zariadení v príslušnom kalendárnom roku a súčtu sumy prijatých platieb za všetky výkony urobené na zariadení v príslušnom kalendárnom roku.

Uplatnenie nároku na náhradu škody a ušlého príjmu sa uplatňuje na základe vyhodnotenia dostupnosti prevádzky CT zariadenia vždy za predchádzajúci kalendárny rok trvania kúpnej zmluvy. Prvým obdobím, za ktoré sa vyhodnocuje dostupnosť prevádzky CT zariadenia je obdobie začínajúce kalendárnym dňom nasledujúcim po dni nasadenia CT zariadenia do prevádzky a končiace 31. decembrom kalendárneho roka v ktorom bolo CT zariadenie nasadené do prevádzky. Nasledujúce obdobia vždy začínajú 1. januárom daného kalendárneho roka platnosti kúpnej zmluvy a končia 31. decembrom daného kalendárneho roka alebo dňom ukončenia platnosti kúpnej zmluvy ak zmluva skončí platnosť pred 31. decembrom daného kalendárneho roka.

10. Pri vyhodnocovaní nedostupnosti prevádzky CT zariadenia sa do nedostupnosti CT zariadenia nebude počítať doba, počas ktorej je nedostupnosť spôsobená:

Príloha č. 3 k rámcovej dohode

- nezabezpečením požadovanej súčinnosti a vhodných prevádzkových podmienok zo strany kupujúceho (výpadok elektrickej energie, teroristický útok, vyššia moc, neprístupenie CT zariadenia bez zbytočného odkladu po príchode servisného technika dodávateľa a pod.),
 - vandalizmom, neoprávneným používaním CT zariadenia, jeho používaním v rozpore s návodom na obsluhu a údržbu, v dôsledku vyššej moci
 - čiastkovým výpadkom CT zariadenia alebo jeho úplným odstavením spôsobeným konaním zo strany kupujúceho alebo akejkoľvek tretej osoby,
 - odstavením CT zariadenia z dôvodu vopred plánovanej prehliadky, údržby alebo profylaktiky, ak túto skutočnosť oznámil dodávateľ kupujúcemu minimálne 10 kalendárnych dní vopred, pričom do doby nedostupnosti CT zariadenia sa započíta v tomto prípade len doba nevyhnutná na výkon takejto prehliadky, údržby alebo profylaktiky, maximálne však v dĺžke akú dodávateľ oznámil kupujúcemu pri oznamovaní potreby vykonania takejto prehliadky, údržby alebo profylaktiky a ak takúto dobu dodávateľ neoznámil kupujúcemu vopred tak maximálne doba v dĺžke 5 hodín.
1. Zmluvné strany sa dohodli, že parameter D – dostupnosti prevádzky CT zariadenia vo výške 95 %, uvedený v bode 8 tejto prílohy je stanovený ako minimálny parameter a dodávateľ a kupujúci sa môžu v kúpnej zmluve dohodnúť aj na vyššej hodnote tohto parametra s tým, že primerane sa posunie aj pásmo uvedené v bode 9 tejto prílohy určené pre účely uplatnenia náhrady škody a ušlého príjmu v prípade nedodržania tohto parametra.

Dátum: 25.10. 2016

.....
Ing. Vladimír Šolík
Výkonný riaditeľ a konateľ

.....
Ing. Martin Petrúf
Finančný riaditeľ a konateľ