

Nr.: MVVMT Vers.: 1.0 Blatt: 1 / 6	MUSTER VOLLWARTUNGSVERTRAG FÜR MEDIZINTECHNISCHE ANLAGEN UND GERÄTE	
---	--	---

1. Ziel / Vertragsgegenstand

Mit Abschluss dieses Vertrages soll eine Vertragspartnerschaft mit VAMED-KMB entstehen, mit der folgende Ziele verfolgt werden:

- Hohe Kundenzufriedenheit durch angemessene Verfügbarkeit der gelieferten Geräte/Anlagen und damit auch hohe Zufriedenheit mit dem gelieferten Produkten selbst („Zufriedener Referenzkunde AKH Wien“);
- Effiziente und langfristige Instandhaltung der Geräte/Anlagen zu einem für das AKH Wien gesicherten Aufwand;
- Gemeinsame Weiterentwicklung des Produktes, sowie der zugehörigen Zubehör-, Ersatz- und Verschleißteile;

Gegenstand dieses Vertrages ist die Instandhaltung im Sinne der ÖNORM M8105 (Wartung, Störungsbehebung und Inspektion) sowie ergänzend die ÖNORM EN13306 (Begriffe der Instandhaltung) der bereitzustellenden gegenständlichen Anlagen/Geräte unter Berücksichtigung der in den weiteren Vertragsgrundlagen enthaltenen Bedingungen. Für die Instandhaltung der bereitzustellenden Anlagen gelten die nachfolgend beschriebenen Bestimmungen.

2. Leistungsumfang:

2.1. Allgemeine Anforderungen

Der AN ist verpflichtet, eine regelmäßige und vorbeugende Wartung gemäß einem vom Hersteller/AN zu erstellenden Wartungsplan / Betriebwartungsplan durchzuführen.

Der AN ist verpflichtet, die Störungsbehebung an den Anlagen/Geräten rasch und nachhaltig nach Maßgabe dieser Vereinbarung, insbesondere hinsichtlich einer gegebenenfalls sicherzustellenden Verfügbarkeit, durchzuführen.

Der AN ist verpflichtet, die gegenständlichen Anlagen in einem einwandfreien und sicheren Betriebszustand zu halten.

Der AN garantiert einen zumindest gleich bleibenden Leistungsstandard der Anlagen/Geräte.

Der AN ist verpflichtet, alle abgenutzten oder defekten Anlagenteile/Geräteteile während der Vertragsdauer kostenlos zu reparieren und durch Originalersatzteile auszutauschen (Beseitigung der bei ordnungsgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstandenen Störungen und Schäden). Die technische Charakteristik zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses wird dabei zumindest aufrechterhalten. Die Kosten der Reparaturen sind vom AN zu tragen.

Der AN muss die Justage und Reinigung der betriebswichtigen Teile und eventuelle Neujustierungen durchführen.

Der AN muss die vom AG beigestellten SICHERHEITS- und WARTUNGSVIGNETTEN mit entsprechender Lochung des nächst fälligen Wartungstermins, gem. MERKBLATT „Verpflichtende Verwendung von Sicherheits- und Wartungsvignetten des Technischen Service Zentrum der VKMB“ anbringen.

Der AN setzt zur Durchführung der Arbeiten eigene geschulte Fachkräfte ein. Diese sind qualifiziert, sämtliche Arbeiten an den Anlagen/Geräten fachgerecht und mit größtmöglicher Sorgfalt auszuführen.

Die zur Wartung und Störungsbehebung erforderlichen Materialien (Ersatz- und Verschleißteile, Software- und Hardwareupdates etc.) sowie Spezialgeräte, Werkzeuge, Mess- und Kontrollgeräte werden vom AN beigestellt und sind in den vereinbarten Preisen bereits enthalten.

Die in den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden „ÖKO-Kaufrichtlinien der Stadt Wien“ (<http://www.wien.gv.at/umweltschutz/oekokauf/ergebnisse.html>) definierten Mindestanforderungen sind – wenn zutreffend – entsprechend zu berücksichtigen, sofern nicht andere übergeordnete Regelungen (MPG , MPVO etc.) vorrangig gelten.

Nr.: MVVMT Vers.: 1.0 Blatt: 2 / 6	MUSTER VOLLWARTUNGSVERTRAG FÜR MEDIZINTECHNISCHE ANLAGEN UND GERÄTE	
---	--	---

Den Anlagen/Geräten zugehöriges Zubehör wird durch den AN regelmäßig überprüft, geschmiert, nachgestellt und - falls erforderlich - repariert oder ausgewechselt.

Vom Anwender werden ausschließlich die gemäß Gerätehandbuch (Benutzermanual) vom Anwender durchzuführenden Wartungsaktivitäten erbracht (Reinigungen etc.).

Alle Komponenten und Funktionen (mechanisch und elektrisch) werden durch den AN auf ihre sichere Funktionen in regelmäßigen Abständen nach ÖVE / ÖNORM EN 62353, entsprechend der zum Vertragsabschluss geltenden Ausgabe (Prüfung nach Wartung und Instandhaltungstätigkeiten) bzw. der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Normen geprüft. Darüber sind schriftliche Aufzeichnungen zu führen, die dem AG in Form von Protokollen (SICHERHEITZERTIFIKATE) zu übergeben sind. Vorhandene Behördenauflagen und Bescheide sind unbedingt einzuhalten.

Die erforderlichen Arbeitskräfte sowie Hilfsmittel für die Durchführung von notwendigen Überprüfungen der Anlagen/Geräte durch einen Sachverständigen/Gutachter / eine Prüfstelle, werden im Bedarfsfall vom AN beigestellt. Die dafür anfallenden Prüfkosten gehen zu Lasten des AN.

Die Behebung von Schäden, die durch staatliche Eingriffe, Streiks, Feuer, Explosion, Diebstahl, Überschwemmungen, Unruhen, Aufstände, Krieg, mutwillige Beschädigungen, höhere Gewalt oder durch andere Gründe, die nicht der Sphäre des AN zuzuordnen sind, ist nicht im vereinbarten Preis inkludiert.

2.2. Zusätzliche Leistungen

Der AN verpflichtet sich zu den im Vertrag vereinbarten Preisen (Regiestundensätze und Preise für Teile) oder – bei Änderungen/Umbauten oder Instandsetzungen größerem Umfangs - nach Vorlage eines Zusatzangebotes auf Preisbasis dieser vertraglichen Vereinbarung - nachfolgende Leistungen zu erbringen:

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die offensichtlich durch Dritte oder unsachgemäßen Gebrauch entstanden sind;
- Vom Auftraggeber gewünschte technische Änderungen und Umbauten der Anlage.

2.3. Abwicklung vorbeugender und periodische Wartungen/Betriebswartungen

Vorbeugende und periodische Wartungen/Betriebswartungen werden gemäß Wartungsplan des Herstellers/AN und nach zeitgerecht durchgeführter terminlicher Absprache (spätestens 8 Wochen vor der geplanten Wartung) mit dem AG durchgeführt. Der vorgesehene Wartungsplan wird schriftlich - spätestens 3 Monate nach Vertragsbeginn - bekannt gegeben. Der AN übernimmt die Administration und Verfolgung der Wartungstermine in eigener Verantwortung und in Abstimmung mit dem AG sowie für die Bereitstellung der erforderlicher Systeme zum vereinbarten Wartungstermin.

2.4. Instandhaltung von Soft- und Hardware und Regelung für Softwareänderungen (falls zutreffend)

Der AN muss die laufende Soft- und Hardwarewartung im Sinne von Softwareupdates und Hardwareanpassungen durchführen.

2.4.1. Softwareänderungen

Softwareänderungen sind zeitgerecht anzukündigen.

Vor Änderungen der Software ist jedenfalls das Einvernehmen mit den AG herzustellen. Der AG erhält vom AN die gesamte geänderte Technische Dokumentation (Schnittstellen, Beschreibungen, Serviceunterlagen, falls erforderlich, Parametrierungen und Servicecodes von AG-spezifischen Änderungen). Darüber hinaus sind das Bedienungspersonal und das technische Personal so einzuweisen, dass sie ihre Aufgaben hinsichtlich des medizinischen Betriebs und des technischen Service vollständig erfüllen können.

Bei gegebenenfalls zusätzlich erforderlichen Änderungen in der Softwarelandschaft des AG (Schnittstellen etc.) hat der AN zeitgerecht (6 Monate) die erforderlichen Adaptierungen bekanntzugeben. Der notwendige Aufwand für eine Softwareanpassung im Bereich des AG ist vom AN zu tragen.

Nr.: MVVMT Vers.: 1.0 Blatt: 3 / 6	MUSTER VOLLWARTUNGSVERTRAG FÜR MEDIZINTECHNISCHE ANLAGEN UND GERÄTE	
---	--	---

Der AN dokumentiert nach Abschluss der Adaptierung den jeweiligen Softwarestatus im Detail (Übermittlung Änderungsversionen zur Bedienungsanleitungen, zur Technischen Dokumentation etc.) und garantiert die uneingeschränkte Netzwerkfähigkeit der gewarteten Geräte, soweit diese Geräte vor der Servicetätigkeit in ein Netzwerk eingebunden waren. Der dafür notwendige Aufwand ist vom AN zu tragen.

2.4.2. IT-Hardwareänderungen

Aus Sicht des AN erforderliche IT-bezogene Hardwareänderungen sind vom AN zeitgerecht anzukündigen.

Vor Änderungen der Hardware ist das Einvernehmen mit dem AG herzustellen. Der AG erhält vom AN die gesamte geänderte Dokumentation (Schnittstellen, Beschreibungen, Serviceunterlagen). Darüber hinaus sind das Bedienungspersonal und das technische Personal so einzuweisen, dass sie ihre Aufgaben hinsichtlich des medizinischen Betriebs und des technischen Service vollständig erfüllen können.

Der AN dokumentiert nach Leistungsabschluss den jeweiligen Hardwarestatus im Detail (Übermittlung Änderungsversionen zur Bedienungsanleitungen, zur Technischen Dokumentation etc.). Der dafür notwendige Aufwand ist vom AN zu tragen.

2.5. Abwicklung von Störungsbehebungen

Störungsmeldungen werden in dem im Vertrag definierten Zeitraum an den AN gemeldet.

Bei Auftreten von Störungen wird nach AKH-interner Abstimmung von VAMED-KMB (TSZ) eine Störmeldung mit einer sog. „CS-Auftragsnummer“ an den AN übermittelt. Die bekanntgegebene „CS-Auftragsnummer“ ist bei nachfolgender Korrespondenz (Zusatzangebote, Leistungsbestätigungen, Rechnungslegung Schriftverkehr etc.) immer zu verwenden.

Der AN hat in diesem Zeitraum eine Erreichbarkeit sicherzustellen. Bei Störmeldungen die außerhalb dieses Zeitraumes liegen hat der AN den Technikereinsatz zu Beginn des nächstfolgenden Zeitpunktes der vereinbarten Erreichbarkeit sicherzustellen. Sollten im Vertrag keine gesonderten Angaben getroffen sein, ist eine Erreichbarkeit im Zeitraum:

Montag bis Freitag, jeweils 7:00 – 15:30 Uhr, ausgenommen Feiertage in Österreich sicherzustellen.

Werden größere Reparaturarbeiten und der Ersatz von Teilen notwendig, welche die Nutzung kritischer Teile des Vertragsgegenstandes für einen längeren Zeitraum verhindern oder einschränken, ist dies dem AG unverzüglich ohne schuldhaftes Verzögerung ab Kenntnis oder Möglichkeit der Kenntnis mitzuteilen. Die Behebung erfolgt zum ehest möglichen Zeitpunkt im Einvernehmen mit dem AG. Die Reparaturarbeiten und der Einsatz von Teilen erfolgen ohne gesonderte Verrechnung. Der AN garantiert bis Vertragsende die Lieferung der Ersatz- und Verschleißteile. Dazu zählen auch funktionskompatible neu entwickelte Komponenten für die Anlagen/Geräte. Die Informationen über den Einbau/Ersatz/Änderung von wesentlichen Ersatzteilen die im Zuge des gegenständlichen Vertrages seitens des AN erforderlich sind, werden dem AG übermittelt. Die Kosten erforderlicher Umbauten infolge Auflassung der Erzeugung von Ersatzteilen während der Vertragsdauer, die aus der Sphäre des AN oder seiner Sublieferanten stammen, sind vom AN zu tragen.

2.5.1. Fernüberwachung von Anlagen

Der AN kann nach gesonderter Herstellung des Einvernehmens mit dem AG, die zu betreuenden Anlagen und alle relevanten Komponenten mittels Fernüberwachung erfassen. Der dazu notwendige EDV-Zugang ist nur nach Genehmigung durch die zuständigen Stellen des AKH mit der AKH-DTI, unter besonderer Beachtung datenschutzrechtlicher Erfordernisse, zu klären und abzustimmen. Sämtliche dafür entstehenden Einrichtungs- und laufenden Kosten sind in den Einheitspreisen zu berücksichtigen und werden nicht gesondert vergütet.

Ein Abschluss eines gesonderten Fernwartungsvertrages ist jedenfalls erforderlich. Dieser kann nur nach Genehmigung durch die zuständigen Stellen des AKH Wien abgeschlossen werden.

2.6. Leistungsdokumentation:

Nach Beendigung von vorbeugenden Instandhaltungsleistungen (Wartung / Inspektion) ist dem definierten „Ansprechpartner TSZ“ eine umfassende Leistungsdokumentation in Form von Wartungsprotokollen, samt

zugehöriger Bezugsdokumente (Checklisten etc.) unter Bezugnahme auf die vergebene „CS-Auftragsnummer“ zu übergeben.

Nach Abschluss von Störungsbehebungen bzw. der Wiederherstellung des funktionstüchtigen Zustandes der Anlagen/Geräte, wird die Verfügbarkeit des Systems einem befugten Anwender gemeldet. Dieser bestätigt dem Vertreter des AN die Übergabe unter Bezugnahme auf die vergebene „CS-Auftragsnummer“. Anwender aus dem Bereich des AG können nur den Zeitpunkt, wann die Anlage als wieder voll funktionsfähig und zur ordnungsgemäßen Verwendung freigegeben wurde, bestätigen, aber nicht den Erfolg der Störungsbehebung. Der Vertreter des AN ist verpflichtet diese Bestätigung einzuholen und zeitnahe an den „Ansprechpartner TSZ“ zu übermitteln (vorzugsweise Übermittlung des gescannter Beleges per E-Mail).

Der AN führt über sämtliche Einsätze an den Anlagen eigene Aufzeichnungen, die in Verbindung mit den Anlagenstammdaten stehen. Diese Daten werden vom AN quartalsweise an den definierten „Ansprechpartner TSZ“ übergeben. In begründeten Fällen ist dem AG jederzeit Einsicht in die Aufzeichnungen zu geben.

2.7. Vertragspreise / Preisart

Alle genannten Preise gelten exkl. Mehrwertsteuer.

Falls in übergeordneten Vertragsgrundlagen nichts anderes festgelegt ist gelten nachstehende Regelungen zu Preisen.

2.7.1. Überstundenzuschläge:

Für Wartungs- oder geplante Reparaturarbeiten, die auf Wunsch des AG außerhalb der Normalarbeitszeit durchgeführt werden kommen folgende Überstundenzuschläge für vereinbarte Regiestundenätze in der Normalarbeitszeit zur Anwendung:

50 %-ige Überstunde:	33 % vom Regiestundenpreis
100 %-ige Überstunde:	66 % vom Regiestundenpreis

Weiters gelten folgende definierten Zeiträume für die Anerkennung von Überstundenzuschlägen:

Montag bis Freitag 15.30 - 19.00 Uhr:	33 % Zuschlag
Montag bis Freitag 19.00 - 06.00 Uhr:	66 % Zuschlag
Dienstag bis Freitag 06.00 - 07.00 Uhr:	33 % Zuschlag
Samstag 06.00 - 19.00 Uhr :	33 % Zuschlag
Samstag 19.00 Uhr bis Montag 07.00 Uhr:	66 % Zuschlag

2.7.2. Preisart

Alle angegebenen Preise für Instandhaltungsleistungen gelten als Festpreise im Sinne der Ö-Norm B2111 bis Ende zum Ende des ersten Vertragsjahres (Kalenderjahr). Preisbasis ist das gegenständliche Auftragsdatum. Eine Preisumrechnung erfolgt jeweils mit Stichtag 1. Jänner des Folgejahres, wobei die im Vorjahr eingetretenen Lohn- und Materialpreisveränderungen wie nachstehend angeführt anerkannt werden. Danach gelten wiederum Festpreise für ein Jahr.

Falls keine Aufgliederung der Vertragspreise in die Anteile Lohn und Sonstiges erfolgt ist wird ein Verteilungsverhältnis von Lohnanteil zu Materialanteil von 80 zu 20 Prozent angenommen.

Preisberichtigungen können nur in der Höhe in Anrechnung gebracht werden, wie diese als Baukostenveränderungen für den Bereich Elektroinstallation - Industrie bekanntgegeben werden. Sollten diese Indizes nicht mehr verlautbart werden, gilt jener Index als Grundlage für die Preisanpassung, der diesen Indizes am meisten entspricht.

2.8. Sonstige Bestimmungen

Der AG ist - nach vorheriger einvernehmlicher Terminabstimmung - verpflichtet dem zuständigen Personal des AN Zugang zu den Anlagen/Geräten zu gewähren.

Nr.: MVVMT Vers.: 1.0 Blatt: 5 / 6	MUSTER VOLLWARTUNGSVERTRAG FÜR MEDIZINTECHNISCHE ANLAGEN UND GERÄTE	
---	--	---

Der AN ist über Art und Umfang der Leistungen voll informiert und erklärt, dass er mit den im Auftragschreiben festgelegten Preisen das volle Auslangen findet, sofern die Verrechnung zusätzlicher Kosten im Vertrag nicht ausnahmsweise zulässig ist.

3. Reaktionszeiten, Störungsbehebungsfristen, Verfügbarkeit und zugehörige Pönalbestimmungen

3.1. Reaktionszeiten und Behebungsfristen für Störungen

Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen der Übermittlung der Störmeldung an die Einsatzzentrale des AN und der Meldung des Eintreffens des Störungstechnikers des AN bei der Anlage. Als Störungsbehebungsfrist gilt die Zeit zwischen dem Eintreffen des Störungstechnikers des AN bei der Anlage und der erfolgreichen Behebung der Störung.

Die in den übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen getroffene Festlegung zur Reaktionszeit ist einzuhalten. Der AN verpflichtet sich, dass der zuständige Servicetechniker innerhalb der vereinbarten Frist mit den Reparaturtätigkeiten an der Anlage/an dem Gerät beginnt (Reaktionszeit).

Der Berechnungszeitraum für die Reaktionszeit ist in den übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen festgelegt. Der AN verpflichtet sich, Störungen innerhalb der in den übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen festgelegten Frist zu beheben (Störungsbehebungsfrist).

3.1.1. Pönalregelung zu Reaktionszeiten und Behebungsfristen für Störungsbehebungen

Bei einer Überschreitung der in übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen vereinbarter Reaktionszeiten oder Störungsbehebungsfrist um mehr als 10 % gilt die ebenfalls in übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen festgelegte Pönalregelung als vereinbart, die in folgende Bereiche gegliedert wird:

Einmalig:	Betrag gem. übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen
und für jede weitere angefangene Stunde:	Betrag gem. übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen

Die angegebenen Werte zur Pönalvereinbarung gelten exkl. MWST.

3.2. Verfügbarkeit

3.2.1. Betriebszeit der Anlagen/Geräte:

Als Betriebszeiten gelten die im Vertrag definierten Festlegungen.

3.2.2. Verfügbarkeitsberechnung und -regelung

Unter Verfügbarkeit wird die vorschriftsmäßige Betriebsfähigkeit der einzelnen Anlage/des einzelnen Gerätes verstanden. Für die Berechnung der Verfügbarkeit wird die angegebene Betriebszeit herangezogen (siehe vor).

Zeiten, in denen Mängel auftreten, die den bisherigen Gebrauch der Sache nicht einschränken oder verhindern, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit der Anlage/Geräte als verfügbar berücksichtigt.

Zeiten der vorbeugenden bzw. periodischen Wartungen oder Betriebswartungen, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit als verfügbar berücksichtigt.

Technische Änderungen, die zur Erhaltung bzw. Erreichung der vertraglich bedingten Verfügbarkeit dienen, dürfen nur nach Zustimmung und Terminvereinbarung mit dem AG erfolgen. Sie werden hinsichtlich der Berechnung der Verfügbarkeit als verfügbar berücksichtigt.

Ebenso gehen Störungen durch äußere Einwirkungen oder Eingriffe Dritter, die nicht vom AN zu vertreten sind, nicht in die Ermittlung der Ausfallzeiten ein.

Stillstandszeiten aus der Sphäre des AN, wodurch die angegebene Verfügbarkeit unterschritten wird, unterliegen einer Pönalisierung.

Nr.: MVWVMT Vers.: 1.0 Blatt: 6 / 6	MUSTER VOLLWARTUNGSVERTRAG FÜR MEDIZINTECHNISCHE ANLAGEN UND GERÄTE	
--	--	---

Es wird als nicht verfügbar angesehen, ab dem der AG einen Ausfall an die Einsatzzentrale des AN meldet und die Anlagen/Geräte zur Störungsbehebung zur Verfügung stellt. Als Ende des Ausfalles wird die Übergabe der Anlage/Geräte im funktionsfähigen Zustand festgehalten.

Der Messzeitraum für die Verfügbarkeit beträgt jeweils 12 Monate.

Der jährliche Nachweis der Verfügbarkeit ist vom AN zu liefern. Der AG verpflichtet sich bei vom AN festgestellten und von diesem nicht klärbaren Stillstandszeiten und deren Ursachen zur Mithilfe bei der Zuordnung dieser Stillstandszeiten in Bezug auf deren Wirksamkeit in der Berechnung der Verfügbarkeit dann, wenn durch diese Stillstandszeiten eine Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit verursacht würde.

Für die Berechnung der Verfügbarkeit gilt folgende Berechnungsformel:

$$Ve = \frac{(B-SA) \times 100}{B}$$

Ve = effektive Verfügbarkeit in %

B = Betriebszeit der Anlage

SA = Systemausfalldauer, Angabe in Stunden (ab Verständigung Einsatzzentrale bis Übergabe an Betriebsführenden)

Der AN garantiert die in den übergeordnet geltenden Vertragsgrundlagen geforderte durchschnittliche Verfügbarkeit für alle gelieferten Anlagen und Geräte.

Ergibt sich im Messzeitraum eine geringere als die garantierte Verfügbarkeit, werden bei jedem 1 vollen % Unterschreitung 10 % der Instandhaltungsgebühr fällig bzw. in Abzug gebracht.