

Příloha č. 1

Hotline podpora MBT – malá laboratoř + update databází

1. Definice plnění v rámci Rámcové servisní smlouvy

- **Záruka/servisní plnění Brukeru se nevztahuje** na spotřební materiál (např. opotřebené/poškozené MALDI terčiky, spotřebovaný nebo pro-expirovaný spotřební materiál) na běžné nebo nadměrné opotřebení a/nebo na poškození přístroje v případě nedodržení podmínek pro provoz přístroje (kupř. nestabilní napájecí napětí, následky zkratu, přepětí nebo indukce, umístění v prostorech s teplotou mimo rozsah 10 °C – 30 °C, vniknutí vody/vlhkosti) nebo podmínek na místo instalace zařízení (kupř. elektromagnetické rušení, nedostatek prostoru na ventilaci).
- **Záruka/servisní plnění Brukeru se nevztahuje, resp. se neposkytuje** mj., [•] není-li zařízení provozováno v souladu s technickými podmínkami nebo [•] jsou porušovány pokyny a doporučení Brukeru/výrobce vztahující se k údržbě, provozu či obsluze nebo [•] jsou-li porušeny ochranné/kontrolní prostředky nebo [•] nejsou užívány náhradní díly a spotřební materiál schválený výrobcem nebo [•] je Zařízení obsluhováno Brukerem neproškoleným personálem nebo [•] Brukeru není neprodleně od projevení se vady (kupř. vyšší hlučnost, únik tekutin, přerušení či omezení provozu Zařízení atd.) oznámen vznik vad nebo není Brukeru umožněno nepřerušené dálkové monitorování Zařízení nebo [•] není Brukeru umožněno provedení servisu nebo jakékoli kontroly zařízení (včetně preventivní prohlídky) nebo [•] Objednatel nevede řádně provozní deník Zařízení. Analytické specifikace Zařízení budou splněny pouze v teplotním rozsahu 21°C ± 3°C, přičemž kolísání teploty musí být menší než 3 °C/hod.
- Do reakční doby a do doby na odstranění vad se nepočítá doba trvání zhodnocení vady případně zapojeným soudním znalcem či oficiálním dodavatelem/výrobcem speciálního dílu, trvání silniční zácpy, dopravních poruch/nehod, stavebních úprav/uzávěr na/u silnici(e) nebo trvání opatření státní správy (mj. Policie ČR) či samosprávy, krádeže, loupeže nebo doba nutná na organizaci a dodání komponentů subdodavatelem Brukeru, není-li sám Bruker jeho výrobcem, dále doba, po kterou nefunguje na straně zákazníka vzdálený přístup k zařízení nebo po kterou je zákazník v prodlení svých povinností (kupř. úhrada faktury) vůči Brukeru. Pokud není možný vzdálený přístup non stop od nahlášení záruční vady přes TeamViewer nebo Webex, tak se garantovaná reakční doba a/nebo nástup na opravu prodlužují o dobu neumožnění vzdáleného přístupu, minimálně však každopádně o dva pracovní dny.

2. Obsah Hotline podpory MBT Malá laboratoř + update databází

Hotline Podpora MBT – Standardní laboratoř (# DCZ00379) a update DB pozáruční servisní zajištění na **12** měsíců zahrnuje:

- Provedení **1 preventivní prohlídky** v průběhu 12 měsíců
- Provedení čistících/inspekčních návštěv v maximálním počtu **2 návštěvy ročně**, přičemž jedna čistící návštěva je vždy sloučena s preventivní prohlídkou.
- Základní reakční doba do 24 hodin od řádného nahlášení závady.
- Vzdálené podpora formou vzdáleného přístupu přes Teamviewer nebo WebEx.
- Sleva na náhradní díly 10 %
- Automatický update všech zakoupených MBT databází

3. Pozáruční servis bez MBT Complete a Hotline podpory MBT nebo nad rámec sjednaného základního plnění Brukeru (vícepráce)

- **Provádění veškerých oprav** dodaného zařízení je **přímo účtováno dle standardních ceníkových cen**, a to včetně veškerého spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, práce, cesty, vzdálené podpory a ostatních nákladů se servisem spojených.
- **Nelze garantovat reakční dobu ani nástup na opravu.** Dle vytíženosti lokálního servisu tak reakční doba může být až několik dní po nahlášení závady. **Servis a vzdálená diagnostika** jsou v tomto případě prováděny **pouze v pracovních dnech Po-Pá v pracovní době mezi 8:00 – 16:30.**
- Aktuálně platné ceny (může podléhat jednostranné změně Brukeru – prosím informujte se u Brukeru před zadáním objednávky):
 - Cena čistící/inspekční návštěvy: **58 650,- Kč nebo 2 350,- EUR + DPH**
 - Cena preventivní údržby: **78 200,- Kč nebo 3 130,- EUR + DPH**
 - Cena za přestěhování přístroje: **65 150,- Kč nebo 2 610,- EUR + DPH**
 - Cena pozáručního servisu v místě u zákazníka: **2 450,- Kč nebo 98,- EUR + DPH za hodinu práce technika** (účtováno po započatých hodinách).
 - Cestovní náklady jsou počítány **dle ujetých km** ze servisního střediska technika a zpět a to **v sazbě 23,- Kč nebo 0,90 EUR + DPH za 1 km.** Pouze v rámci Prahy je výjezd pražského technika účtován paušálně sazbou 1 550,- Kč bez DPH.
 - Vzdálená podpora (zejména tzv. **WebEx/TeamViewer session**) = **2 550,- Kč nebo 100,- EUR + DPH za hodinu.** První započatá hodina je účtována výše uvedenou sazbou, další pokračování vzdálené podpory je účtováno dle výše uvedené hodinové sazby, a to po započatých půlhodinách.
 - **Aktuální ceny náhradních dílů** jsou v případě servisního zásahu zpravidla **sděleny** zákazníkovi **obchodním oddělením**, a to **formou samostatné nabídky.** Poté musí zákazník poslat závaznou objednávku na pozáruční servis včetně daného náhradního dílu na email obchod@bruker.com (případné nezaslání objednávky, nemá vliv na nárok Brukeru na úhradu ceny, je-li práce uskutečněna, byť částečně, nebo díl využit). **Servisní oddělení nemůže naplánovat servisní návštěvu technika bez obdržené písemné nebo elektronické objednávky.**
 - Náhradní díly mají standardní záruku 6 měsíců od data výměny.
 - K cenám bude účtováno DPH dle platných předpisů.