

Stávající zákazník Bruker MALDI Biotyper
platí pro MBT systém po uplynutí záruční
doby nebo předchozího servisního kontraktu
Česká republika / Slovensko



Bruker s.r.o.

Pražákova 1000/60, 619 00 Brno
Czech Republic
tel: +420 544 526 988
fax: +420 544 526 989
e-mail: obchod@bruker.com
web: www.bruker-sro.cz

Nabídka č: **Q599/18 - Příloha č.1 Servisní smlouvy**
Datum: **24.01.2018**
Předmět: **Rozsah servisních smluv pro Bruker MALDI Biotyper (MBT) platný od 01/2018**
Platnost: **Minimálně 12 měsíců od uzavření smlouvy**

Specifikace záručního a pozáručního servisu, serv. kontraktů a Hotline podpory MBT

1. Definice záruky, Hotline podpory MBT a podmínek pro záruční servis MBT

- **Záruční i pozáruční servis** kompletního zařízení včetně příslušenství **zajišťuje výhradně firma Bruker s.r.o.** svými servisními technikami ze servisních středisek v Brně, Praze a Košicích. V případě složitějších závad nebo časové indispozice lokálních techniků může využít technika z mateřské firmy Bruker.
- **Základní záruka** na zařízení MALDI Biotyper (dále jen MBT) je **12 měsíců od data akceptace** zařízení, nejpozději však 15 měsíců po dodání zařízení v případě prodloužení s akceptací ze strany zákazníka. Záruku je možné prodloužit zakoupením servisního kontraktu, jak je uvedeno dále v tomto dokumentu.
- V případě nutnosti fakturovat za zboží ještě před jeho reálnou akceptací (formálně nebo technicky nemožnou ze strany zákazníka nebo dodavatele zboží konečnému zákazníkovi) platí ujednání mezi prodávajícím a zákazníkem/dodavatelem o tzv. „instalaci, akceptaci a fakturaci zboží v krabici“. Na základě tohoto ujednání začne záruka od Bruker s.r.o. k zákazníkovi/dodavateli platit až k datu reálné akceptace zboží zákazníkem, nejpozději však 1 měsíc od data formálního předání zboží dle podepsaného předávacího protokolu.
- **Záruka MBT zahrnuje** bezplatnou výměnu veškerých potřebných náhradních dílů a také veškeré náklady spojené se servisem zařízení (cestovní náklady, dopravné, ubytování) tak aby byl systém vždy plně funkční. Záruka dále zahrnuje potřebné updaty ovládacího software a updaty MBT databází.
- **Záruka se nevztahuje** na spotřební materiál (např. opotřebené/poškozené MALDI terčíky, spotřebovaný nebo pro-expirovaný spotřební materiál, nebo spotřebovaný laser, který má ale životnost delší než je záruka...).
- **Hotline podpora MBT po dobu záruky** - zahrnuje expresní řešení servisních zásahů, servisní zajištění formou 24/7 včetně víkendů a svátků, vzdálenou podporu a příslušný počet servisních čistících návštěv. Bruker s.r.o. **dodává se zakoupeným zařízením MBT vždy i odpovídající variantu Hotline podpory MBT dle velikosti pracoviště a to s platností po dobu základní záruky.** Díky tomu má zákazník ihned maximální servisní zajištění celého zařízení. Verze a přesný rozsah služeb v rámci Hotline podpory jsou uvedeny níže (viz bod 4).
- **Záruka + Hotline podpora MBT = kompletní servisní zajištění** automaticky pro první rok od akceptace zařízení.
- **Vzdálená podpora (tzv. WebEx/TeamViewer session)** je součástí Hotline podpory MBT. Jedná se o možnost vzdálené diagnostiky přístroje přes síťové rozhraní (internet) pomocí aplikace TeamViewer. Ta umožňuje rychlé zjištění problému zařízení a velmi často jeho rychlé odstranění, v závažnějším případě dojde k identifikaci vadného a objednání nového náhradního dílu bez nutnosti návštěvy technika. Vzdálená podpora je důležitým nástrojem, který umožňuje rychlou reakci na požadavky zákazníka a výrazně zkracuje případný servisní zásah.
- **Závady a požadavky v záručním i pozáručním období** hlásí zákazník:
 - e-mailem na servis@bruker.com
 - elektronickým formulářem: <http://www.bruker-sro.cz/servis-a-podpora-formular>
 - telefonicky na **Hotline tel.: +420 606 630 702**
- Hotline podpora MBT je dostupná pouze pro zákazníky, kteří tuto službu mají předplacenou nebo pro zákazníky stroje pod základní zárukou, kde byla zakoupena dohromady s MBT zařízením!
- Pokud byla závada nahlášena pouze na Hotline telefon a tato závada nebyla obratem servisním technikem odstraněna, je bezpodmínečně nutné ji nahlásit i v elektronické podobě pomocí web formuláře nebo e-mailem.
- Ceny a podmínky pozáručních servisních smluv jsou uvedeny dále v tomto dokumentu a mohou být kdykoli zákazníkem doobjednány přímo v obchodním oddělení Bruker s.r.o. na e-mailu obchod@bruker.com nebo na tel. **+420 544 526 988**.



Bruker s.r.o.

Stávající zákazník Bruker MALDI Biotyper
platí pro MBT system po uplynutí záruční
doby nebo předchozího servisního kontraktu
Česká republika / Slovensko

Pražákova 1000/60, 619 00 Brno
Czech Republic
tel: +420 544 526 988
fax: +420 544 526 989
e-mail: obchod@bruker.com
web: www.bruker-sro.cz

Nabídka č: **Q599/18 - Příloha č.1 Servisní smlouvy**
Datum: **24.01.2018**
Předmět: **Rozsah servisních smluv pro Bruker MALDI Biotyper (MBT) platný od 01/2018**
Platnost: **Minimálně 12 měsíců od uzavření smlouvy**

2. Pozáruční servis bez uzavřeného servisního kontraktu nebo Hotline podpory MBT

- Provádění veškerých oprav** dodaného zařízení **po uplynutí záruční doby** nebo po skončení platnosti uzavřených servisních kontraktů je **přímo účtováno zákazníkovi dle standardních ceníkových cen** viz níže, a to včetně veškerého spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, dále práce, cesty, vzdálené podpory a ostatních nákladů se servisem spojených.
- Bez uzavřeného servisního kontraktu nebo Hotline Podpory MBT nelze garantovat reakční dobu ani nástup na opravu.** Dle vytíženosti lokálního servisu tak reakční doba může být až několik dní po nahlášení závady zákazníkem. **Servis a vzdálená diagnostika** jsou v tomto případě prováděny **pouze v pracovních dnech Po-Pá v pracovní době mezi 8:00 – 17:00.**
- Pozáruční servis bez uzavřené pozáruční servisní smlouvy je účtován zákazníkovi:**
 - Cena pozáručního servisu v místě u zákazníka je stanovena pro rok 2018 na **1 950,- Kč nebo 75,- EUR bez DPH za hodinu práce technika.**
 - Cestovní náklady jsou počítány **dle ujetých km** ze servisního střediska technika k zákazníkovi a zpět a to **v sazbě 16,- Kč nebo 0,6 EUR bez DPH za 1 km.** Pouze v rámci Prahy je výjezd pražského technika účtován paušálně sazbou 850,- Kč bez DPH.
 - Vzdálená podpora (tzv. **WebEx/TeamViewer session**) je po uplynutí záruky standardně zpoplatněna **sazbou 2550,- Kč nebo 100,- EUR bez DPH za hodinu.** Zákazník tímto bere na vědomí, že nově je první hodina vzdálené podpory pomocí WebEx session zpoplatněna pevnou paušální sazbou 2550,- Kč nebo 75,- EUR. Další pokračování WebEx podpory je zákazníkovi účtováno dle výše uvedené hodinové sazby a to standardně po půlhodinách.
- Aktuální ceny náhradních dílů** jsou v případě servisního zásahu **sděleny** zákazníkovi **obchodním oddělením** a to **formou samostatné e-mailové nabídky.** Poté musí zákazník poslat závaznou objednávku na pozáruční servis včetně daného náhradního dílu. **Servisní oddělení nemůže naplánovat servisní návštěvu technika bez obdržené písemné nebo elektronické objednávky.**
- Náhradní díly mají standardní **záruku 6 měsíců** od data výměny (pokud není kryto servisním kontraktem).
- Tabulka typických náhradních dílů pro MALDI Biotyper s aktuálními cenami k 01/2018, kdy k uvedené ceně dílu je nutné připočítat dopravu zboží a reálné náklady na práci, cestu a případné ubytování technika. Pro aktuální cenu kontaktujte obchodní oddělení společnosti Bruker s.r.o. (obchod@bruker.com)

PN	Název	Cena (Kč bez DPH)	Cena (EUR bez DPH)
S-8255019	Nitrogenlaser, MNL 106-PD (MTX)	233 398 Kč	8 487 €
8266957	XY-Stage SH, MT10	541 065 Kč	19 320 €
8271064	Pump Turbomolecular HIPACE 80	106 470 Kč	3 803 €
8254518	Diaphragm Pump Complete With Bracket & Connectors	99 677 Kč	3 560 €
8605627	Detector, ETP- 14886	91 812 Kč	3 279 €
8220619	Main Power Supply +12/5/40/24 VDC (LAMBDA)	31 626 Kč	1 130 €
S-8219419	PIE II box	96 831 Kč	3 459 €
8255118	HV Power supply +20kV (with carrier)	218 610 Kč	7 808 €
8044813	Pressure Gauge IKR251 (High Vac)	18 995 Kč	678 €
8234506	Vacuum Pirani Gauge TPR 280	8 750 Kč	313 €

Stávající zákazník Bruker MALDI Biotyper
platí pro MBT system po uplynutí záruční
doby nebo předchozího servisního kontraktu
Česká republika / Slovensko



Bruker s.r.o.

Pražákova 1000/60, 619 00 Brno
Czech Republic
tel: +420 544 526 988
fax: +420 544 526 989
e-mail: obchod@bruker.com
web: www.bruker-sro.cz

Nabídka č: **Q599/18 - Příloha č.1 Servisní smlouvy**
Datum: **24.01.2018**
Předmět: **Rozsah servisních smluv pro Bruker MALDI Biotyper (MBT) platný od 01/2018**
Platnost: **Minimálně 12 měsíců od uzavření smlouvy**

3. Spotřební materiál, update MBT databáze a software

- Součástí dodávky zařízení MBT je vždy také kompletní sada spotřebního materiálu tzv. **MBT Consumables Complete Kit** pro přípravu vzorků, kalibrace a čištění použitých terčů.
- Nový spotřební materiál poté zákazník objednává přímo u dodavatele Bruker s.r.o. na e-mailu obchod@bruker.com a to na základě pravidelně zasílané aktualizované nabídky spotřebního materiálu MBT.
- Pro **IVD systémy, software a knihovny** jsou registrovány a schváleny **pouze originální Bruker CARE produkty**. Používání neoriginálního spotřebního materiálu není povoleno a může vést k vypovězení servisní smlouvy bez náhrady.
- Referenční databáze MALDI Biotyper, včetně dalších specializovaných databází **jsou updatovány zdarma po celou dobu trvání záruky nebo servisního kontraktu MBT Complete**.
- Po skončení záruky nebo servisního kontraktu je možné objednat **roční update databáze za cenu 76 500,- Kč nebo 2 732,- EUR bez DPH**.
- Zákazník s předplacenou Hotline Podporou MBT** má možnost zakoupit roční update databáze **za zvýhodněných 50 000,- Kč nebo 1 800,- EUR bez DPH**.
- Tabulka s přehledem MALDI Biotyper SW rozšiřujících modulů s aktuálními cenami k 01/2018 pro zákazníky bez servisního zajištění:

PN	Název	Cena (Kč bez DPH)	Cena (EUR bez DPH)
	MBT Compass software		
1834618	Kompletní upgrade na MBT Compass včetně PC a instalace	315 100 Kč	11 260 €
1843241	MBT Compass	455 900 Kč	16 280 €
1828476	MBT Explorer module	455 900 Kč	16 280 €
1829023	MBT Compass Library	455 900 Kč	16 280 €
1828667	MBT Satellite module	229 500 Kč	8 196 €
1836423	MBT STAR-BL SW Bundle	302 900 Kč	10 820 €
1828479	Sepsityper module	302 900 Kč	10 820 €
1842250	MBT Subtyping Module	74 260 Kč	2 652 €
1850766	MBT Mycobacteria Library	222 800 Kč	7 957 €
1829014	MBT Filamentous Fungi Library	222 800 Kč	7 957 €
1828480	MBT Library Update	76 500 Kč	2 732 €
8254705	DB BTyp2.0-Sec.Library	183 600 Kč	6 556 €
1832771	MBT Compass IVD Upgrade	292 285 Kč	10 820 €
1834056	MBT Satellite IVD Module	221 370 Kč	8 196 €
1836420	MBT IVD Library	229 500 Kč	8 196 €
1834206	MBT Sepsityper IVD Module	292 285 Kč	10 820 €



Bruker s.r.o.

Stávající zákazník Bruker MALDI Biotyper
platí pro MBT system po uplynutí záruční
doby nebo předchozího servisního kontraktu
Česká republika / Slovensko

Pražákova 1000/60, 619 00 Brno
Czech Republic
tel: +420 544 526 988
fax: +420 544 526 989
e-mail: obchod@bruker.com
web: www.bruker-sro.cz

Nabídka č: **Q599/18 - Příloha č.1 Servisní smlouvy**
Datum: **24.01.2018**
Předmět: **Rozsah servisních smluv pro Bruker MALDI Biotyper (MBT) platný od 01/2018**
Platnost: **Minimálně 12 měsíců od uzavření smlouvy**

4. Pozáruční servisní smlouvy pro MALDI Biotyper

- Provádění veškerých oprav dodaného zařízení MBT po uplynutí základní záruční doby je možné kompletně pokrýt formou tzv. pozáručního servisního kontraktu v příslušné variantě podle velikosti laboratoře a plánovaného využití MBT.
- Sjednáním servisního kontraktu MBT Complete** získává zákazník kromě **garance nulových nepředvídatelných nákladů** na servis zařízení MBT a to **včetně bezplatné výměny spotřebovaného laseru**, také výrazné zkvalitnění servisního zajištění. Konkrétně výrazné **zkrácení reakční doby servisu** (obvykle na méně než 2 hodiny od nahlášení), **servis formou 24/7** tedy včetně víkendů a svátků, garanci opravy do 48 hodin od začátku opravy nebo náhradního řešení formou měření na jiném MBT. Další výhodou jsou **bezplatné updaty všech databází a software**. Dle varianty daného kontraktu má také zákazník již předplaceno také dostatečné množství validačních/čisticích návštěv.
- Levnější alternativou je zakoupení pouze **Hotline podpory MBT**, která **nezahrnuje** náklady na případný servis nefunkčního zařízení MBT (kromě zahrnutých pravidelných validačních návštěv) ani na pořízení náhradních dílů či updaty SW a databází, ale garantuje rychlou odezvu, servis 24/7, slevu z cen náhradních dílů či upgradů a předplacené validační/čisticí návštěvy.
- Pro vzdálenou podporu lze použít WebEx nebo Teamviewer. Pokud není možný vzdálený přístup přes Teamviewer nebo Webex tak se garantovaná reakční doba a/nebo nástup na opravu prodlužují minimálně o tři pracovní dny.

• Optimální a doporučené komplexní servisní zajištění pro MBT:

Servisní kontrakt MBT Complete

kompletní pozáruční servisní zajištění na 12 měsíců (= rozšířená záruka) zahrnuje:

- **kompletní a neomezené servisní zajištění** pro všechny potřebné servisní zásahy a to včetně práce, cesty a ubytování technika, všech potřebných náhradních dílů a dopravného, ale především také **bezplatnou výměnu laseru** (vadného i spotřebovaného).
- **Updaty MBT Databází a aktualizace** ovládacího a vyhodnocovacího **software** k zařízení.

Součástí kontraktu MBT Complete je i **Hotline Podpora MBT - Malá/Standardní laboratoř**

- garantovaná reakční doba do 24 hodin od nahlášení (obvykle do dvou hodin stejného dne)
- servisní zajištění formou 24/7 včetně víkendů a svátků
- neomezená, rychlá vzdálená podpora formou vzdáleného přístupu přes Teamviewer nebo WebExu

- včetně několika předplacených validačních/čisticích návštěv u zákazníka ročně viz

Verze a ceny:

- | | |
|---|------------------------------------|
| - # DCZ00269 MBT Complete vč. Hotline Podpory - Malá laboratoř (<100 ID/D)
(#DAL09272 Contract Complete Care MBT Priority) | 490 000,- Kč / 17 500,- EUR |
| - # DCZ00279 MBT Complete vč. Hotline Podpory - Standardní laboratoř
(navíc 2 x # DAL08006 Inspection Microflex) | 545 000,- Kč / 19 500,- EUR |

** cena při uzavření kontraktu pouze na 1 rok; při uzavření kontraktu na 2 roky sleva 10%, při uzavření na 3 roky sleva 15%*

• Minimální nutné servisní zajištění pro MBT:

Hotline Podpora MBT – Malá/Standardní Laboratoř

- expresní řešení servisních zásahů nejpozději stejný den od nahlášení (obvykle do dvou hodin)
- servisní zajištění formou 24/7 včetně víkendů a svátků
- neomezená, rychlá vzdálená podpora formou bezplatného WebExu
- zvýhodněná cena za výměnu laseru nebo update MBT databází, sleva na náhradní díly až 10%
- včetně několika předplacených validačních/čisticích návštěv u zákazníka ročně viz

Verze a ceny:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| - # DCZ00369 MBT Hotline Podpora - Malá Laboratoř (<100 identifikací za den; 2 návštěvy)
(# DAL00355 Contract Essential Care) | 110 000,- Kč / 4 000,- EUR |
| - # DCZ00379 MBT Hotline Podpora - Standardní Laboratoř (až 4 návštěvy)
(navíc 2 x # DAL08006 Inspection Microflex) | 165 000,- Kč / 6 000,- EUR |

** cena při uzavření kontraktu pouze na 1 rok; při uzavření kontraktu na 2 roky sleva 10%, při uzavření na 3 roky sleva 15%*