

VII Welches Angebot passt zum Bedarf?

Es ist sicherlich beruhigend zu wissen, dass ein Hersteller-service in der Regel über einen wohlsortierten Leihgeräte-pool verfügt, 24-Stunden-Servicebereitschaft an allen sieben Wochentagen sowie ein technisches Helpdesk bereitstellt und dass das Ersatzteillager eben das eines Herstellers ist. Software-Updates und -Upgrades stehen jederzeit auf dem aktuellsten Stand zur Verfügung und ein bestens ausgebildetes Team an Technikern und Ingenieuren sorgt für optimalen Service. EN-ISO-9001-Zertifizierungen garantieren zudem eine gleichbleibend hohe Qualität und sind auch bei der eigenen Zertifizierung eine willkommene Hilfe.

Die Industrie bietet über die bereits angesprochenen Vertragsarten hinaus noch eine Vielzahl weiterer Varianten an. Diese stellen in der Regel eine enthaltene Sonderleistung in den Vordergrund. Ergänzende Dienstleistungen wie Pay-per-Use, Multi Vendor Service (MVS) oder EVB-IT basieren nur zum Teil auf den klassischen Vertragstypen:

- Bei Pay-per-Use zahlt der Nutzer nur für tatsächliche Nutzung. Die Geräte sowie deren Service und Verbrauchsmaterial sind inkludiert. Das Eigentum verbleibt beim Auftragnehmer, eine Mindestvertragsdauer ist festgeschrieben.
- Bei MVS übernimmt ein Dienstleister die Wartung des kompletten Geräteparks eines Krankenhauses. Zu beachten ist, dass nach Herstellervorgaben gewartet werden muss und geprüfte Ersatzteile eingesetzt werden müssen. Der Betreiber verantwortet die Intervalle der STK, wobei eine Orientierung an den Herstellerangaben zu empfehlen ist.
- Das Vertragskonstrukt EVB-IT ist ein Standard bei allen IT-basierten Produkten wie RIS, KIS oder PACS. Zwitterprodukte wie Patientenmonitoring können auch über klassische Serviceverträge abgedeckt werden. Zunehmende Bedeutung haben Aspekte der Cybersecurity, beispielsweise die verschlüsselte Kommunikation.

In jedem Fall gilt: Leistungsinhalte der angebotenen Verträge sollten sorgfältig verglichen und dem eigenen Bedarf angepasst werden! Der niedrigste Pauschalpreis ist kein Garant für den wirtschaftlichsten Vertrag!

ZVEI:

Die Elektroindustrie

ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik-
und Elektronikindustrie e. V.
Fachverband Elektromedizinische Technik

Lyoner Straße 9
60528 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69 6302-0
Fax: +49 69 6302-317
E-Mail: zvei@zvei.org

www.zvei.org
Oktober 2017



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – nicht-kommerziell – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 Deutschland.

Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/de/>.

Bildnachweis: ZVEI

ZVEI:
Die Elektroindustrie

Service in der Medizintechnik Serviceverträge

I Einleitung – ein Überblick zu Serviceverträgen

Die Hersteller medizintechnischer Produkte bieten seit vielen Jahren Dienstleistungsverträge zur Pflege und Instandhaltung ihrer Geräte und Anlagen an.

Diese Vereinbarungen unterstützen den Erhalt eines möglichst guten Gerätezustands und erhöhen damit die Geräteverfügbarkeit. Die Inhalte solcher Verträge orientieren sich sowohl an der Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV) als auch an dem vom Kunden gewünschten Pflegegrad nebst Kostensicherheit.

In der Praxis ergeben sich drei grundsätzliche Leistungsstufen, die nach DIN EN13306 mit den Begriffen

- **Inspektion**
- **Wartung**
- **Instandhaltung**

bezeichnet werden. Diese werden in der Regel durch eigene Begriffe der Serviceanbieter ersetzt.



Fachverband Elektromedizinische Technik

II Inspektionsverträge

Inspektionsverträge bieten den Betreibern von medizintechnischen Anlagen die erforderliche Unterstützung zur Einhaltung der Betreiberpflichten. Hersteller medizintechnischer Geräte haben dazu optimal auf jedes Gerät abgestimmte Mess- und Prüfverfahren entwickelt. Der Betreiber profitiert daraus in Form von minimierten Betriebsunterbrechungszeiten und optimaler Prüfleistung. Der Hersteller eines Produkts ist dazu in besonderer Weise in der Lage.

In reinen Inspektionsverträgen sind typischerweise nur die Inspektionskosten pauschaliert.

Leistungs- und Materialaufwendungen für präventive Wartungsmaßnahmen werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

III Wartungsverträge

Wartungsverträge bieten neben der erforderlichen Unterstützung zur Einhaltung der Betreiberpflichten in der Regel eine erste Stufe der Kostensicherheit. Bei den meisten Anbietern beinhalten die Service-Pauschalen sowohl die Kosten für die gemäß Herstelleranweisung präventiv zu tauschenden Teile als auch die anfallenden Lohnkosten. Zu bedenken ist: Nur die Rekrutierung des Herstellerservices gibt Sicherheit, dass alle gemäß den Vorgaben präventiv zu wechselnden Teile in den vorgeschriebenen Intervallen getauscht werden und ausschließlich Originalersatzteile.

IV Instandhaltungsverträge

Instandhaltungsverträge* bieten den Betreibern von medizintechnischen Anlagen ein Höchstmaß an Kostensicherheit. Die klassischen Instandhaltungsverträge der Medizintechnikhersteller bieten über Vorzüge eines Wartungsvertrags hinaus auch die Kostenabdeckung bei eventuellen Reparaturen. Auch bei den Instandhaltungsverträgen profitiert der Medizintechnikbetreiber vom Dienstleistungsangebot der Gerätehersteller. Angefangen bei der Bevorratung der Ersatzteile** – diese sind zu unterscheiden von Verbrauchsmaterialien (Verschleiß) – bis hin zum Servicespezialisten mit Know-how zu allen diesbezüglichen Prozessen beim Hersteller ist ein effizienter Service bei minimaler Ausfallzeit sichergestellt. Herstellerspezifische Prüfsoftware sichert dabei ein hohes Qualitätsniveau. Darüber hinaus bieten viele Service-Anbieter – abhängig von der Gerätegröße – Leihgeräte während der Reparaturausfallzeit an.

Mit nicht funktionsbereiten Geräten entstehen Probleme in der Patientenversorgung und Einnahmeausfälle. Ein schneller und kompetenter Servicepartner ist unverzichtbar.

Daher sollten die Leistungsinhalte der angebotenen Instandhaltungsverträge sorgfältig geprüft werden. Besondere Beachtung kommt dabei den Wiederherstellungszeiten zu. Vermeintliche Einsparungen bei Serviceverträgen entpuppen sich nicht selten als wahre Kostentreiber!

* Siehe Faltblatt „Instandhaltung“

** Siehe Faltblatt „Ersatzteilbevorratung“

V Standardleistungen der drei Vertragstypen

Standardleistungen (je Vertragsart)	Inspektion	Wartung	Instandhaltung	„Mein Vertrag“
Sicherheitstechnische Kontrolle (STK gem. MPBetreibV § 11)				
Messtechnische Kontrolle (MTK gem. MPBetreibV § 14)				
Inspektionsdienst (Arbeitsleistung zur Feststellung des Istzustands)				
Wartungsarbeiten (Arbeitsleistung zur Erhaltung des Sollzustands)				
Verschleißteile (Wartungsteile für Präventivmaßnahmen)				
Reparaturarbeiten (Leistungsaufwand und Material)				
Software-Updates (technische Modifikation ohne neue Funktion)				
Dokumentation: STK-Protokolle				
Dokumentation: Wartungsbericht, STK-/MTK-Protokolle				
An- und Abreise der Serviceanbieter bei STK/MTK/Inspektion bzw. Wartung				
Bereitstellung von Leihgeräten – keine Großgeräte – während der Reparaturzeit (z. B. gegen Entgelt oder inkludiert)				
Erreichbarkeit Service-Hotline (z. B. nur werktags, 24/7 etc.)				

VI Optionale Leistungen gegen Zusatzentgelt

Standardleistungen (je Vertragsart)	Inspektion	Wartung	Instandhaltung	„Mein Vertrag“
Optionale Leistungen gegen Zusatzentgelt (je Vertragsart)				
Wartungsarbeiten (Arbeitsleistung zur Erhaltung des Sollzustands)				
Verschleißteile (Wartungsteile für Präventivmaßnahmen)				
Reparaturarbeiten (Leistungsaufwand)				
Reparaturarbeiten (Leistungsaufwand und Material)				
An- und Abreise der Servicetechniker bei Reparatur (nur bei gesonderter Anreise)				
Entsorgung der Altteile				
Software-Upgrade für neue/zusätzliche Funktionen (vor Ort oder online)				
Verfügbarkeitsregelungen (z. B. >95 %, >98 % etc.)				
Elektronikversicherung/ Sturzschäden				
Austausch besonderer Komponenten (z. B. Ultraschallsonden, Röntgenröhren etc.)				
Erreichbarkeit Service-Hotline (z. B. nur werktags, 24/7 etc.)				