

Umowy serwisowe – pewność na lata



Zapisy nowej ustawy o wyrobach medycznych z pewnością przyczyniły się do większego zainteresowania usługami serwisowymi w sektorze medycznym. Nie jest to jednak jedyny powód wzmożonej aktywności w tej dziedzinie.

Coraz więcej użytkowników zdaje sobie sprawę, iż bieżąca administracja systemami medycznymi wymaga zaangażowania autoryzowanego serwisu, który z racji swojego doświadczenia oraz wiedzy jest w stanie zminimalizować potencjalne straty powstałe w wyniku nieplanowanych przerw w pracy. Szacuje się, że tylko 75 proc. inwestycji w systemy informatyczne placówek medycznych w Polsce ma umowy dotyczące wsparcia serwisowego. Oznacza to, że około 1/4 stanowią zakupy o podwyższonym ryzyku awarii, a tym samym wiążące się z wyższymi kosztami użytkowania systemów. Ta sytuacja powoli się zmienia, osoby zarządzające pla-

cówkami medycznymi coraz częściej i chętniej inwestują nie tylko w nowe technologie, ale i w usługi serwisowe.

– Dla stałego rozwoju oraz dostosowania do wyzwań związanych z instalacjami i wsparciem systemów informatycznych w medycynie konieczne są zmiany procesów serwisowych, a nawet reorganizacja struktur serwisowych firm świadczących usługi. Nowoczesne rozwiązania informatyczne, np. dla diagnostyki obrazowej, niosą ze sobą wiele wymagań co do ich bieżącej administracji oraz interwencyjnego wsparcia serwisowego. Proces konfiguracji systemu w momencie zakupu, mający na celu dopasowanie go do indywidualnych potrzeb klienta, nie kończy zmagania kupującego oraz dostawcy. Kolejny etap jest równie skomplikowany i wymagający – jest to proces związany z redakcją zapisów umowy serwisowej, która będzie najważniejszym elementem, mającym decydujący wpływ na kształ-

towanie długofalowych relacji między dostawcą systemu a jego użytkownikiem – mówi Andrzej Seregiet, kierownik sprzedaży usług serwisowych na region Europy Wschodniej w Agfa HealthCare.

– W celu dopasowania charakteru usług serwisowych do rosnących wymagań rynku Agfa HealthCare zdecydowała się na wdrożenie procesów związanych z contract managementem (zarządzanie kontraktami serwisowymi). Koncentracja uwagi na zjawisku kontraktów serwisowych, tzw. SLA (ang. service level agreement), oraz dostawie szeroko pojętych usług serwisowych wynika z troski o zwiększenie satysfakcji użytkowników naszych systemów. Cel ten może zostać osiągnięty jedynie przy stałej współpracy z klientami – dodaje Andrzej Seregiet.

Doskonałym przykładem możliwości, jakie daje praca obu stron nad zapisami kontraktu serwisowego, jest zawarta na początku tego roku umowa serwisowa między Centrum Medycznym ENEL-MED SA a AGFA Sp. z o.o. Jej zapisy koncentrują się na obsłudze serwisowej systemu archiwizacji i dystrybucji obrazów medycznych, IMPAX 6.x. Kontrakt zawiera wiele elementów, które były możliwe do wypracowania jedynie poprzez wymianę opinii oraz doświadczeń obu stron. Swoje doświadczenia związane z pracą nad kontraktem wspomina Paweł Meller, koordynator systemów medycznych w Centrum Medycznym ENEL-MED SA: – Prace nad nową umową serwisową, obejmującą dwie instalacje IMPAX 6.x, rozpoczęły się na początku 2010 r. Ustalenie warunków i zakresu umowy zajęło więc niemal rok. Ideą przewodnią było zapewnienie Centrum Medycznemu ENEL-MED nie tylko profesjonalnej opieki serwisowej nad systemem IMPAX, ale przede wszystkim proaktywne działanie dostawcy w celu zapobiegania potencjalnym problemom. Nowoczesne podejście do serwisowania oparte na takim założeniu jest korzystne dla obu stron. Na początku obowiązywania kontraktu dostawca angażuje większe zasoby w utrzymanie systemu, aby później skupić się na monitoringu, z kolei my – jako użytkownik – otrzymujemy gwarancję nieprzerwanej pracy środowiska. Niezwykle istotnym elementem kontraktu serwisowego jest dla nas SLA, z określeniem realnego czasu naprawy każdego rodzaju usterki. Przeszło trzyletnie doświadczenie w użytkowaniu systemu Agfa HealthCare IMPAX 6.x w środowisku rozproszonym pozwoliło nam stworzyć katalog najczęściej występujących problemów. Dzięki temu czas naprawy systemu skróciliśmy do minimum z uwagi na szybką analizę jasno sprecyzowanego przypadku.

Nasze potrzeby biznesowe zmieniają się niezwykle dynamicznie, planujemy kolejne instalacje systemu. Know-how, którym dysponuje Centrum Medyczne ENEL-MED w obsłudze i administracji rozbudowanym systemem PACS (jakim jest IMPAX 6.x), pozwala na elastyczne kształtowanie warunków opieki serwisowej w przyszłości. W każdym wypadku zwracamy szczególną uwagę na biznesowy charakter umowy w kontekście relacji kosztów serwisu do przychodów ze świadczonych przez nas usług.

Optymalnie skonstruowana umowa serwisowa, zgodnie ze standardami SLA, powinna zawierać między innymi:

- zidentyfikowane i zdefiniowane potrzeby użytkownika,
- charakterystykę usług poprzez wprowadzenie odpowiednich pojęć i jasną ich definicję,
- możliwie szeroki katalog zdefiniowanych problemów (zdarzeń) związanych z funkcjonowaniem systemu,
- czytelne procedury związane z obiegiem informacji o zdarzeniach serwisowych,
- zapisy dotyczące zobowiązań w sprawie odpowiednich czasów reakcji oraz rozwiązania problemu ze strony dostawcy usługi,
- odpowiednie zapisy dotyczące monitoringu jakości świadczonych usług.

Wskazane elementy stanowią jedynie skrócony wyciąg podstawowych zagadnień, jakie powinny być poruszane w trakcie ustaleń na temat współpracy w ramach kontraktu serwisowego. – Dzięki wprowadzeniu odpowiednich zapisów umownych (wskaźników wykonania usługi), poprzedzonych wspólną dyskusją między dostawcą a użytkownikiem, SLA pozwala na mierzenie poziomu wykonania usługi. Na tym jednak nie koniec. Ponieważ kształtowanie zasad współpracy w ramach SLA ma charakter stały i dynamiczny, niezbędne jest korzystanie z wyników mierzenia parametrów wykonania usługi celem wprowadzania odpowiednich korekt w relacji użytkownik – dostawca usługi – podkreśla Andrzej Seregiet.

Wysiłek na etapie konstruowania zasad współpracy w ramach SLA, zaangażowanie we współpracę oraz bezwzględnie otwarta i szczerza dyskusja mająca na celu wyjaśnienie wszelkich potencjalnych źródeł problemów możliwych do zidentyfikowania na tym etapie, a także uwzględnienie potrzeb i możliwości obu stron procentują, przyczyniając się do zmniejszenia ryzyka awarii, obniżenia kosztów spowodowanych wystąpieniem problemów oraz wzrostu satysfakcji ze współpracy.

Adam Majewski

Informacja o firmie:

Agfa HealthCare jest niekwestionowanym liderem na szybko rozwijającym się rynku zintegrowanych systemów informatycznych dla cyfrowej radiologii, w tym: obróbki, transmisji i archiwizacji obrazów rentgenowskich oraz danych medycznych. Agfa HealthCare jest również jednym z czołowych dostawców błon i odczynników RTG.

Osoba do kontaktu:

Dobromiła Faleńczyk
dobromila.falenczyk@agfa.com
T: 22 311 19 20 M: 604 473 960
www.agfahealthcare.com