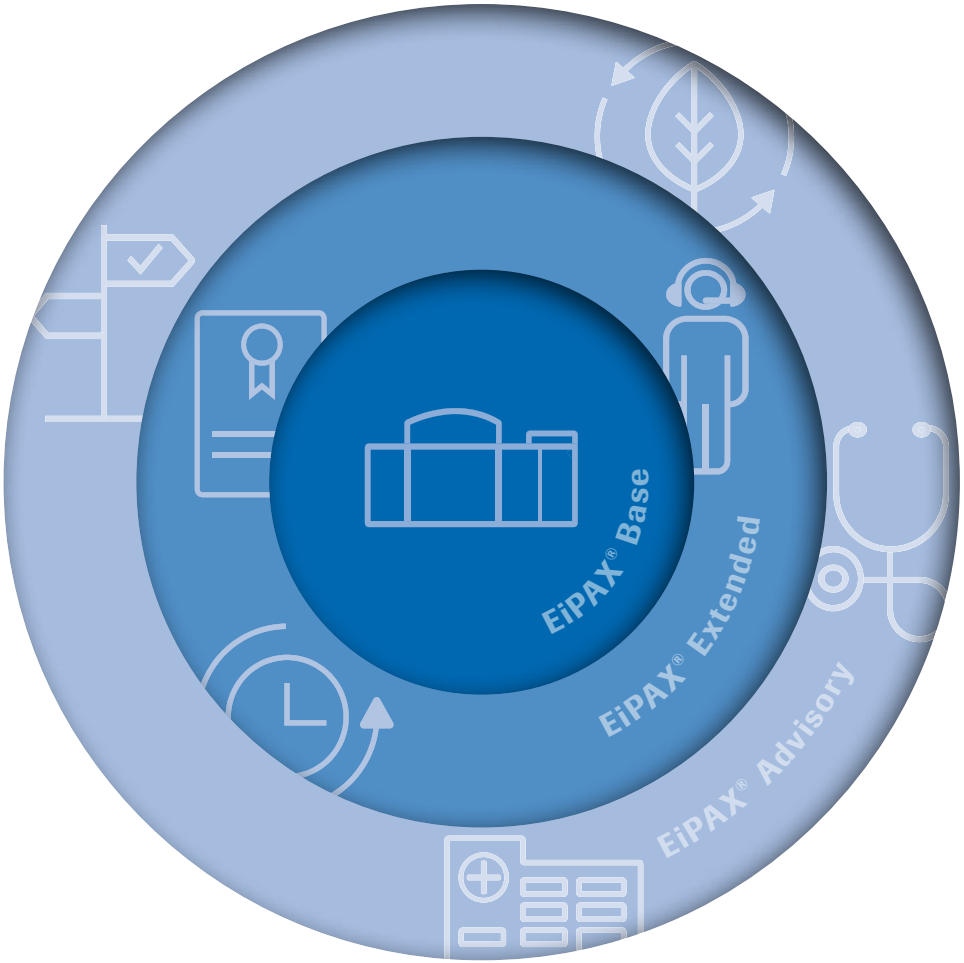
# EiPAX® Dienstleistungsübersicht

*Dienstleistungen für individuelle Kundenbedürfnisse*

*«Mit Roche haben wir einen konstruktiven und ehrlichen Partner mit Fachkräften aus der Schweiz.»*

Caroline Tinguely, Leitung Infektmarkerlabor,
Interregionale Blutspende SRK AG




**EiPAX® Base**
*Dienstleistungsverträge, die den zuverlässigen Betrieb der Hardware und IT sicherstellen.*

**EiPAX® Extended**
*Umfangreicher Leistungskatalog, der die Bedürfnisse nach zusätzlichen Dienstleistungen abdeckt.*

**EiPAX® Advisory**
*Beratungsangebote, um Prozesse zu optimieren und Innovationen in Ihrem Labor voranzutreiben.*

# EiPAX® Essential

*Freiheit geniessen*

**EiPAX® Essential**

*Freiheit geniessen*

Bereits beim Kauf eines Roche Systems werden Sie mit dem Essential Paket zu einem Roche Diagnostics (Schweiz) AG Partner und erhalten dadurch Zugang zu unseren vielfältigen Dienstleistungen.

| | |
|---|---|
| **Reaktionszeit innerhalb 48h, 2. Priorität** | Zugesicherte Reaktionszeit von 48 Stunden an Arbeitstagen mit 2. Priorität |
| **Site Preparation vor Installation** | Vorabklärungen, um die Installations-Bedingungen und Bedürfnisse zu prüfen und die für die System-Lieferung / -Installation benötigten Massnahmen einzuleiten (System Lieferung durch Roche Diagnostics) |
| **System Installation** | Technische Inbetriebnahme des Systems nach Vertragsbedingungen |
| **Initiales Kundentraining** | Initiales Kundentraining gemäss Vertragsbedingungen; Durch praxisnahes Training in kleinen Teilnehmer Gruppen und überwiegend am System mit Bezug zur täglichen Routine und Ihrem persönlichen Umfeld werden Hintergründe und Spezialkenntnisse von qualifizierten und praxiserfahrenen Trainern vermittelt |
| **Applikative Arbeiten im Zusammenhang mit der Installation** | Applikative Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Systeminstallation (gemäss Roche Diagnostics Vertragsbedingungen) |
| **Gesetzlich vorgeschriebene Korrekturmassnahmen** | Gesetzlich vorgeschriebene Korrekturmassnahmen sind sichergestellt |
| **Telefonischer Support** | Support durch das Regionale Customer Service Center zu Bürozeiten (08:00 – 17:00 Uhr) |
| **Diverse eServices** | Mit dem Kundenportal Roche DiaLog erhalten Sie elektronischen Zugang zu diversen eServices - auf Sie zugeschnittene Dienstleistungen |
| **Online Support** | eService zur digitalen Erstellung, Überwachung und Dokumentation Ihrer Support-Anfragen sowie der Bereitstellung von Anleitungen zur selbstständigen Lösungsfindung |
| **Modifikationen / Update Mandatory** | Durchführung von erforderlichen Modifikationen (Software & Hardware) durch Roche Diagnostics nach Herstellervorgaben |
| **Host Connectivity Installation** | Initiale Konfiguration Ihres Systems gemäss Ihren Anforderungen innerhalb Roche Diagnostics Spezifikationen inkl. der Bereitstellung der Schnittstellenbeschreibung |
| **Network Security Mandatory** | Sicherstellung der Einhaltung der Roche Hersteller-Vorgaben im Zusammenhang mit Netzwerksicherheit bei Neuinstallationen (im Rahmen der Herstellerspezifikationen) |
| **Remote Services Installation** | Installation und Konfiguration der Roche Remote Services Lösungen während der Installationsphase |
| **Remote Diagnose der Geräte / Systeme** | Durch Remote Services kann sofort auf Ihr System zugegriffen und Korrekturen können umgehend vorgenommen werden |

EiPAX ist eine Marke von Roche · © 2022 Roche, Roche Diagnostics (Schweiz) AG, Industriestrasse 7, 6343 Rotkreuz, 0800 80 66 80, service.rotkreuz@roche.com, diagnostics.roche.com

# EiPAX® Preventive

*Flexibilität erhalten*

## EiPAX® Preventive

*Flexibilität erhalten*

Mit dem Preventive Vertrag müssen Sie sich in Zukunft keine Gedanken mehr über die Terminierung und die Durchführung der vorgeschriebenen Wartung machen.

| | |
|---|---|
| **Reaktionszeit innerhalb 48h, 1. Priorität** | Zugesicherte Reaktionszeit von 48 Stunden an Arbeitstagen mit 1. Priorität |
| **System Wartungen inkl. Wartungsmaterialien** | Vom Hersteller vorgegebene Anzahl Wartungen am System; Beinhaltet Fahrkosten, Spesen, Arbeitszeit und Wartungsmaterialien |
| **Terminierung und Planung der vom Hersteller verlangten Wartungsintervalle** | Sie werden durch Roche Diagnostics bezüglich Intervall- und Wartungsplanung rechtzeitig kontaktiert, um mit Ihnen einen optimalen Termin zu vereinbaren |
| **Peripheral Hardware Basic Assurance** | Ersatz von durch Roche Diagnostics gelieferten Basis IT Peripherie Komponenten (exkl. vor Ort Installation)<br>Beispiel: Tastatur, Maus, Barcodescanner, CD-Laufwerke, Verbindungskabel, etc. |
| **Unterhalt Remote Services** | Aufrechterhaltung der Remote Services Funktionen |
| ✓ **EiPAX® Essential** | Alle Dienstleistungen aus EiPAX® Essential sind in EiPAX® Preventive enthalten |

EiPAX ist eine Marke von Roche · © 2022 Roche, Roche Diagnostics (Schweiz) AG, Industriestrasse 7, 6343 Rotkreuz, 0800 80 66 80, service.rotkreuz@roche.com, diagnostics.roche.com

# EiPAX® Advanced

*Zuversicht erwerben*

Roche

# EiPAX® Advanced

*Zuversicht erwerben*

Der Advanced Vertrag gewährt Ihnen eine erhöhte Kostenkontrolle bei maximaler Effizienz.

| | |
|---|---|
| **Reaktionszeit innerhalb 24h, 2. Priorität** | Zugesicherte Reaktionszeit von 24 Stunden an Arbeitstagen mit 2. Priorität |
| **Reparatur / Störungsbeseitigungs-Einsätze vor Ort** | Beinhaltet Einsätze vor Ort inkl. Arbeitszeit, Fahrpauschale und Spesen |
| **Anrecht auf erweiterten Support ausserhalb der Bürozeiten** | Anrecht auf Support vor Ort, telefonisch oder remote auch ausserhalb der Bürozeiten gemäss Beilage |
| **Networking Hardware Assurance** | Ersatz von durch Roche Diagnostics gelieferten Netzwerkkomponenten |
| **Remote Services Hardware Assurance** | Anspruch auf kostenlosen Hardware-Ersatz zur Sicherstellung der Remote Services |
| ✓ **EiPAX® Essential** | Alle Dienstleistungen aus EiPAX® Essential sind in EiPAX® Advanced enthalten |
| ✓ **EiPAX® Preventive** | Alle Dienstleistungen aus EiPAX® Preventive sind in EiPAX® Advanced enthalten |

EiPAX ist eine Marke von Roche · © 2022 Roche, Roche Diagnostics (Schweiz) AG, Industriestrasse 7, 6343 Rotkreuz, 0800 80 66 80, service.rotkreuz@roche.com, diagnostics.roche.com

# EiPAX® Xclusive

*Sicherheit erleben*

**EiPAX® Xclusive**

*Sicherheit erleben*

Mit dem Xclusive Vertrag erwerben Sie das maximale Leistungspaket, welches Ihnen Planungs- und Kostensicherheit garantiert.

| | |
|---|---|
| **Reaktionszeit innerhalb 24h, 1. Priorität** | Zugesicherte Reaktionszeit von 24 Stunden an Arbeitstagen mit 1. Priorität (bei Störungsmeldung bis 14:00 Uhr Reaktion noch am selben Tag) |
| **Reparatur Einsätze (Instandsetzung) vor Ort** | Neben den im Advanced abgedeckten Leistungen, sind hier auch alle anfallenden Ersatzteile inbegriffen |
| **Peripheral Hardware plus Assurance** | Ersatz von durch Roche Diagnostics gelieferten Basis IT Peripherie Komponenten<br>Beispiel: Tastatur, Maus, Barcodescanner, Verbindungskabel, Monitor, etc. |
| ✓ **EiPAX® Essential** | Alle Dienstleistungen aus EiPAX® Essential sind in EiPAX® Xclusive enthalten |
| ✓ **EiPAX® Preventive** | Alle Dienstleistungen aus EiPAX® Preventive sind in EiPAX® Xclusive enthalten |
| ✓ **EiPAX® Advanced** | Alle Dienstleistungen aus EiPAX® Advanced sind in EiPAX® Xclusive enthalten |

EiPAX ist eine Marke von Roche · © 2022 Roche, Roche Diagnostics (Schweiz) AG, Industriestrasse 7, 6343 Rotkreuz, 0800 80 66 80, service.rotkreuz@roche.com, diagnostics.roche.com

# EiPAX® Lizenzierte IT Lösungen

*Betrieb sichern*

## EiPAX® Lizenzierte IT Lösungen

*Betrieb sichern*

Mit dem IT Lizenz- und Dienstleistungsvertrag (i) erwerben Sie ein Leistungspaket, welches Ihnen Planungs- und Kostensicherheit für Ihre Roche IT-Lösung garantiert.

| | |
|---|---|
| **Reaktionszeit innerhalb 24h, 1. Priorität** | Zugesicherte Reaktionszeit von 24 Stunden an Arbeitstagen mit 1. Priorität (bei Störungsmeldung bis 14:00 Uhr Reaktion noch am selben Tag) |
| **Reparatur- / Störungsbeseitigungs-Einsätze vor Ort** | Beinhaltet Einsätze vor Ort inkl. Arbeitszeit, Fahrpauschale und Spesen |
| **Remote Diagnose des Systems** | Durch Remote Services kann sofort auf Ihr System zugegriffen und Korrekturen können umgehend vorgenommen werden |
| **Anrecht auf erweiterten Support ausserhalb der Bürozeiten** | Anrecht auf Support vor Ort, telefonisch oder remote auch ausserhalb der Bürozeiten gemäss Beilage |
| **Dynamische Anpassung** | Dynamische Anpassung in einem jährlichen Intervall, um Bedürfnisse optimal abzudecken (z.B. erweiterte Software-Updates mit neuen Funktionalitäten) |
| **Unterhalt Remote Services** | Aufrechterhaltung der Remote Services Funktionen |

EiPAX ist eine Marke von Roche · © 2022 Roche, Roche Diagnostics (Schweiz) AG, Industriestrasse 7, 6343 Rotkreuz, 0800 80 66 80, service.rotkreuz@roche.com, diagnostics.roche.com

# EiPAX® Extended

*Personalisierte Zusatzdienstleistungen*

# EiPAX® Extended

*Personalisierte Zusatzdienstleistungen*

Mit EiPAX® Extended erhalten Sie zusätzliche personalisierte Dienstleistungen. Dazu gehören Dienstleistungen rund um die Systemlogistik und Installation. Zudem können Sie von Schulungen und IT Support profitieren, personalisierte Beratung zu diversen Projekten erhalten und vieles mehr.

## Beratung

| | |
|---|---|
| **Projektmanagement** | Projektleitung im Zusammenhang mit Roche Systemen |
| **Beratung im Zusammenhang mit regulatorischen Anfragen zu Reagenzien und Applikationen** | Professionelle Beratung und Hilfestellung bei regulatorischen Fragen in Verbindung mit Roche Produkten |
| **Beratung für Drittanbieter-Produkte** | Beispiel: Unterstützung bei der Beschaffung von USV oder Wasseranlagen |
| **Beratung bei baulichen Massnahmen (X)** [a] | Beratung bei baulichen Massnahmen im Zusammenhang mit den Roche Systemen |

## Installation und Schulung

| | |
|---|---|
| **On Site e-library** | e-library Zugriff mit Roche Infrastruktur (Bildschirm/Maus/Tastatur/Drucker/KVM) für das Laborpersonal |
| **Kundenschulung** | Praxisnahe, auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Schulung/Fortbildung in kleinen Gruppen durch qualifizierte Trainer |
| **Pre-agreement Inspection: Systemprüfung vor Vertragsabschluss bei Systemen, älter als 2 Jahre** | Zur Erkennung des aktuellen System-Status und der Verbesserungsmöglichkeiten in der Systembedienung und den Workflows |

## IT Support

| | |
|---|---|
| **Data Clean Up** | Datenbereinigung an Roche Systemen |
| **Host Connectivity Support (A, X)** [c] | Analyse Host Kommunikation und Bearbeitung auf Roche System Seite |
| **Network Security Support (X)** [c] | Leistungen im Zusammenhang mit Roche Firewall Konfigurationen im Routinebetrieb |

**P** *Bereits inklusive in EiPAX Preventive*
**A** *Bereits inklusive in EiPAX Advanced*
**X** *Bereits inklusive in EiPAX Xclusive*

**a** *Aufwand zeitlich limitiert*
**b** *Nur bei ausgewählten Systemen*
**c** *Im Rahmen der Herstellerspezifikationen*

## Technische Instandhaltung

| | |
|---|---|
| **System Wartung inkl. Wartungsmaterialien (P, A, X)** | Vom Hersteller vorgegebene Wartungsarbeiten am System; Beinhaltet Fahrkosten, Spesen, Arbeitszeit und Wartungsmaterialien |
| **Reparatur Einsätze (Instandsetzung) exkl. Ersatzteile (A)** | Beinhaltet die Störungsbehebung vor Ort |
| **Reparatur Einsätze (Instandsetzung) inkl. Ersatzteile (X)** | Beinhaltet die Störungsbehebung vor Ort |
| **Leihgeräte (<20 kg) (A, X)** | Leihgerät für die Überbrückung des ausgefallenen Systems über einen bestimmten Zeitraum |
| **IQ/OQ Aktivitäten** [b] | Vorgeschriebene technische Eignungsprüfung gemäss Herstellervorgaben |
| **Lab Aid: VENTANA Systempflege** | Wartungsarbeiten für BenchMark ULTRA, XT, GX und Special Stains, Discovery ULTRA und XT |
| **Applikations Einsätze vor Ort (A, X)** | Unterstützung vor Ort bei anwendungsbezogenen Themen |
| **Methodenvergleich** | Parameter Abgleich, um Methoden auf einem System zu konsolidieren, oder auf ein anderes zu transferieren |

## Systemlogistik

| | |
|---|---|
| **System Umzug** | Umzug des Systems an einen anderen Platz innerhalb des Labors gemäss Herstellervorgaben |
| **System Transport** | Transport des Systems in eine andere Lokalität gemäss Herstellervorgaben (nicht in Zusammenhang mit einer Installation) |
| **Umzugsplanung** | Vorabklärung vor dem Umzug |
| **Deinstallation (X)** | Professionelle Deinstallation unter Einhaltung aller Vorschriften |
| **Entsorgung alter Systeme (X)** | Professionelle Dekontamination und Entsorgung unter Einhaltung aller Vorschriften |

EiPAX ist eine Marke von Roche · © 2022 Roche, Roche Diagnostics (Schweiz) AG, Industriestrasse 7, 6343 Rotkreuz, 0800 80 66 80, service.rotkreuz@roche.com, diagnostics.roche.com

# EiPAX® Advisory

*Spezialisierte Beratung für Labor und Spital*

# EiPAX® Advisory

*Spezialisierte Beratung für Labor und Spital*

Mit EiPAX® Advisory unterstützen wir Sie in der Ausrichtung Ihrer Organisation, sodass Sie auch weiterhin kompetitiv und innovativ bleiben. In Zeiten von nachhaltigen Veränderungen und anhaltendem Kostendruck stellen Sie mit unseren Spezialisten eine optimale und zukunftssichere Labororganisation sicher.

| **Lab Design** | Ihr Nutzen | Unsere Stärken | Unsere Erfahrungen |
|---|---|---|---|
| Egal ob Laborplanung für Neubauten oder Optimierung von bestehenden Standorten – mit Lab Design erhalten Sie Visualisierungen von kompletten Lösungen in 3D und/oder Virtual Reality. | ▪ Workflow [Prozess] Optimierung<br>▪ Laufwege verbessern<br>▪ Steigerung der Effizienz und Qualität<br>▪ Optimierung der Nutzflächen<br>▪ Zukünftige Szenarien entwickeln (z.B. zusätzliche Räumlichkeiten) | ▪ Einblicke in verschiedenste Labore und Realisierung diverser Lösungen<br>▪ Enge Zusammenarbeit mit div. Spezialisten wie z.B. Applikation und Service<br>▪ Eigene Design- und Architekturabteilung<br>▪ Enge Zusammenarbeit mit Ihren Betriebsdiensten | ▪ Planung vieler Laborlösungen mit unseren System (z.B. Automationslösungen)<br>▪ Neubauplanung und Umbau von diversen Privat- und Spitallaboren |

| **Strategy Support Services** | Ihr Nutzen | Unsere Stärken | Unsere Erfahrungen |
|---|---|---|---|
| Klare Strategien und Visionen definieren, wichtige Vertreter einbinden und sich auf ein gemeinsames Ziel einigen – mit Strategy Support Services erhalten Sie einen Aktionsplan für die erfolgreiche Umsetzung Ihrer Ziele. | ▪ Ein Verständnis für aktuelle und zukünftige Ziele gewinnen<br>▪ Führungskräfte ausrichten und verpflichten<br>▪ Opportunitäten priorisieren und Aktionsplan mit klaren Rollen und Verantwortlichkeiten definieren | ▪ Geprüfte Methode für Umsetzung<br>▪ Externe Moderation – Unabhängigkeit<br>▪ Neutrale Sichtweise<br>▪ Verfügbare Ressourcen | ▪ Grosse Marktkenntnisse<br>▪ Change Management für Implementation von Lösungen<br>▪ Expertise in Labor und Schnittstellen |

| **LEAN Process Management** | Ihr Nutzen | Unsere Stärken | Unsere Erfahrungen |
|---|---|---|---|
| Bestehende Prozesse überprüfen, Transparenz schaffen und Prozesse visualisieren – LEAN Process Management ist ein ganzheitlicher Ansatz um Ihre End-to-End Prozesse zu optimieren. | ▪ Steigerung der Effizienz und Qualität<br>▪ Identifizieren von Optimierungspotenzial (z.B. Doppelspurigkeiten, Engpässe, Laufwege)<br>▪ Schnittstellen/Übergabepunkte schärfen<br>▪ Ressourcen gezielt einsetzen | ▪ Spezialisten für alle Bereiche<br>▪ Verfügbare Ressourcen<br>▪ Neutrale Sichtweise<br>▪ Zertifizierte Kompetenz | ▪ Anwendung von standardisierten Methoden mit KPI Messung<br>▪ Erfahrung aus Implementierungen bei Laborplanungen und Automationslösungen<br>▪ Visualisierung von Prozessen |

EiPAX ist eine Marke von Roche · © 2022 Roche, Roche Diagnostics (Schweiz) AG, Industriestrasse 7, 6343 Rotkreuz, 0800 80 66 80, service.rotkreuz@roche.com, diagnostics.roche.com

Roche Diagnostics (Schweiz) AG
Industriestrasse 7
6343 Rotkreuz

0800 80 66 80
service.rotkreuz@roche.com
diagnostics.roche.com

EiPAX ist eine Marke von Roche

© 2022 Roche