

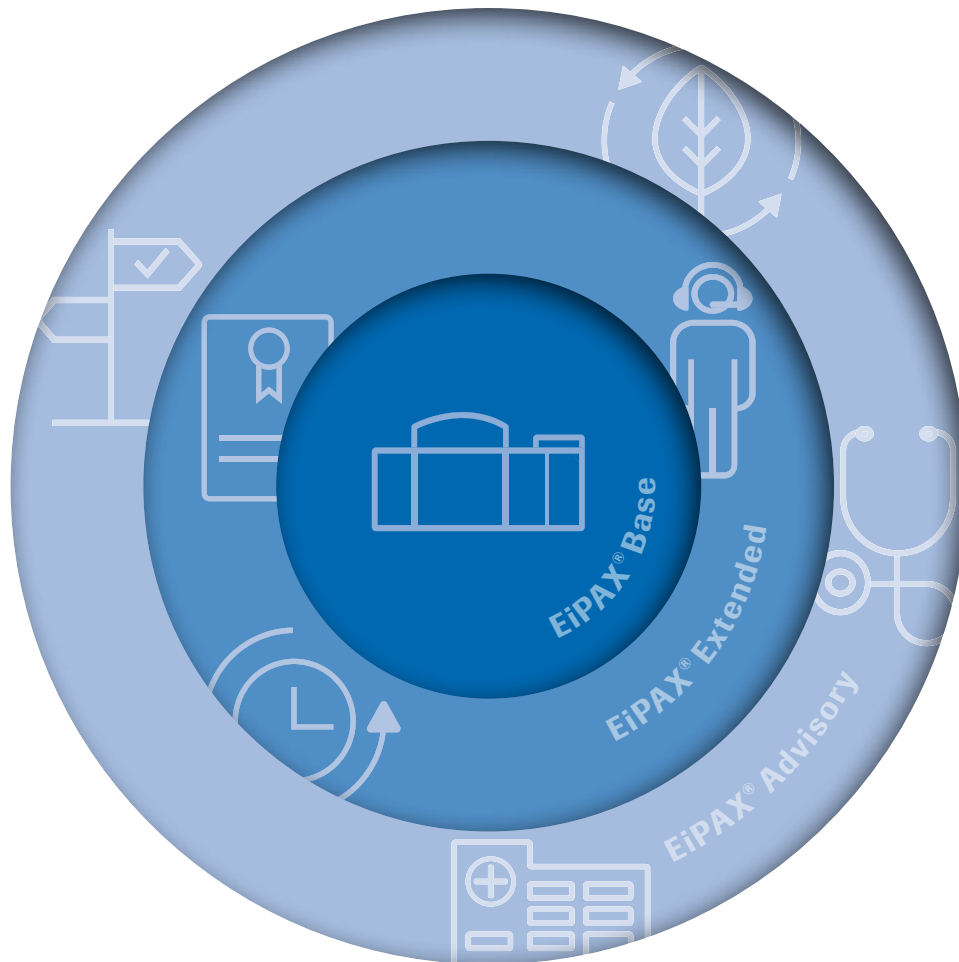
Aperçu des prestations de service EiPAX[®]

Des prestations de service pour les besoins individuels des clients



*Avec Roche, nous disposons d'un partenaire fiable
et constructif
avec des spécialistes de Suisse.»*

Caroline Tinguely, responsable du laboratoire des marqueurs infectieux,
Transfusion Interrégionale CRS SA



EiPAX® Base

Contrats de prestations de services garantissant le fonctionnement fiable du matériel et des systèmes informatiques.

EiPAX® Extended

Vaste catalogue de services couvrant les besoins en services supplémentaires.

EiPAX® Advisory

Des services de conseil pour optimiser les processus et porter l'innovation dans votre laboratoire.

EiPAX[®] Essential

Profitez de votre liberté

Roche



EiPAX® Essential

Profitez de votre liberté

Dès l'achat d'un système Roche, vous devenez partenaire Roche Diagnostics (Suisse) SA et obtenez l'accès à notre éventail de services grâce au pack Essential.

Réaction sous 48h, 2^e niveau de priorité	Délai de réaction garanti sous 48 heures les jours ouvrables, traitement au 2 ^e niveau de priorité
Préparation/aménagement du site avant installation	Étude préalable pour faire le point sur vos besoins, vérifier les conditions d'installation et engager les mesures requises pour la livraison et l'installation du système (livraison du système par Roche Diagnostics)
Installation du système	Mise en service technique du système selon les conditions de contrat
Formation initiale du client	Formation initiale du client selon les conditions de contrat. Une formation pratique en petits groupes et portant principalement sur le système ainsi que sur votre routine quotidienne et votre environnement de travail vous permet d'acquérir des connaissances de base et spécialisées, qui vous sont transmises par de formateurs qualifiés et expérimentés.
Travaux sur les applications en lien avec l'installation	Activités relatives aux applications en lien avec l'installation du système (conformément aux conditions du contrat Roche Diagnostics)
Mesures correctives prescrites par la loi	Garantie de mesures correctives prescrites par la loi
Assistance téléphonique	Assistance par le Service clients régional aux heures de bureau (8h00 à 17h00)
Divers eServices	Avec le portail client Roche DiaLog, vous disposez d'un accès électronique à différents eServices – des prestations de services adaptées à vos besoins
Online Support	eService pour la création numérique, le suivi et la documentation de vos demandes d'assistance ainsi que la fourniture d'instructions pour trouver des solutions de manière autonome
Modifications / mises à jour obligatoires	Réalisation des modifications requises (logicielles et matérielles) par Roche Diagnostics selon les directives du fabricant
Mise en place de la connectivité host	Configuration initiale de votre système selon vos exigences dans le cadre des prescriptions Roche Diagnostics avec mise à disposition de la description des interfaces
Network Security Mandatory	Garantie du respect des directives fabricant de Roche relatives à la sécurité réseau sur les nouvelles installations (dans le cadre des prescriptions du fabricant)
Installation de services à distance	Installation et configuration de solutions de services à distance de Roche pendant la phase d'installation
Télédiagnostic des appareils et systèmes	Possibilité d'accéder à votre système et d'apporter des corrections immédiates via les services à distance

EiPAX[®] Preventive

Offrez-vous la flexibilité



P



EiPAX® Preventive

Offrez-vous la flexibilité

Avec le contrat Preventive, vous n'aurez plus à vous soucier des échéances ni de l'exécution des opérations de maintenance prescrites.

Réaction sous 48h, 1er niveau de priorité

Délai de réaction garanti sous 48 heures les jours ouvrables, traitement au 1er niveau de priorité

Maintenance du système, matériel de maintenance inclus

Exécution du nombre d'activités de maintenance du système prescrit par le fabricant. Inclut les frais de déplacement, les défraiements, le temps de travail ainsi que le matériel de maintenance.

Planification des rendez-vous ainsi que des intervalles entre les opérations de maintenance prescrites par le fabricant

Roche Diagnostics prend contact avec vous en temps utile en ce qui concerne les intervalles et la planification de la maintenance afin de convenir d'une date d'intervention optimale

Assurance de base pour le matériel périphérique

Remplacement des périphériques informatiques de base fournis par Roche Diagnostics (installation sur place non comprise)
Exemple : clavier, souris, scanner de code-barres, lecteurs de CD-ROM, câbles de connexion, etc.

Maintien des services à distance

Maintien des fonctions de services à distance

✓ EiPAX® Essential

Toutes les prestations de service du contrat EiPAX® Essential sont comprises dans le contrat EiPAX® Preventive

EiPAX[®] Advanced

Gagnez en assurance



A

EiPAX® Advanced

Gagnez en assurance

Le contrat Advanced vous permet de mieux maîtriser vos coûts pour une efficacité maximale.

Réaction sous 24h, 2^e niveau de priorité	Délai de réaction garanti sous 24 heures les jours ouvrables, traitement au 2 ^e niveau de priorité
Interventions de réparation / dépannage sur site	Comprend les interventions sur site, y compris le temps de travail, les indemnités forfaitaires de déplacement et les frais
Droit à une assistance élargie en dehors des heures de bureau	Droit à une assistance sur site, par téléphone ou à distance également en dehors des heures de bureau, selon l'annexe
Assurance sur le matériel de mise en réseau	Remplacement des composants réseau fournis par Roche Diagnostics
Assurance sur le matériel pour les services à distance	Droit au remplacement de matériel gratuit pour garantir les services à distance

✓ EiPAX® Essential

Toutes les prestations de service du contrat EiPAX® Essential sont comprises dans le contrat EiPAX® Advanced

✓ EiPAX® Preventive

Toutes les prestations de service du contrat EiPAX® Preventive sont comprises dans le contrat EiPAX® Advanced

EiPAX[®] Xclusive

Opérez en toute sécurité

Roche

X



EiPAX® Xclusive

Opérez en toute sécurité

Le contrat Xclusive constitue l'offre la plus complète. Il vous apporte une sécurité maximale en matière de coûts et de planification.

Réaction sous 24h, 1^{er} niveau de priorité

Délai de réaction garanti sous 24 heures les jours ouvrables, traitement au 1er niveau de priorité (réponse le jour même si le problème est signalé avant 14 h)

Interventions de réparation (remise en état) sur site

En plus des services couverts par le contrat Advanced, avec Xclusive toutes les pièces détachées sont également incluses

Assurance « plus » pour le matériel périphérique

Remplacement des périphériques informatiques de base fournis par Roche Diagnostics
Exemple : clavier, souris, scanner de code-barres, câbles de connexion, écran, etc.

✓ EiPAX® Essential

Toutes les prestations de service du contrat EiPAX® Essential sont comprises dans le contrat EiPAX® Xclusive

✓ EiPAX® Preventive

Toutes les prestations de service du contrat EiPAX® Preventive sont comprises dans le contrat EiPAX® Xclusive

✓ EiPAX® Advanced

Toutes les prestations de service du contrat EiPAX® Advanced sont comprises dans le contrat EiPAX® Xclusive

Solutions IT sous licence EiPAX®

Sécurisez vos opérations



Solutions IT sous licence EiPAX®

Sécurisez vos opérations

Avec le contrat de licence et de prestations de services IT (i), vous bénéficiez d'une offre complète qui vous apporte une sécurité maximale en matière de planification et de coûts pour votre solution informatique Roche.

Réaction sous 24 h, 1^{er} niveau de priorité

Délai de réaction garanti sous 24 heures les jours ouvrables, traitement au 1er niveau de priorité (réponse le jour même si le problème est signalé avant 14 h)

Interventions de réparation / dépannage sur site

Comprend les interventions sur site, y compris le temps de travail, les indemnités forfaitaires de déplacement et les frais

Télédiagnostic du système

Possibilité d'accéder à votre système et d'apporter des corrections immédiates via les services à distance

Droit à une assistance élargie en dehors des heures de bureau

Droit à une assistance sur site, par téléphone ou à distance également en dehors des heures de bureau, selon l'annexe

Adaptation dynamique

Adaptation dynamique à échéance annuelle afin de couvrir les besoins de manière optimale (p. ex., mises à jour logicielles étendues avec de nouvelles fonctionnalités)

Maintien des services à distance

Maintien des fonctions de services à distance

EiPAX[®] Extended

*Prestations de service
supplémentaires personnalisées*



EiPAX® Extended

Prestations de service supplémentaires personnalisées

Avec EiPAX® Extended, vous bénéficiez de services supplémentaires personnalisés. Cela comprend les services liés à la logistique des systèmes et à l'installation. Vous pouvez également bénéficier de formations et d'une assistance informatique, recevoir des conseils personnalisés sur divers projets et bien plus encore.

Consultation

Gestion de projet	Direction de projets en lien avec des systèmes Roche
Conseils en rapport avec des questions réglementaires relatives aux réactifs et aux applications	Offre de conseils professionnels et d'aide en cas de questions réglementaires en lien avec des produits Roche
Conseils sur des produits d'un autre fournisseur	Exemple: aide à l'achat d'un onduleur (ASI) ou d'une installation d'eau
Conseil en cas de mesures structurelles (X) ^a	Conseils en matière de mesures d'aménagement en lien avec des systèmes Roche

Installation et formation

E-library sur site	Accès à la bibliothèque électronique avec l'infrastructure de Roche (écran/souris/clavier/imprimante/KVM) pour le personnel de laboratoire
Formation des clients	Offre de formations / formations continues pratiques en petits groupes qui répondent à vos besoins, dispensées par des formateurs qualifiés
Inspection avant conclusion d'un contrat : vérification des systèmes de plus de deux ans avant la conclusion d'un contrat	Inspection préalable permettant de déterminer le statut actuel du système et d'identifier les possibilités d'amélioration au niveau de son utilisation ainsi que des flux de travail

Assistance informatique

Nettoyage des données	Nettoyage des données des systèmes Roche
Assistance connectivité hôte (Host Connectivity) (A, X) ^c	Analyse de la communication hôte et traitement du côté des systèmes de Roche
Assistance sécurité réseau (X) ^c	Prestations en lien avec les configurations du pare-feu de Roche dans le cadre d'un fonctionnement de routine

P Prestations comprises dans le contrat EiPAX Preventive

A Prestations comprises dans le contrat EiPAX Advanced

X Prestations comprises dans le contrat EiPAX Xclusive

a Prestation limitée dans le temps

b Uniquement pour certains systèmes

c Dans le cadre des spécifications du fabricant

Maintenance technique

Maintenance du système, matériel de maintenance inclus (P, A, X)	Exécution des opérations de maintenance du système prescrites par le fabricant. Inclut les frais de déplacement, les défraiements, les temps de travail ainsi que les matériels de maintenance.
Interventions de réparation (remise en état), pièces détachées non comprises (A)	Inclut le dépannage sur place
Interventions de réparation (remise en état), pièces détachées comprises (X)	Inclut le dépannage sur place
Prêt d'appareils (< 20 kg) (A, X)	Prêt d'un appareil pour remplacer provisoirement un système en panne pour une certaine période
Activités IQ/OQ ^b	Essai de qualification technique prescrit conformément aux directives du fabricant
Lab Aid: entretien du système Ventana	Opérations de maintenance pour BenchMark ULTRA, XT, GX et Special Stains, Discovery ULTRA et XT
Déploiements d'applications sur place (A, X)	Assistance sur site concernant les questions liées aux applications
Comparaison des méthodes	Comparaison des paramètres pour consolider les méthodes sur un système ou les transférer vers un autre

Logistique des systèmes

Déplacement de système	Déplacement du système vers un autre emplacement au sein du laboratoire conformément aux directives du fabricant
Transport des systèmes	Transport du système dans une autre localité conformément aux directives du fabricant (transport sans lien avec une installation)
Planification du déplacement	Evaluation avant le déplacement
Désinstallation (X)	Désinstallation professionnelle dans le respect de toutes les directives
Élimination des anciens systèmes (X)	Décontamination professionnelle et élimination dans le respect de toutes les directives

EiPAX[®] Advisory

Conseils spécialisés pour les laboratoires et les hôpitaux



EiPAX® Advisory

Conseils spécialisés pour les laboratoires et les hôpitaux

Grâce à EiPAX® Advisory, nous vous aidons à ajuster votre organisation afin que vous restiez compétitif et innovant. Dans un contexte de changements durables et de pression constante sur les coûts, nos spécialistes vous aident à garantir une organisation optimale et soutenable de votre laboratoire.

Lab Design

Qu'il s'agisse de la planification de laboratoires pour de nouveaux bâtiments ou de l'optimisation de sites existants, Lab Design vous permet de visualiser des solutions complètes en 3D et/ou en réalité virtuelle.

Vos avantages

- Optimisation des flux de travail [processus]
- Amélioration de la mobilité d'objets et personnes
- Accroissement de l'efficacité et la qualité
- Optimisation des surfaces utiles
- Élaboration de scénarios futurs (p. ex., locaux supplémentaires)

Nos points de force

- Aperçu de différents laboratoires et réalisation de diverses solutions
- Collaboration étroite avec différents spécialistes, p. ex. dans les domaines de l'application et du service
- Propre département de conception et d'architecture
- Collaboration étroite avec vos services opérationnels

Nos expériences

- Planification de nombreuses solutions de laboratoire avec notre système (p. ex., solutions d'automatisation) Planification de constructions dans de nouveaux bâtiments et transformation de divers laboratoires privés et hospitaliers

Strategy Support Services

Définir des stratégies et des visions claires, impliquer des représentants clés et s'accorder sur un objectif commun – avec Strategy Support Services, vous obtenez un plan d'action pour la mise en œuvre réussie de vos objectifs.

Vos avantages

- Comprendre les objectifs actuels et futurs
- Orienter et engager les dirigeants
- Prioriser les opportunités et définir un plan d'action avec des rôles et des responsabilités clairs

Nos points de force

- Méthode de mise en œuvre éprouvée
- Modération externe – indépendance
- Point de vue neutre
- Ressources disponibles

Nos expériences

- Grande connaissance du marché
- Gestion du changement pour la mise en œuvre de solutions
- Expertise en matière de laboratoire et d'interfaces

LEAN Process Management

Examiner les processus existants, créer de la transparence et visualiser les processus – le LEAN Process Management est une approche globale qui vous permet d'optimiser vos processus de bout en bout.

Vos avantages

- Accroissement de l'efficacité et la qualité
- Identification du potentiel d'optimisation (p. ex., doublons, goulets d'étranglement, mobilité d'objets et personnes)
- Affinage des interfaces/points de transfert
- Exploitation des ressources de manière ciblée

Nos points de force

- Des spécialistes pour tous les domaines
- Ressources disponibles
- Point de vue neutre
- Compétence certifiée

Nos expériences

- Application de méthodes standardisées avec indicateurs clé de performance (ICP)
- Expérience dans l'implémentation de solutions de planification et d'automatisation pour les laboratoires
- Visualisation des processus

Roche Diagnostics (Suisse) SA
Industriestrasse 7
6343 Rotkreuz

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

EiPAX est une marque de Roche

© 2022 Roche