

ESSENTIAL

i Fruire della libertà

P
A
X



Servizi inclusi nel contratto

Il pacchetto **ESSENTIAL** consente di diventare un partner di Roche Diagnostics (Svizzera) SA e dà diritto ai nostri molteplici servizi già al momento dell'acquisto di un sistema Roche.

ESSENTIAL	Tempo di reazione entro 48 ore, priorità di 2° livello	Reazione garantita entro 48 ore con priorità di 2° livello
	Allestimento del laboratorio prima dell'installazione	Accertamenti preliminari per verificare le condizioni e le eventuali esigenze di installazione, nonché per adottare le misure necessarie alla consegna e all'installazione del sistema (Consegna del sistema da parte di Roche Diagnostics)
	Installazione del sistema	Implementazione tecnica del sistema in base alle condizioni contrattuali
	Formazione iniziale del cliente	Formazione iniziale del cliente in base alle condizioni contrattuali. La formazione pratica, organizzata in piccoli gruppi di partecipanti e focalizzata prevalentemente sul sistema con riferimento alla prassi quotidiana e all'ambiente personale del cliente, si basa sull'acquisizione di competenze di base e conoscenze specialistiche trasmesse da istruttori qualificati ed esperti
	Interventi applicativi correlati all'installazione	Attività applicative correlate all'installazione del sistema (in base alle condizioni contrattuali di Roche Diagnostics)
	Misure correttive applicative prescritte dalla legge	Se necessario, vengono adottate misure correttive applicative prescritte dalla legge
	Assistenza telefonica	Assistenza tramite il Customer Service Center regionale in orario d'ufficio (dalle 08:00 alle 17:00)
	Supporto applicativo	Supporto telefonico e/o da remoto su tematiche applicative
	eLabDoc	Accesso elettronico alla piattaforma informativa eLabDoc, che fornisce informazioni, tra cui valori dei calibratori e di controllo, ma anche foglietti illustrativi o schede dei dati di sicurezza
	Modifiche / Update Mandatory	Esecuzione di modifiche necessarie (software & hardware) da parte di Roche Diagnostics secondo le prescrizioni del produttore
	Installazione della Host Connectivity	Configurazione iniziale del sistema in base alle esigenze del cliente nell'ambito delle specifiche di Roche Diagnostics, incl. la disponibilità della descrizione dell'interfaccia
	Network Security Mandatory	Garanzia del rispetto delle prescrizioni di Roche in relazione alla sicurezza della rete per nuove installazioni (nel quadro delle specifiche del produttore)
	Installazione delle funzioni Remote Services	Installazione e configurazione delle funzioni Roche Remote Services durante la fase di installazione
Diagnosi remota reattiva degli apparecchi / dei sistemi	Grazie alle funzioni Remote Services è possibile accedere direttamente al sistema del cliente, apportando immediatamente eventuali correzioni	

La disponibilità dei servizi sopra elencati dipende dal sistema.

E
i
PREVENTIVE
A *Rimanere flessibili*
X



Servizi inclusi nel contratto

Il contratto **PREVENTIVE** vi offre la sicurezza di non doverti più preoccupare delle scadenze e degli interventi di manutenzione prescritti.

PREVENTIVE	Tempo di reazione entro 48 ore, priorità di 1° livello	Reazione garantita entro 48 ore con priorità di 1° livello
	Interventi di manutenzione del sistema, materiali inclusi	Quantità di interventi di manutenzione del sistema prescritti dal produttore Sono inclusi costi di viaggio, spese, manodopera e materiali di manutenzione
	Tempistiche e pianificazione degli intervalli di manutenzione richiesti dal produttore	Il cliente sarà contattato tempestivamente da Roche Diagnostics in relazione all'intervallo e alla pianificazione della manutenzione per fissare un appuntamento ottimale
	Peripheral Hardware Basic Assurance	Sostituzione di periferiche IT di base fornite da Roche Diagnostics (escl. installazione sul posto) Esempio: tastiera, mouse, lettore di codici a barre, lettore CD, cavo di alimentazione
	Gestione dei Remote Services	Mantenimento delle funzioni Remote Services
ESSENTIAL	Tempo di reazione entro 48 ore, priorità di 2° livello	Reazione garantita entro 48 ore con priorità di 2° livello
	Allestimento del laboratorio prima dell'installazione	Accertamenti preliminari per verificare le condizioni e le eventuali esigenze di installazione, nonché per adottare le misure necessarie alla consegna e all'installazione del sistema (Consegna del sistema da parte di Roche Diagnostics)
	Installazione del sistema	Implementazione tecnica del sistema in base alle condizioni contrattuali
	Formazione iniziale del cliente	Formazione iniziale del cliente in base alle condizioni contrattuali. La formazione pratica, organizzata in piccoli gruppi di partecipanti e focalizzata prevalentemente sul sistema con riferimento alla prassi quotidiana e all'ambiente personale del cliente, si basa sull'acquisizione di competenze di base e conoscenze specialistiche trasmesse da istruttori qualificati ed esperti
	Interventi applicativi correlati all'installazione	Attività applicative correlate all'installazione del sistema (in base alle condizioni contrattuali di Roche Diagnostics)
	Misure correttive applicative prescritte dalla legge	Se necessario, vengono adottate misure correttive applicative prescritte dalla legge
	Assistenza telefonica	Assistenza tramite il Customer Service Center regionale in orario d'ufficio (dalle 08:00 alle 17:00)
	Supporto applicativo	Supporto telefonico e/o da remoto su tematiche applicative
	eLabDoc	Accesso elettronico alla piattaforma informativa eLabDoc, che fornisce informazioni, tra cui valori dei calibratori e di controllo, ma anche foglietti illustrativi o schede dei dati di sicurezza
	Modifiche / Update Mandatory	Esecuzione di modifiche necessarie (software & hardware) da parte di Roche Diagnostics secondo le prescrizioni del produttore
	Installazione della Host Connectivity	Configurazione iniziale del sistema in base alle esigenze del cliente nell'ambito delle specifiche di Roche Diagnostics, incl. la disponibilità della descrizione dell'interfaccia
	Network Security Mandatory	Garanzia del rispetto delle prescrizioni di Roche in relazione alla sicurezza della rete per nuove installazioni (nel quadro delle specifiche del produttore)
	Installazione delle funzioni Remote Services	Installazione e configurazione delle funzioni Roche Remote Services durante la fase di installazione
Diagnosi remota reattiva degli apparecchi / dei sistemi	Grazie alle funzioni Remote Services è possibile accedere direttamente al sistema del cliente, apportando immediatamente eventuali correzioni	

La disponibilità dei servizi sopra elencati dipende dal sistema.

E
i
P

ADVANCED

X *Acquisire fiducia*



Servizi inclusi nel contratto

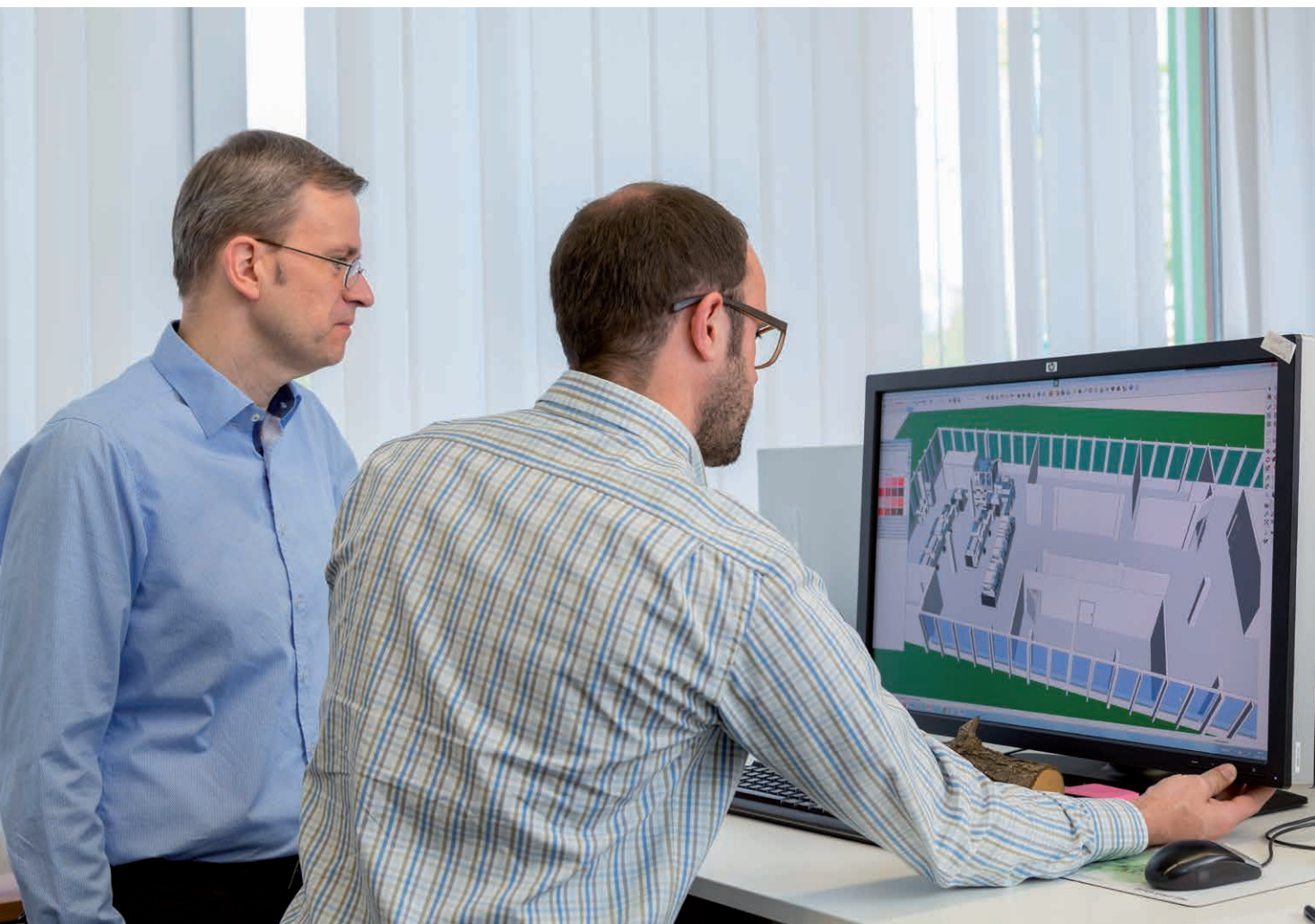
Il contratto **ADVANCED** vi garantisce una migliore gestione dei costi e, al tempo stesso, la massima efficienza.

ADVANCED	Tempo di reazione entro 24 ore, priorità di 2° livello	Tempo di reazione garantita entro 24 ore con priorità di 2° livello
	Interventi di riparazione (ripristino) sul posto, ricambi esclusi	Sono inclusi interventi sul posto, incl. manodopera, spese di viaggio forfettarie e spese
	Interventi applicativi	Supporto sul posto su tematiche applicative
	Assistenza telefonica a orario prolungato (linea diretta al di fuori dell'orario d'ufficio)	Assistenza telefonica nei giorni lavorativi dalle 07:00 alle 22:00, il fine settimana e i giorni festivi dalle 08:00 alle 17:00 (per sistemi selezionati)
	Diritto ad assistenza estesa sul posto al di fuori dell'orario d'ufficio (picchetto)	Diritto di assistenza sul posto anche al di fuori dell'orario d'ufficio. Giorni lavorativi: dalle 07:00 alle 08:00 e dalle 17:00 alle 22:00; fine settimana/giorni festivi: dalle 08:00 alle 17:00 (per sistemi selezionati)
	Apparecchi a noleggio (<20 kg)	Apparecchio a noleggio in sostituzione del sistema del cliente in caso di guasto (per sistemi selezionati)
	Host Connectivity Support	Analisi della comunicazione host ed elaborazione sul sistema di Roche (nel quadro delle specifiche del produttore)
	Networking Hardware Assurance	Sostituzione di componenti di rete forniti da Roche Diagnostics
	Remote Services Hardware Assurance	Diritto ad hardware gratuito a garanzia delle funzioni Remote Services
PREVENTIVE	Tempo di reazione entro 48 ore, priorità di 1° livello	Reazione garantita entro 48 ore con priorità di 1° livello
	Interventi di manutenzione del sistema, materiali inclusi	Quantità di interventi di manutenzione del sistema prescritti dal produttore Sono inclusi costi di viaggio, spese, manodopera e materiali di manutenzione
	Tempistiche e pianificazione degli intervalli di manutenzione richiesti dal produttore	Il cliente sarà contattato tempestivamente da Roche Diagnostics in relazione all'intervallo e alla pianificazione della manutenzione per fissare un appuntamento ottimale
	Peripheral Hardware Basic Assurance	Sostituzione di periferiche IT di base fornite da Roche Diagnostics (escl. installazione sul posto) Esempio: tastiera, mouse, lettore di codici a barre, lettore CD, cavo di alimentazione
	Gestione dei Remote Services	Mantenimento delle funzioni Remote Services
ESSENTIAL	Tempo di reazione entro 48 ore, priorità di 2° livello	Reazione garantita entro 48 ore con priorità di 2° livello
	Allestimento del laboratorio prima dell'installazione	Accertamenti preliminari per verificare le condizioni e le eventuali esigenze di installazione, nonché per adottare le misure necessarie alla consegna e all'installazione del sistema (Consegna del sistema da parte di Roche Diagnostics)
	Installazione del sistema	Implementazione tecnica del sistema in base alle condizioni contrattuali
	Formazione iniziale del cliente	Formazione iniziale del cliente in base alle condizioni contrattuali. La formazione pratica, organizzata in piccoli gruppi di partecipanti e focalizzata prevalentemente sul sistema con riferimento alla prassi quotidiana e all'ambiente personale del cliente, si basa sull'acquisizione di competenze di base e conoscenze specialistiche trasmesse da istruttori qualificati ed esperti
	Interventi applicativi correlati all'installazione	Attività applicative correlate all'installazione del sistema (in base alle condizioni contrattuali di Roche Diagnostics)
	Misure correttive applicative prescritte dalla legge	Se necessario, vengono adottate misure correttive applicative prescritte dalla legge
	Assistenza telefonica	Assistenza tramite il Customer Service Center regionale in orario d'ufficio (dalle 08:00 alle 17:00)
	Supporto applicativo	Supporto telefonico e/o da remoto su tematiche applicative
	eLabDoc	Accesso elettronico alla piattaforma informativa eLabDoc, che fornisce informazioni, tra cui valori dei calibratori e di controllo, ma anche foglietti illustrativi o schede dei dati di sicurezza
	Modifiche / Update Mandatory	Esecuzione di modifiche necessarie (software & hardware) da parte di Roche Diagnostics secondo le prescrizioni del produttore
	Installazione della Host Connectivity	Configurazione iniziale del sistema in base alle esigenze del cliente nell'ambito delle specifiche di Roche Diagnostics, incl. la disponibilità della descrizione dell'interfaccia
	Network Security Mandatory	Garanzia del rispetto delle prescrizioni di Roche in relazione alla sicurezza della rete per nuove installazioni (nel quadro delle specifiche del produttore)
	Installazione delle funzioni Remote Services	Installazione e configurazione delle funzioni Roche Remote Services durante la fase di installazione
Diagnosi remota reattiva degli apparecchi / dei sistemi	Grazie alle funzioni Remote Services è possibile accedere direttamente al sistema del cliente, apportando immediatamente eventuali correzioni	

La disponibilità dei servizi sopra elencati dipende dal sistema.

**E
i
P
A
XCLUSIVE**

Sperimentare la sicurezza



Servizi inclusi nel contratto

Il contratto **XCLUSIVE** include l'intero pacchetto di servizi e vi assicura la massima sicurezza in termini di pianificazione e costi.

XCLUSIVE	Tempo di reazione entro 24 ore, priorità di 1° livello	Tempo di reazione garantita entro 24 ore con priorità di 1° livello. Risposta il giorno stesso in caso di segnalazione di guasto entro le ore 14:00
	Interventi di riparazione (ripristino) sul posto, ricambi inclusi	Sono inclusi interventi sul posto, incl. manodopera, ricambi (definiti secondo quanto indicato dal produttore), spese di viaggio forfettarie e spese
	Network Security Support	Prestazioni correlate alla configurazione del firewall Roche nell'esercizio di routine (nel quadro delle specifiche del produttore)
	Peripheral Hardware plus Assurance	Sostituzione di periferiche IT di base fornite da Roche Diagnostics (incl. installazione sul posto) Esempio: tastiera, mouse, lettore di codici a barre, lettore CD, cavo di alimentazione
	Host Connectivity Support plus	Host Connectivity Support, correzioni e consulenza nell'esercizio di routine Esempi: <ul style="list-style-type: none"> - Supporto dei fornitori LIS nell'aggiornamento dei sistemi - Elaborazione di richieste relative a sistemi Roche già installati
	Consulenza su misure strutturali correlate ai sistemi Roche	Consulenza su misure strutturali correlate ai sistemi Roche (oneri limitati nel tempo)
	Disinstallazione	Disinstallazione professionale nel rispetto di tutte le norme vigenti
	Smaltimento di apparecchi obsoleti	Decontaminazione professionale e smaltimento nel rispetto di tutte le norme vigenti
ADVANCED	Tempo di reazione entro 24 ore, priorità di 2° livello	Tempo di reazione garantita entro 24 ore con priorità di 2° livello
	Interventi di riparazione (ripristino) sul posto, ricambi esclusi	Sono inclusi interventi sul posto, incl. manodopera, spese di viaggio forfettarie e spese
	Interventi applicativi	Supporto sul posto su tematiche applicative
	Assistenza telefonica a orario prolungato (linea diretta al di fuori dell'orario d'ufficio)	Assistenza telefonica nei giorni lavorativi dalle 07:00 alle 22:00, il fine settimana e i giorni festivi dalle 08:00 alle 17:00 (per sistemi selezionati)
	Diritto ad assistenza estesa sul posto al di fuori dell'orario d'ufficio (picchetto)	Diritto di assistenza sul posto anche al di fuori dell'orario d'ufficio. Giorni lavorativi: dalle 07:00 alle 08:00 e dalle 17:00 alle 22:00; fine settimana/giorni festivi: dalle 08:00 alle 17:00 (per sistemi selezionati)
	Apparecchi a noleggio (<20 kg)	Apparecchio a noleggio in sostituzione del sistema del cliente in caso di guasto (per sistemi selezionati)
	Host Connectivity Support	Analisi della comunicazione host ed elaborazione sul sistema di Roche (nel quadro delle specifiche del produttore)
	Networking Hardware Assurance	Sostituzione di componenti di rete forniti da Roche Diagnostics
	Remote Services Hardware Assurance	Diritto ad hardware gratuito a garanzia delle funzioni Remote Services
PREVENTIVE	Tempo di reazione entro 48 ore, priorità di 1° livello	Reazione garantita entro 48 ore con priorità di 1° livello
	Interventi di manutenzione del sistema, materiali inclusi	Quantità di interventi di manutenzione del sistema prescritti dal produttore Sono inclusi costi di viaggio, spese, manodopera e materiali di manutenzione
	Tempistiche e pianificazione degli intervalli di manutenzione richiesti dal produttore	Il cliente sarà contattato tempestivamente da Roche Diagnostics in relazione all'intervallo e alla pianificazione della manutenzione per fissare un appuntamento ottimale
	Peripheral Hardware Basic Assurance	Sostituzione di periferiche IT di base fornite da Roche Diagnostics (escl. installazione sul posto) Esempio: tastiera, mouse, lettore di codici a barre, lettore CD, cavo di alimentazione
	Gestione dei Remote Services	Mantenimento delle funzioni Remote Services
ESSENTIAL	Tempo di reazione entro 48 ore, priorità di 2° livello	Reazione garantita entro 48 ore con priorità di 2° livello
	Allestimento del laboratorio prima dell'installazione	Accertamenti preliminari per verificare le condizioni e le eventuali esigenze di installazione, nonché per adottare le misure necessarie alla consegna e all'installazione del sistema (Consegna del sistema da parte di Roche Diagnostics)
	Installazione del sistema	Implementazione tecnica del sistema in base alle condizioni contrattuali
	Formazione iniziale del cliente	Formazione iniziale del cliente in base alle condizioni contrattuali. La formazione pratica, organizzata in piccoli gruppi di partecipanti e focalizzata prevalentemente sul sistema con riferimento alla prassi quotidiana e all'ambiente personale del cliente, si basa sull'acquisizione di competenze di base e conoscenze specialistiche trasmesse da istruttori qualificati ed esperti
	Interventi applicativi correlati all'installazione	Attività applicative correlate all'installazione del sistema (in base alle condizioni contrattuali di Roche Diagnostics)
	Misure correttive applicative prescritte dalla legge	Se necessario, vengono adottate misure correttive applicative prescritte dalla legge
	Assistenza telefonica	Assistenza tramite il Customer Service Center regionale in orario d'ufficio (dalle 08:00 alle 17:00)
	Supporto applicativo	Supporto telefonico e/o da remoto su tematiche applicative
	eLabDoc	Accesso elettronico alla piattaforma informativa eLabDoc, che fornisce informazioni, tra cui valori dei calibratori e di controllo, ma anche foglietti illustrativi o schede dei dati di sicurezza
	Modifiche / Update Mandatory	Esecuzione di modifiche necessarie (software & hardware) da parte di Roche Diagnostics secondo le prescrizioni del produttore
	Installazione della Host Connectivity	Configurazione iniziale del sistema in base alle esigenze del cliente nell'ambito delle specifiche di Roche Diagnostics, incl. la disponibilità della descrizione dell'interfaccia
	Network Security Mandatory	Garanzia del rispetto delle prescrizioni di Roche in relazione alla sicurezza della rete per nuove installazioni (nel quadro delle specifiche del produttore)
Installazione delle funzioni Remote Services	Installazione e configurazione delle funzioni Roche Remote Services durante la fase di installazione	
Diagnosi remota reattiva degli apparecchi / dei sistemi	Grazie alle funzioni Remote Services è possibile accedere direttamente al sistema del cliente, apportando immediatamente eventuali correzioni	

La disponibilità dei servizi sopra elencati dipende dal sistema.