

E
i
P

ADVANCED

X *Gagnez en assurance*



Contenu du contrat

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

ADVANCED	Réaction sous 24 h, 2^e niveau de priorité	Délai de réaction garanti de 24 heures, traitement au 2 ^e niveau de priorité
	Interventions de réparation (remise en état) sur site, hors pièces détachées	Interventions sur site, temps de travail, forfait de déplacement et défraiements inclus
	Interventions applicatives	Assistance sur site concernant les questions liées aux applications
	Assistance téléphonique élargie (hotline en dehors des heures de bureau)	Assistance téléphonique les jours ouvrables de 7 h à 22 h, week-end et jours fériés de 8 h à 17 h (pour certains systèmes)
	Droit à une assistance élargie sur site en dehors des heures de bureau (service de piquet)	Droit à une assistance sur site en dehors des heures de bureau jours ouvrables: 7 h – 8 h et 17 h – 22 h, week-end et jours fériés: 8 h – 17 h (pour certains systèmes)
	Prêt d'appareils (< 20 kg)	Prêt d'un appareil pour remplacer provisoirement un système client en panne (pour certains systèmes)
	Host Connectivity Support	Analyse de la communication hôte et traitement au niveau du système Roche (dans le cadre des spécifications du fabricant)
	Networking Hardware Assurance	Remplacement des composants réseau fournis par Roche Diagnostics
Remote Services Hardware Assurance	Mise à disposition gratuite de matériel pour garantir le fonctionnement de la télémaintenance	
PREVENTIVE	Réaction sous 48 h, 1^{er} niveau de priorité	Délai de réaction garanti de 48 heures, traitement au 1 ^{er} niveau de priorité
	Maintenance du système, pièces d'entretien comprises	Exécution du nombre de maintenances du système prescrit par le fabricant Inclut les frais de déplacement, les défraiements, le temps de travail et les pièces d'entretien
	Planification des interventions de maintenance selon les intervalles requis par le fabricant	Roche Diagnostics suit les intervalles et le planning de maintenance et prend contact avec vous en temps voulu pour convenir d'une date d'intervention optimale
	Peripheral Hardware Basic Assurance	Remplacement des périphériques informatiques de base fournis par Roche Diagnostics (hors installation sur place) Par exemple: claviers, souris, lecteurs de codes-barres, lecteurs CD, câbles de raccordement
	Entretien de la télémaintenance	Entretien des fonctions de télémaintenance
ESSENTIAL	Réaction sous 48 h, 2^e niveau de priorité	Délai de réaction garanti de 48 heures, traitement au 2 ^e niveau de priorité
	Préparation du site avant l'installation	Etude 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 conformément aux conditions du contrat
	Formation initiale client	Formation initiale client selon les conditions du contrat. Des formateurs qualifiés et expérimentés dotent votre personnel de connaissances générales et spécifiques dans le cadre de formations pratiques en petits groupes Essentiellement conduites sur le système, les sessions sont en relation avec vos tâches quotidiennes et votre environnement personnel
	Travaux applicatifs en lien avec l'installation	Activités applicatives en lien avec l'installation du système (conformément aux conditions du contrat Roche Diagnostics)
	Mesures de correction applicatives prescrites par la loi	Si nécessaire, mise en œuvre de mesures de correction applicatives prescrites par la loi
	Assistance téléphonique	Assistance assurée par le Customer Service Center régional aux heures de bureau (8 h – 17 h)
	Assistance applicative	Assistance par téléphone et/ou télémaintenance sur les questions liées aux applications
	eLabDoc	Accès électronique à la plateforme eLabDoc, qui regroupe des informations telles que les valeurs de calibrateur et de contrôle, ainsi que des notices d'utilisation et des fiches de données de sécurité
	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 hôte	Configuration initiale de votre système selon vos exigences dans le cadre des spécifications 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 spécifications du fabricant)
	Mise en place de la télémaintenance	Mise en place et configuration des solutions de télémaintenance de Roche pendant la phase d'installation
Télédiagnostic réactif des appareils / du système	Possibilité d'accéder à votre système et d'apporter des corrections immédiates via la télémaintenance	

La disponibilité des services mentionnés peut varier en fonction des systèmes.