

ESSENTIAL

i Profitez de votre liberté

P
A
X



Contenu du contrat

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**.

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 pendant les 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 calibre 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.