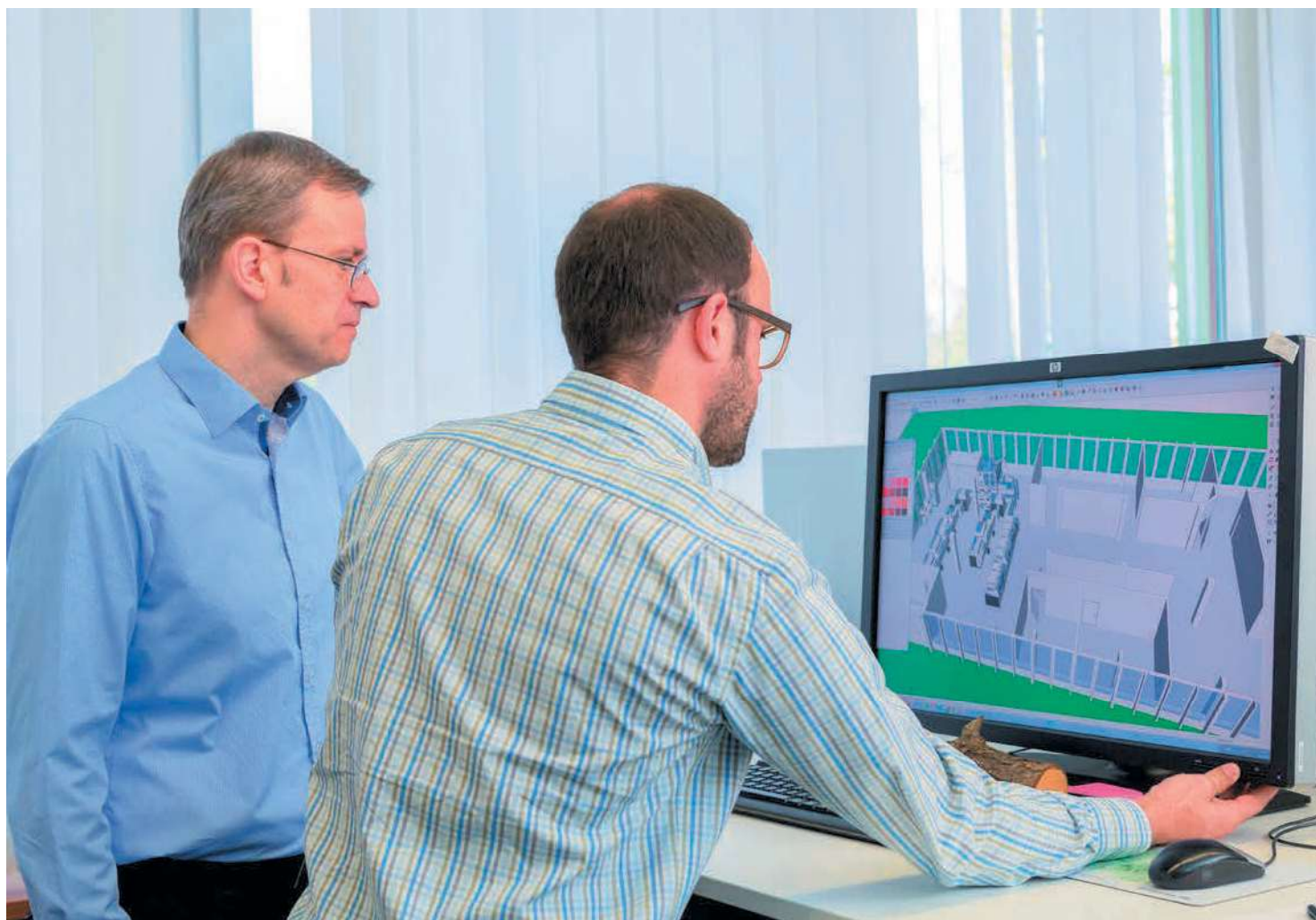


E  
i  
P  
A

**XCLUSIVE**

*Opérez en toute sécurité*



# Contenu du contrat

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

<b>XCLUSIVE</b>	<b>Réaction sous 24 h, 1<sup>er</sup> niveau de priorité</b>	Délai de réaction garanti de 24 heures, traitement au 1 <sup>er</sup> niveau de priorité Réponse le jour même si le problème est signalé jusqu'à 14 h
	<b>Interventions de réparation (remise en état) sur site, pièces détachées comprises</b>	Interventions sur site, temps de travail, pièces détachées (définies selon le fabricant), forfait de déplacement et défraiements inclus
	<b>Network Security Support</b>	Prestations liées à la configuration du pare-feu Roche en conditions habituelles d'exploitation (dans le cadre des spécifications du fabricant)
	<b>Peripheral Hardware plus Assurance</b>	Remplacement des périphériques informatiques de base fournis par Roche Diagnostics (avec installation sur place) Par exemple: claviers, souris, lecteurs de codes-barres, lecteurs CD, câbles de raccordement
	<b>Host Connectivity Support plus</b>	Assistance en lien avec la connectivité hôte, dépannage et conseil en conditions habituelles d'exploitation Exemples: - Assistance au fournisseur du SIL lors des mises à jour du système - Traitement des demandes concernant des systèmes Roche déjà en place
	<b>Conseil pour des travaux d'aménagement en lien avec les systèmes Roche</b>	Conseil pour des travaux d'aménagement en lien avec les systèmes Roche (prestation limitée dans le temps)
	<b>Désinstallation</b>	Désinstallation professionnelle dans le respect de toutes les prescriptions
	<b>Elimination des anciens appareils</b>	Décontamination professionnelle et élimination dans le respect de toutes les prescriptions
<b>ADVANCED</b>	<b>Réaction sous 24 h, 2<sup>e</sup> niveau de priorité</b>	Délai de réaction garanti de 24 heures, traitement au 2 <sup>e</sup> niveau de priorité
	<b>Interventions de réparation (remise en état) sur site, hors pièces détachées</b>	Interventions sur site, temps de travail, forfait de déplacement et défraiements inclus
	<b>Interventions applicatives</b>	Assistance sur site concernant les questions liées aux applications
	<b>Assistance téléphonique élargie (hotline en dehors des heures de bureau)</b>	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)
	<b>Droit à une assistance élargie sur site en dehors des heures de bureau (service de piquet)</b>	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)
	<b>Prêt d'appareils (&lt; 20 kg)</b>	Prêt d'un appareil pour remplacer provisoirement un système client en panne (pour certains systèmes)
	<b>Host Connectivity Support</b>	Analyse de la communication hôte et traitement au niveau du système Roche (dans le cadre des spécifications du fabricant)
	<b>Networking Hardware Assurance</b>	Remplacement des composants réseau fournis par Roche Diagnostics
	<b>Remote Services Hardware Assurance</b>	Mise à disposition gratuite de matériel pour garantir le fonctionnement de la télémaintenance
<b>PREVENTIVE</b>	<b>Réaction sous 48 h, 1<sup>er</sup> niveau de priorité</b>	Délai de réaction garanti de 48 heures, traitement au 1 <sup>er</sup> niveau de priorité
	<b>Maintenance du système, pièces d'entretien comprises</b>	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
	<b>Planification des interventions de maintenance selon les intervalles requis par le fabricant</b>	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
	<b>Peripheral Hardware Basic Assurance</b>	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
	<b>Entretien de la télémaintenance</b>	Entretien des fonctions de télémaintenance
<b>ESSENTIAL</b>	<b>Réaction sous 48 h, 2<sup>e</sup> niveau de priorité</b>	Délai de réaction garanti de 48 heures, traitement au 2 <sup>e</sup> niveau de priorité
	<b>Préparation du site avant l'installation</b>	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)
	<b>Installation du système</b>	Mise en service technique du système conformément aux conditions du contrat
	<b>Formation initiale client</b>	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
	<b>Travaux applicatifs en lien avec l'installation</b>	Activités applicatives en lien avec l'installation du système (conformément aux conditions du contrat Roche Diagnostics)
	<b>Mesures de correction applicatives prescrites par la loi</b>	Si nécessaire, mise en œuvre de mesures de correction applicatives prescrites par la loi
	<b>Assistance téléphonique</b>	Assistance assurée par Le Customer Service Center régional aux heures de bureau (8 h – 17 h)
	<b>Assistance applicative</b>	Assistance par téléphone et/ou télémaintenance sur les questions liées aux applications
	<b>eLabDoc</b>	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
	<b>Modifications / mises à jour obligatoires</b>	Réalisation des modifications requises (logicielles et matérielles) par Roche Diagnostics selon les directives du fabricant
	<b>Mise en place de la connectivité hôte</b>	Configuration initiale de votre système selon vos exigences dans le cadre des spécifications Roche Diagnostics avec mise à disposition de la description des interfaces
	<b>Network Security Mandatory</b>	Garantie du respect des directives fabricant de Roche relatives à la sécurité réseau sur les nouvelles installations (dans le cadre des spécifications du fabricant)
	<b>Mise en place de la télémaintenance</b>	Mise en place et configuration des solutions de télémaintenance de Roche pendant la phase d'installation
	<b>Télédiagnostic réactif des appareils / du système</b>	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.