

E
i
P

ADVANCED

X *Zuversicht erwerben*



Vertragsinhalte

Der **ADVANCED** Vertrag gewährt Ihnen eine erhöhte Kostenkontrolle bei maximaler Effizienz.

ADVANCED	Reaktionszeit innerhalb 24h, 2. Priorität	Zugesicherte Reaktionszeit von 24 Stunden mit 2. Priorität
	Reparatur Einsätze (Instandsetzung) vor Ort ohne Ersatzteile	Beinhaltet Einsätze vor Ort inkl. Arbeitszeit, Fahrpauschale und Spesen
	Applikations Einsätze	Unterstützung vor Ort bei anwendungsbezogenen Themen
	Erweiterter telefonischer Support (Hotline ausserhalb der Bürozeiten)	Telefonischer Support an Arbeitstagen von 07:00 - 22:00 Uhr sowie an Wochenenden und Feiertagen von 08:00 - 17:00 Uhr (bei ausgewählten Systemen)
	Anrecht auf erweiterten Support vor Ort ausserhalb der Bürozeiten (Pikett)	Anrecht auf Support vor Ort auch ausserhalb der Bürozeiten Arbeitstage: 07:00 - 08:00 Uhr und 17:00 - 22:00 Uhr; Wochenende/Feiertage: 08:00 - 17:00 Uhr (bei ausgewählten Systemen)
	Leihgeräte (<20kg)	Leihgerät für die Überbrückung des ausgefallenen Kundensystems über einen bestimmten Zeitraum (bei ausgewählten Systemen)
	Host Connectivity Support	Analyse der Host Kommunikation und Bearbeitung auf Roche System Seite (im Rahmen der Herstellerspezifikationen)
	Networking Hardware Assurance	Ersatz von durch Roche Diagnostics gelieferten Netzwerkkomponenten
	Remote Services Hardware Assurance	Anspruch auf kostenlose Hardware zur Sicherstellung der Remote Services

PREVENTIVE	Reaktionszeit innerhalb 48h, 1. Priorität	Zugesicherte Reaktionszeit von 48 Stunden mit 1. Priorität
	System Wartungen inkl. Wartungsmaterialien	Vom Hersteller vorgegebene Anzahl Wartungen am System Beinhaltet Fahrkosten, Spesen, Arbeitszeit und Wartungsmaterialien
	Terminierung und Planung der vom Hersteller verlangten Wartungsintervalle	Sie werden durch Roche Diagnostics bezüglich Intervall und Wartungsplanung rechtzeitig kontaktiert, um mit Ihnen einen optimalen Termin zu vereinbaren
	Peripheral Hardware Basic Assurance	Ersatz von durch Roche Diagnostics gelieferten Basis IT Peripherie Komponenten (exkl. vor Ort Installation) Beispiel: Tastatur, Maus, Barcodescanner, CD-Laufwerke, Verbindungskabel
	Unterhalt Remote Services	Aufrechterhaltung der Remote Services Funktionen

ESSENTIAL	Reaktionszeit innerhalb 48h, 2. Priorität	Zugesicherte Reaktionszeit von 48 Stunden mit 2. Priorität
	Site Preparation vor Installation	Vorabklärungen, um die Installations-Bedingungen und Bedürfnisse zu prüfen und die für die System-Lieferung / -Installation benötigten Massnahmen einzuleiten (System Lieferung durch Roche Diagnostics)
	System Installation	Technische Inbetriebnahme des Systems nach Vertragsbedingungen
	Initiales Kundentraining	Initiales Kundentraining gemäss Vertragsbedingungen. Durch praxisnahes Training in kleinen Teilnehmer Gruppen und überwiegend am System mit Bezug zur täglichen Routine und Ihrem persönlichen Umfeld werden Hintergründe und Spezialkenntnisse von qualifizierten und praxiserfahrenen Trainern vermittelt
	Applikative Arbeiten im Zusammenhang mit der Installation	Applikative Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Systeminstallation (gemäss Roche Diagnostics Vertragsbedingungen)
	Gesetzlich vorgeschriebene applikative Korrekturmassnahmen	Gesetzlich vorgeschriebene applikative Korrekturmassnahmen werden bei Bedarf vorgenommen
	Telefonischer Support	Support durch das Regionale Customer Service Center zu Bürozeiten (08:00 - 17:00 Uhr)
	Applikations Unterstützung	Unterstützung telefonisch und/oder über Remote bei anwendungsbezogenen Themen
	eLabDoc	Elektronischer Zugang zur Informationsplattform eLabDoc, welche Informationen wie Kalibrator- und Kontrollwerte, aber auch Packungsbeilagen oder Sicherheitsdatenblätter bereitstellt
	Modifikationen / Update Mandatory	Durchführung von erforderlichen Modifikationen (Software & Hardware) durch Roche Diagnostics nach Herstellervorgaben
	Host Connectivity Installation	Initiale Konfiguration Ihres Systems gemäss Ihren Anforderungen innerhalb Roche Diagnostics Spezifikationen inkl. zur Verfügung stellen der Schnittstellenbeschreibung
	Network Security Mandatory	Sicherstellung der Einhaltung der Roche Hersteller-Vorgaben im Zusammenhang mit Netzwerksicherheit bei Neuinstallationen (Im Rahmen der Herstellerspezifikationen)
	Remote Services Installation	Installation und Konfiguration der Roche Remote Services Lösungen während der Installationsphase
Reaktive Remote Diagnose der Geräte / Systeme	Durch Remote Services kann sofort auf Ihr System zugegriffen und Korrekturen können umgehend vorgenommen werden	

Die Verfügbarkeit der genannten Dienstleistungen ist systemabhängig.