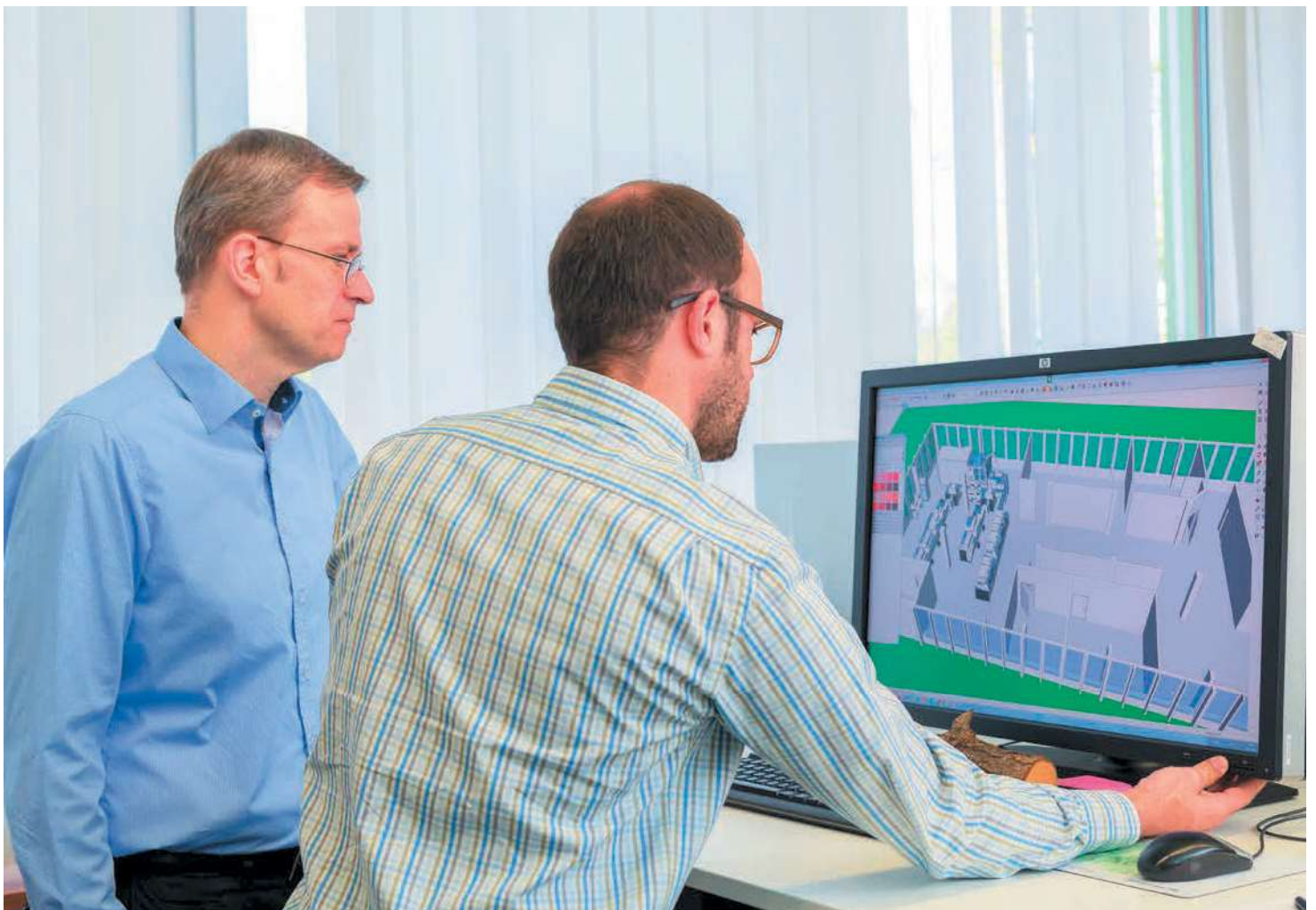


E  
i  
P  
A

**XCLUSIVE**

*Sicherheit erleben*



# Vertragsinhalte

Mit dem **XCLUSIVE** Vertrag erwerben Sie sich das maximale Leistungspaket, welches Ihnen Planungs- und Kostensicherheit garantiert.

<b>XCLUSIVE</b>	<b>Reaktionszeit innerhalb 24h, 1. Priorität</b>	Zugesicherte Reaktionszeit von 24 Stunden mit 1. Priorität. Bei Störungsmeldung bis 14:00 Uhr Reaktion noch am selben Tag
	<b>Reparatur Einsätze (Instandsetzung) vor Ort inkl. Ersatzteile</b>	Beinhaltet Einsätze vor Ort inkl. Arbeitszeit, Ersatzteile (definiert nach Hersteller), Fahrpauschale und Spesen
	<b>Network Security Support</b>	Leistungen im Zusammenhang mit Roche Firewall Konfigurationen im Routinebetrieb (im Rahmen der Herstellerspezifikationen)
	<b>Peripheral Hardware plus Assurance</b>	Ersatz von durch Roche Diagnostics gelieferten Basis IT Peripherie Komponenten (inkl. vor Ort Installation) Beispiel: Tastatur, Maus, Barcodescanner, CD-Laufwerke, Verbindungskabel
	<b>Host Connectivity Support plus</b>	Host Connectivity Support, Behebung und Beratung im Routinebetrieb Beispiele: - Unterstützung des LIS Lieferanten bei Systemupdates - Bearbeitung von Anfragen zu bereits installierten Roche Systemen
	<b>Beratung bei baulichen Massnahmen im Zusammenhang mit den Roche Systemen</b>	Beratung bei baulichen Massnahmen im Zusammenhang mit den Roche Systemen (Aufwand zeitlich limitiert)
	<b>Deinstallation</b>	Professionelle Deinstallation unter Einhaltung aller Vorschriften
	<b>Entsorgung alter Geräte</b>	Professionelle Dekontamination und Entsorgung unter Einhaltung aller Vorschriften

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

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

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

Die Verfügbarkeit der genannten Dienstleistungen ist systemabhängig.