



Roche Diagnostics Deutschland

Kundenservice

Servicebroschüre
2026

Ihre Bausteine

Für einen individuellen Service

Mit Ihrer Entscheidung für ein Analysensystem von Roche Diagnostics haben Sie ein hochwertiges und verlässliches System gewählt. Der Kauf bzw. die Miete eines neuen Roche Analysensystems beinhaltet systemabhängig die Installation in Ihrem Labor, die Einarbeitung von Mitarbeitenden (Geräteverantwortliche) und für zahlreiche Systeme ein Folge-Training von zwei ausgebildeten Mitarbeitenden in unserem Kundenservice Center in Mannheim. Für einen sicheren Einsatz Ihrer Systeme in der Routine und für langjährige Stabilität empfehlen wir Ihnen verschiedene Service-Verträge, die laut Kundenbefragungen zu den besten Services am Markt gehören. Mit unserem Comfort-Vertrag sind Sie bei der Routinenutzung Ihres Roche Systems auf der sicheren Seite. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, mit einem Wartungsvertrag, sowie separaten Pauschalen und Einzelaufträgen ein passgenaues Leistungspaket zu schnüren – abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen.

Wählen Sie dazu aus unserem Leistungsangebot die passenden Elemente aus und konfigurieren Sie Ihr Servicepaket nach Maß.

Wir beraten Sie gerne ausführlich und unterstützen Sie bei Ihrer Entscheidung.

Das Mehr an Service:

- Budget- und Planungssicherheit durch individuelle Vertragsgestaltung mit unserem Comfort-Vertrag oder Wartungsvertrag
- Transparente Leistungs- und Preisstrukturen
- Zuverlässige und fachkundige Wartung und Betreuung Ihrer Systeme
- Einhaltung der Anforderungen gemäß Medizinprodukte-Betreiberverordnung

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der Roche Diagnostics Deutschland GmbH, die unter <https://www.roche.de/diagnostik/service-support/agbs> abrufbar sind.

Leistungsverzeichnis

Unsere Serviceverträge und Zusatzleistungen (Analysensysteme)	3
Unser Trainingsangebot (Analysensysteme)	5
Unsere Serviceverträge und Zusatzleistungen (IT)	6
Unser Trainingsangebot (IT)	8
Serviceleistungen allgemein	9
Separate Pauschalen und Einzelaufträge	11

Lernen Sie auf den folgenden Seiten unsere Vertragsleistungen kennen.

Serviceleistungen

Überblick Vertragsinhalte

Angebotene Services		Comfortvertrag	Wartungsvertrag
Installation	Systemaufstellung	Aufstellung und Inbetriebnahme des Analysensystems	
	Technische Standardschnittstellen	Sicherheitstechnische Prüfung (STP) soweit erforderlich	
	Training	Bereitstellung, Aktivierung Verfügbarkeit der Roche Application Software 8h Vor-Ort-Beratung zur EDV-Anbindung auf Kundenseite inklusive Die Einweisung unserer Kunden in die Bedienung ihres/r neuen Roche Systems/e erfolgt routinemäßig in Ihrem Labor für zwei Mitarbeitende (Geräteverantwortliche). Nach frühestens drei Monaten wird für zahlreichen Gerätelinien für die Geräteverantwortlichen ein Follow-Up-Training in Mannheim angeboten	
Allgemein	Hotline Service Center (Leistungszeitraum)	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr
	navify® Portal (Zugriff 24/7): • Remote Service • cobas® e-library • Roche DIREKT (Sicherheitsinformationen) • e-LabDoc (Produktinformationen) • Meine Gerätehandbücher • Online-Support (priorisierte Support-Anfragen) • Roche Diagnostics Academy (Aus- & Weiterbildung) • Meine Bestellungen • Roche Online Ordering • my Products (Verwaltung Verbrauchsmaterialien) • Meine Bestellungen	✓	✓
	Optionale Software-Modifikationen: Updates/Upgrades (Roche-Software)	✓	Nicht enthalten
Vor-Ort	Vor-Ort-Service Leistungszeitraum	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr
	Wartungen (System-bestimmte Anzahl)	✓	✓
	Optionale Modifikationen: • Hardware • Updates/Upgrades (Roche-Software)	✓	Nicht enthalten
	Technische & applikative Einsätze im Störfall, inkl. Ersatzteile/Materialkosten bei bestimmungs- gemäßem Gebrauch der Systeme	✓ (Priorisierte Einteilung zu einem Notfalleinsatz vor Ort)	Nicht enthalten (Reduzierter Stundensatz bei Reparaturen vor Ort)
	Reaktionszeit*	Innerhalb von 24 Std. nach Entscheidung für einen Vor-Ort-Einsatz am folgenden Werktag	Innerhalb von 48 Std. nach Erhalt einer schriftlichen Beauftragung am folgenden Werktag (z. B. Kostenvoranschlag)

* Für unsere AXELIOS-Systeme gilt eine Reaktionszeit von **48 Std.** nach Entscheidung für einen Vor-Ort-Einsatz am folgenden Werktag.

Serviceleistungen

Überblick Kunden-Mitwirkung

	Angebote Services	Kostenpflichtige Roche-Leistung	Kunden-Mitwirkung
Zusatzleistung (kein Vertragsinhalt)	Systemaufstellung	Siehe Seite 3. Vor-Ort-Einsätze wegen fehlender Teleservice-Möglichkeit bzw. fehlender Kommunikation zwischen den Nicht-Roche-Systemen und der Roche Application Software werden unabhängig vom Vertragstyp berechnet	Sicherstellung der systemspezifischen Umgebungsbedingungen gemäß Gerätehandbuch
	Technische Standard-schnittstellen		Bereitstellung eines Telefon- oder Netzwerk-zuganges zur Ermöglichung des Teleservice
	Pauschale H (09 852 859 001)	Erfolgreiche telefonische Unterstützung am Wochenende/ bundeseinheitliche Feiertagen (auch 24./31.12.) für ausgewählte Systemlinien (Gesprächsdauer > 15 min)	Bereitstellung, Aktivierung und dauerhafte Verfügbarkeit zur Ermöglichung der Kommunikation zwischen den Nicht-Roche-Systemen und der Roche Application Software
	Pauschale T (09 852 867 001)	Durchführung von Reparatursätzen, z. B. Wochenende/ Feiertagen (auch 24./31.12.) für ausgewählte Systemlinien	-
	Serviceeinsatz: Arbeitszeit in h (05 913 616 001 oder 10 999 946 001) zzgl. Pauschale Fahrtkosten (03 049 116 001) und Materialkosten nach Aufwand	Störungsbeseitigung nach nicht ordnungs- und bestimmungsgemäßen Gebrauch der Systeme entsprechend der Systembeschreibung und Bedienungsanleitungen sowie Verwendung von Materialien außerhalb der Roche-Spezifikationen, z. B. ursächlich Fremdreagenz Übernahme systemspezifischer Wartungsaufgaben des Kunden inklusive Zubehör, Verbrauchsmaterial, Verschleißteile und deren Wechsel/Einbau/Austausch (z. B. Halogenlampen, Elektroden oder Nadeln) Applikative Beratung (z. B. Etablierung von Fremdreagenz, IT-Unterstützung, LIS-Treiber-Beratung, IT Fehleranalyse, Datenbankpflege, Störungen der Analysensysteme z. B. durch Wasseranlagen oder eine Stromunterbrechung)	Ordnungs- und bestimmungsgemäßer Gebrauch der Analysensysteme entsprechend der Systembeschreibung und Bedienungsanleitungen sowie Einhaltung der Roche-Spezifikationen bei allen verwendeten Materialien Systemspezifische Wartungsaufgaben inklusive Kosten für Zubehör, Verbrauchsmaterial, Verschleißteile und deren Wechsel/Einbau/Austausch (z. B. Halogenlampen, Elektroden oder Nadeln)
	Kundentraining vor Ort außerhalb Vertragsvereinbarung (1 Tag, 09 852 921 001)	Vor-Ort-Einarbeitung/Schulung (max. 4 Teilnehmende)	-
	Labor-Konzepterstellung (10 308 338 001)	Berechnung nach Aufwand	Nach Absprache
	Sicherheitstechnische Kontrolle (04 642 040 001)	Sicherheitstechnische Prüfung (STP) abseits Herstellerpflicht	Nach Absprache: Bereitstellung Analysensystem
	Umzug/Werkstattarbeiten	Berechnung nach Analysensystem zzgl. Speditionskosten und möglicher Erschweriszulage	Nach Absprache
	Sonderlieferung Ersatzteile	Tagesaktueller Ersatzteilversand nach Aufwand per ICE, Kurier, Taxi	
	Point-of-Care Services	Comfort-Vertrag	Kunden-Mitwirkung
Leistungen	PoC allgemein (cobas® liat, Accu-Chek® Inform II, cobas® pulse, Blutgas-Analysensysteme, Vital-System)	- Anlieferung zum Standort - Systemaufstellung (außer cobas® liat) - RDA/Online-Trainings (bei BGA Vor-Ort-Einweisung) - Analysensysteme wartungsfrei - Modifikationen: Hard- und Software Updates über Roche Remote Service oder nach Einsendung - Komponenten-/Systemabtausch bei unverschuldetem Defekt nach bestimmungsgemäßen Gebrauch - virtuelle Unterstützung ggf. mit einem Ersatzgerät inklusive mit einem Comfortvertrag - Siehe Allgemeine Services	- Sicherstellung der systemspezifischen Umgebungsbedingungen gemäß Gerätehandbuch - Installation (außer BGA) - Bereitstellung POCT1-A Schnittstelle - Bereitstellung Roche Remote Verbindung - Übernahme Anbindungskosten - Ordnungs- und bestimmungsgemäßer Gebrauch (s. o.)
	cobas® b 123	Training vor Ort	

Unser Trainingsangebot

Für die optimale Nutzung unserer Produkte

Steigern Sie die Qualität Ihrer Laboranalytik durch Investition in die Ausbildung Ihres Fachpersonals. Nutzen Sie im Anschluss an Ihr Initialtraining (Einarbeitung) vor Ort auch unsere **Follow-up Trainingskurse** zur Systembedienung und -technik in unserem Kundenservice Center in Mannheim, zur Vertiefung und Erweiterung Ihres Wissens. Profitieren Sie zudem von der Vielzahl unserer kostenlosen **Onlinetrainings** in der Roche Diagnostics Academy,

die Ihnen ergänzend zu unseren Trainingskursen mit Roche Trainer:innen zur Verfügung stehen und Ihnen das nötige Basiswissen vermitteln, sodass Sie optimal auf die praktischen Trainings vorbereitet sind. Die meisten unserer Point-of-Care-Systeme dürfen anschließend ohne zusätzliche Herstellereinweisung betrieben werden.

Online- & Follow-up Trainings		Onlinetrainings	Follow-up Training
 Prä- & Postanalytik			
cobas® p 512 und cobas® p 612 pre-analytical systems		✓	Applikation
cobas® prime pre-analytical system		✓	–
cobas® 8100 automated workflow series		✓	Applikation u. Technik
 Serumarbeitsplatz			
cobas® 4000 analyzer series – cobas® e 411 analyzer		✓	Applikation u. Technik
cobas® 6000 analyzer series		✓	Applikation
cobas® 8000 modular analyzer series		✓	Applikation u. Technik
cobas® c 513 analyzer		–	Technik
cobas® pro integrated solutions		✓	Applikation u. Technik
cobas® i 601 analytical unit (cobas Mass Spec solution)		✓	–
cobas® pure integrated solutions		✓	Applikation u. Technik
 Gerinnung			
cobas® t 511 & cobas® t 711 analyzer		✓	Applikation
 Point-of-Care Diagnostik			
cobas® pulse system		✓	–
cobas® h 232 system		✓	–
Urisys® 1100 system		✓	–
CoaguChek® Pro II		✓	–
cobas® liat analyzer		✓	–
 Molecular Solutions			
cobas® 5800		✓	–
cobas® 6800 & cobas® 8800 systems		✓	–
Urisys® eplex system		✓	–
LightCycler® 96 & LightCycler® 480		✓	–
MagNA Pure® 24 & MagNA Pure® 96 systems		✓	–
 Gewebediagnostik			
BenchMark GX system		–	Basistraining
BenchMark system		✓	Basistraining
BenchMark ULTRA system		–	Basistraining
IHC Protokolletablierung und Optimierung		–	Expertentraining
Workshop VENTANA INFORM HER2 Dual ISH DNA Sonden Cocktail		–	Expertentraining
Interpretationstraining zu ausgewählten Themen (CINtec PLUS, HER-2, MSI, ALK, Lymphoma)		auf Anfrage	–

Bei Interesse finden Sie detaillierte Informationen in unserem Trainingsangebot in der Roche Diagnostics Academy. Kontaktieren Sie gerne auch Ihren bekannten Roche Ansprechpartner bzgl. unserer Trainings oder wenden sich an unsere Trainingsorganisation unter: mannheim.hub-trainings@roche.com

Serviceleistungen

Überblick IT Vertragsinhalte

	Angebotene Services	Software-Vertrag
Installation	Systemaufstellung	Installation der Software-Lösung
	Technische Standardschnittstellen	Bereitstellung, Aktivierung Verfügbarkeit der Roche Software 8h Vor-Ort-Beratung zur Anbindung auf Kundenseite inklusive
	Training	Schulung jedes IT-Systems für Hauptnutzer, nähere Details sind den Trainingsleistungen zu entnehmen.
Allgemeine Services	Hotline Service Center (Leistungszeitraum)	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr
	navify® Portal (Zugriff 24/7):	✓
	Software-Modifikationen: Updates/Upgrades (Roche-Software)	Regelmäßige Bereitstellung und Installation von Hotfixes, Service-Patches und Updates per Fernwartung
	Vor-Ort-Service Leistungszeitraum	Service erfolgt per Fernwartung von Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr
	Wartungen (System-bestimmte Anzahl)	per Fernwartung
	Reaktionszeit	Innerhalb von 48 h nach Erhalt einer schriftlichen Beauftragung am folgenden Werktag (z.B. Kostenvoranschlag)

Serviceleistungen

Überblick IT Kunden-Mitwirkung

	Angebote Services	Kostenpflichtige Roche-Leistung	Kunden-Mitwirkung
Zusatzleistung (kein Vertragsinhalt)	navify® Monitoring	• Spezifische Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen von navify® Monitoring nach Anforderung des KUNDEN (z.B. Dashboards, Widgets, geänderte HW/SW, verwendete Drittsoftware) • Beratungsleistungen	Sicherstellung der Verfügbarkeit von navify* Monitoring durch die IT-Abteilung inklusive Infrastruktur und gesichertem Backup-Verfahren
		• Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen von navify® Lab Operations nach Anforderung des KUNDEN, z.B. Workflows, Schnittstellen, Anbindung neuer Geräte (-typen), geänderte HW/SW, verwendete Drittsoftware	
	navify® Lab Operations	• Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung von navify® Lab Operations durch den KUNDEN, durch Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von ROCHE verursachten Einwirkungen entstanden sind. • Beratungsleistungen. • Software-Updates und Wartung der einzelnen Analysengeräte sind Bestandteil des Service des Geräteherstellers und sind in dieser Leistung nicht inbegriffen.	Sicherstellung der Verfügbarkeit von navify* Lab Operations durch die IT-Abteilung inklusive Infrastruktur und gesichertem Backup-Verfahren
	navify® Analytics	• Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen von navify® Analytics nach Anforderung des KUNDEN, z.B. Anpassung und Erweiterungen von Reports. • Weiterführende Beratungsleistungen.	Bereitstellung aller Hardware, Systemsoftware, Geräte, Netzwerke und Telekommunikations- oder sonstiger Konnektivität, die für die Nutzung der Leistungen von ROCHE erforderlich sind, sowie für alle Zahlungen oder sonstigen Verpflichtungen in diesem Zusammenhang. Der Kunde teilt Roche die Standorte /Labore sowie Datenquellen und die Anzahl der Datenquellen und Datenfeeds mit.
	navify® Algorithm Suite	• Beratungsleistungen • Schulungen außerhalb des Umfangs der Erstimplementierung.	Der Kunde informiert Roche über alle Änderungen an Informationssystemen, die sich auf die Funktionalität auswirken können, insbesondere an Informationssystemen, die mit der navify® Algorithm Suite vernetzt sind. Je nach Umfang der Änderung kann eine Arbeitsanweisung erforderlich sein, um Roche-Ressourcen mit der Entwicklung und dem Testen der erforderlichen Änderungen zu beauftragen, die sich auf die Funktionalität der navify® Algorithm Suite-Anwendung und der gehosteten Algorithmen auswirken.

Unser Trainingsangebot

Für die optimale Nutzung unserer Softwarelösungen

Mit unserem umfassenden Trainingsangebot stellen wir sicher, dass Ihre Mitarbeitenden unsere Softwarelösungen von Anfang an optimal nutzen können. Nach einer initialen Schulung stehen Ihnen für Softwarelösungen im Zentrallabor unsere Customer Success Manager (CSM) zur Verfügung, um Ihre Arbeitsabläufe kontinuierlich zu optimieren und die Software nachhaltig in Ihre Prozesse zu integrieren. Die Trainings finden je nach Verfügbarkeit online oder vor Ort statt.

Training	Trainingsdauer	Teilnehmende
 Zentrallabor		
navify® Lab Operations	2 Tage	bis zu 4
navify® Monitoring	2 Stunden	bis zu 2
navify® Analytics	2 Stunden	bis zu 2
navify® Algorithm Suite	2 Stunden	bis zu 2
 Point-of-Care Diagnostik		
navify® POC Operations	RDA/Online-Training	
 Pathologie		
navify® Digital Pathology	2 Stunden	bis zu 10

Bei Interesse finden Sie detaillierte Informationen in unserem Trainingsangebot in der Roche Diagnostics Academy. Kontaktieren Sie gerne auch Ihren bekannten Roche Ansprechpartner bzgl. unserer Trainings oder wenden sich an unsere Trainingsorganisation unter: **mannheim.hub-trainings@roche.com**

Geben Sie uns Ihre Zustimmung ...

... und erhalten Sie für Sie **relevante Informationen** sowie **Einladungen zu Veranstaltungen** per E-Mail direkt in Ihr Postfach.



QR-Code scannen und auf unserer Internetseite zustimmen.
roche.de/welcome

Roche Diagnostics Deutschland GmbH
 Sandhofer Straße 116
 68305 Mannheim

© 2025 Roche Diagnostics. Alle Rechte vorbehalten.

www.roche.de

(1) 0225

Serviceleistungen*

allgemein

Systeminstallation

Die professionelle Systeminstallation in Ihrem Labor wird durch speziell geschulte und kompetente Roche-Mitarbeitende gewährleistet. Die Installation ist IT-seitig abgeschlossen, wenn die Daten des Systems im korrekten Format zur Übergabe an das kundenseitige LIS/KIS bereitgestellt werden. Bei Point-of-Care Systemen übernehmen in der Regel Sie als Kunde die Installation.

Technische und applikative Einsätze vor Ort

Unsere Systembetreuer sind durch unser dichtes Service-Netz schnell in Ihrem Labor, sofern ein Vor-Ort-Einsatz nötig ist. Die Übernahme von Fahrtkosten, Arbeitszeit sowie Ersatzteile richtet sich nach dem Leistungsumfang der abgeschlossenen Service-Vereinbarung.

Wartungen an Ihrem Analysensystem

Im Rahmen eines Wartungsvertrages erbringt Roche zur Überwachung und Erhaltung der Funktionalität des Systems als Mindestleistung eine je nach System vorbestimmte Anzahl von Wartungen (Dienstleistungen), in der Regel vor Ort, deren Umfang sich nach dem für das jeweilige System geltenden Arbeitsprotokoll richtet. Mit dem Wartungspreis (Serviceentgelt) sind die Arbeitszeit, die Fahrtkosten und diejenigen Ersatzteile abgegolten, die im Rahmen des Wartungseinsatzes vor Ort aus dem für die jeweiligen Systeme spezifizierten Wartungskits mit Verschleiß-, Verbrauchs- bzw. Ersatzteilen entnommen und in die Systeme eingebaut werden können.

Im Rahmen des Comfort-Vertrages erbringt Roche zusätzlich zu den Leistungen des Wartungsvertrages alle erforderlichen Serviceeinsätze, um im Störfall die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen (Werkleistungen). Mit dem Serviceentgelt sind die Arbeitszeit, die Fahrtkosten und die ausgetauschten Ersatzteile abgegolten.

Hardware-Modifikationen und Software-Updates

Damit das Roche Analysensystem in Ihrem Labor auf dem aktuellen technischen Stand ist, stellen wir Ihnen regelmäßig weiterentwickelte Soft- und Hardware für Ihr System zur Verfügung. Das Leistungsangebot umfasst das Aufspielen der Software-Updates und den Einbau von Hardwarekomponenten (inkl. Materialkosten).

Priorisierte Bearbeitung eines Einsatzes vor Ort

Im Falle eines dringenden Vor-Ort-Einsatzes nehmen wir eine zeitliche Priorisierung zu Gunsten derjenigen Analysensysteme vor, für die eine Comfort-Servicevereinbarung besteht.

Ihr direkter Draht zu Roche



Hilfe anfordern und Service erhalten über
Online Support:
support.roche.com

Unsere Mitarbeitenden in der zentralen Hotline (0621 759 4747) beantworten Ihre applikativen oder technischen Fragen von Montag bis Freitag auch telefonisch in der Zeit von 8:00 – 18:00 Uhr (Leistungszeitraum).

Sofern Sie Ihre Kundenanfrage über den Online Support gestellt haben, rufen unsere Experten Sie zeitnah zur weiteren Beratung und Lösungsfindung zurück, ohne dass Sie lange in Warteschleifen verweilen müssen. Dadurch gewinnen Sie Zeit für die wichtigen Themen in Ihrem Labor.

An Samstagen, Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen beraten wir Sie ebenfalls von 8:00 – 18:00 Uhr bei der Nutzung Ihrer Systeme und unterstützen Sie bei der Lösung auftretender Probleme. Bei diesen Gesprächen außerhalb des Leistungszeitraums können für Sie Kosten laut Pauschale H entstehen.

Reduzierter Stundensatz bei Einsätzen vor Ort

Von uns im Rahmen eines Servicevertrags regelmäßig gewartete Analysensysteme befinden sich in einem definierten Qualitätszustand – eine Störung vor Ort kann deshalb meist schneller und weniger aufwändig beseitigt werden. Mit einem Servicevertrag profitieren Sie darüber hinaus von einem reduzierten Stundensatz bei Einsätzen vor Ort.

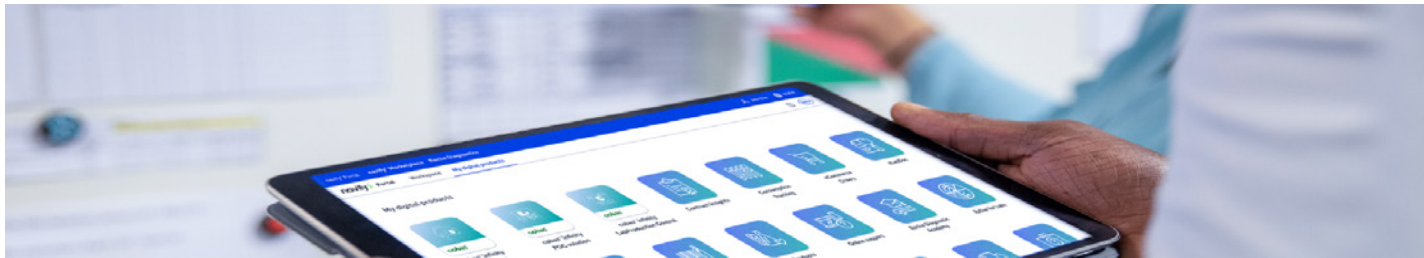
Gerätesoftware

Unsere Roche Software-Serviceleistungen unterstützen Sie beim Betrieb der Gerätesoftware und beinhalten Verbesserungen und ggfs. Erweiterungen der Software. Unter die Serviceleistungen fallen in der Regel Patches und Releases sowie Konfigurationsanpassungen (Modifikationen). Software-Upgrades sind im Leistungsumfang von Serviceverträgen nur enthalten, sofern es sich um vom System-Hersteller verbindlich vorgeschriebene Weiterentwicklungen von Software zur Steuerung der Systeme handelt. Alle weiteren Modifikationen gelten als optional, sind im Wartungsvertrag nicht enthalten und werden nach Aufwand berechnet.

* Für unsere PoC Systeme gelten Sondervereinbarungen.

navify® Portal

Ihr digitales Service- und Support-Portal



navify® Portal

Das navify® Portal bietet Ihnen jederzeit sofortigen Zugriff auf wichtige Informationen sowie Services und spart so wertvolle Zeit und Ressourcen.

- Gewinn wertvoller Zeit, die Ihre Mitarbeitende sinnvoller für Ihre Kernaufgaben einsetzen können
- Schneller Rund-um-die-Uhr-Zugriff auf Informationen und Wissen – genau dann, wenn Sie dies benötigen
- Direkter Download von Dokumenten zur Weiterverwendung in Ihrer Organisation

Roche Diagnostics Academy

Ihre zentrale Lern- und Trainingsplattform mit der Sie Ihre persönliche sowie die Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeitenden selbst in die Hand nehmen. Sie profitieren durch einen unkomplizierten Zugriff auf flexible Lernlösungen zu Roche Produkten, Technologien sowie einer Vielzahl von interaktiven eLearnings, Lernvideos und Schulungsdokumenten, die Ihnen den sicheren Umgang mit unseren Roche Systemen ermöglichen. Des Weiteren haben Sie mit der Roche Diagnostics Academy die Möglichkeit sich zu Follow-up Trainings mit Roche Trainer:innen anzumelden.

Online Support

Mithilfe von Online Support können Sie rund um die Uhr auf Ihre Serviceanfragen zugreifen und den Roche Expertensupport anfordern. Durch die Informationen, welche Sie uns über Online Support zur Verfügung stellen, können wir Ihr Anliegen schneller bearbeiten, als dies über die telefonische Hotline möglich wäre. Sie fragen digital Unterstützung an und wir rufen Sie schnellstmöglich zurück. Alle Ihre Anfragen werden lückenlos dokumentiert und können zu Zwecken Ihres Qualitätsmanagements exportiert werden. Online Support ist die schnellste Option Ihre Serviceanfrage zuverlässig bearbeitet zu bekommen und die Ausfallzeiten in Ihrem Labor zu verkürzen.

Roche Direct

Die Augmented-Reality-Lösung von Roche, die es Ihnen ermöglicht, mit uns per Videostream zu interagieren. Im Gegensatz zum klassischen Telefonsupport haben wir so ein „Auge in Ihrem Labor“. Dadurch können wir gleichzeitig mit Ihnen kommunizieren sowie Ihre Umgebung dabei sehen. Einfache, interaktive Hilfen wie z. B. Bildschirmaufnahmen, Anmerkungen und Markierungen helfen dabei, den Fehler schneller zu identifizieren und eine Lösung zu finden. Dies führt zu einer effizienteren Arbeitsweise und geringeren Ausfallzeiten im Labor.

eLabDoc – Dokumentenbibliothek

Mit eLabDoc können Sie jederzeit auf relevante Produktinformationen, wie Sicherheitsdatenblätter, Packungsbeilagen, Gebrauchsanweisungen, Methodenblätter zugreifen. Speichern Sie sich häufig verwendete Systeme, Assays oder Chargen als Favoriten und finden damit die Informationen, die Sie benötigen, noch schneller. Zudem können Sie Dokumente abonnieren und automatische E-Mail Benachrichtigungen bei neuen Versionen erhalten.

Meine Gerätehandbücher

Unsere digitalen Gerätehandbücher unterstützen Sie im Umgang mit Ihrem Roche System. Wählen Sie aus der Bibliothek Ihr Instrument, dessen Softwareversion und Ihre Sprache aus und speichern Sie es sich als Favorit in Ihrem Menü oder laden die Datei als PDF auf Ihren lokalen PC. So können Sie jederzeit auf wichtige Informationen zur Gerätebedienung, Anleitungen, Bilder und Videos zur Unterstützung von Wartungen oder Fehlerbehebung zugreifen.

Meine Bestellung

Mit diesem e-Service können Sie tagesaktuell den Lieferstatus Ihrer Bestellungen online nachverfolgen. Zusätzlich können Sie die zugehörigen Lieferscheine direkt aus dem e-Service herunterladen.

Roche Online Ordering

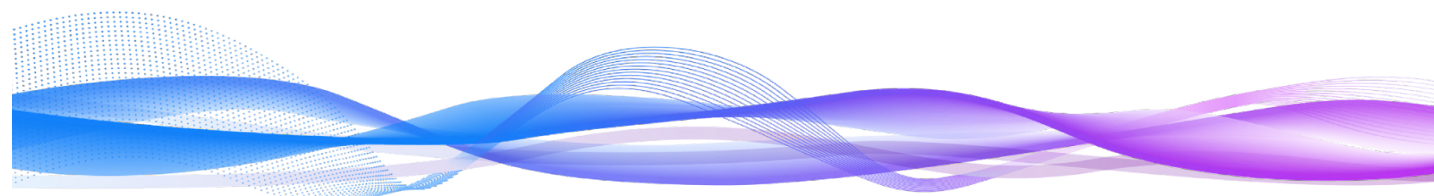
Roche Online Ordering digitalisiert und integriert Ihre Bestellprozesse – von Reagenzien, Kalibratoren, Kontrollen und Verbrauchsmaterialien können Sie alles bestellen. Es werden keine Produktlisten auf Papier benötigt, Bestellungen müssen nicht neu abgetippt oder per E-Mail versendet werden. Egal ob per Smartphone oder am Computer – mit Roche Online Ordering können Sie Ihre Routinebestellungen 24 Stunden 7 Tage die Woche tätigen. Darüber hinaus, ermöglicht unsere webbasierte Lösung My Products die Anpassung von Bestelllisten und die Aktualisierung des Produktsortiments.

E-Invoicing

Entdecken Sie die elektronische Rechnung für eine schnellere und effizientere Zahlungsabwicklung, die den Papierverbrauch reduziert und Fehler minimiert. Zudem ist die Nutzung elektronischer Rechnungen in vielen Ländern gesetzlich vorgeschrieben, um Steuertransparenz und den digitalen Wandel zu verbessern.



Entdecken Sie weitere Informationen unter navifyportal.roche.com oder wenden Sie sich an service.dialog@roche.com



Separate Pauschalen und Einzelaufträge

Details

Für Serviceleistungen, die nicht durch einen Servicevertrag abgedeckt sind oder außerhalb unseres Leistungszeitraums liegen (Mo – Fr, 8 – 18 Uhr) berechnen wir die folgenden Pauschalen:

Pauschale H: Hotline Service

Wir helfen Ihnen bei Fragen zu Ihrem Roche Analysensystem auch ohne Abschluss eines Servicevertrags. Wenn Sie die Hotline in Anspruch nehmen, berechnen wir Ihnen abhängig vom Zeitpunkt Ihres Anrufs eine Pauschale.

Hinweis: Die Hotline-Pauschale wird Ihnen nur in Rechnung gestellt, wenn die telefonische Unterstützung erfolgreich war und kein Vor-Ort-Einsatz bzw. keine Systemeinsendung erforderlich ist. Telefongespräche bis 15 Min. sind generell kostenfrei. Bei einer Gesprächslänge über 15 Min. wird die volle Pauschale in Rechnung gestellt.

Pauschale T: Tagesaktueller Vor-Ort-Service

Die Pauschale wird gemäß dem jeweiligen Servicevertrag in Rechnung gestellt und ist abhängig vom Analysensystem und der Verfügbarkeit der Mitarbeitenden. Im Bedarfsfall versenden wir auch am Wochenende und an Feiertagen gegen Berechnung Ersatzteile per ICE, Kurier oder Taxi – damit Sie Ihr Analysensystem mit hoher Wahrscheinlichkeit an diesem Tag wieder nutzen können.

Hinweis: Den tagesaktuellen Vor-Ort-Service bieten wir nur für Systeme an, die von unseren Servicemitarbeitern im Rahmen eines Servicevertrags regelmäßig gewartet werden.

Pauschale – Sicherheitstechnische Prüfung**

Wir führen an Ihrem Roche Analysensystem die für den Hersteller vorgeschriebenen sicherheitstechnischen Prüfung gemäß Unfallverhütungsvorschrift DGUV V3 vor Ort durch – in Anlehnung an EN50678 und EN50699. In der Pauschale sind folgende Leistungen enthalten: Prüfung des Analysensystems, Prüfprotokoll und -plakette sowie die Archivierung der Prüfergebnisse.

Hinweis: Diese Preise gelten, wenn die Sicherheitstechnische Kontrolle im Rahmen eines ohnehin notwendigen Vor-Ort-Einsatzes durchgeführt wird.

Pauschale – Fahrtkosten

Die Pauschale beinhaltet die An- und Abreise bei einem Vor-Ort-Einsatz von Montag bis Freitag 8–18 Uhr.

Pauschale – Umzüge

Für den Umzug einiger Roche Analysensysteme gibt es ein modulares Pauschalensystem, das Ab-/Aufbau des Analysensystems sowie Speditionsleistungen berücksichtigt. Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot – sprechen Sie uns an.

Sonderzeiten

Alle Verträge beinhalten den Leistungszeitraum Mo – Fr, 8 – 18 Uhr.

Bei geplanten Vor-Ort-Einsätzen außerhalb des Leistungszeitraums – Verfügbarkeit abhängig vom Analysensystem und Mitarbeitenden – wird

- wochentags ein Zuschlag von 25 %,
- samstags ein Zuschlag von 50 %,
- sonn-/feiertags ein Zuschlag von 100 % auf den Stundensatz für die Arbeitszeit und die Fahrtkosten berechnet.

Bei einem Notfalleinsatz außerhalb des Leistungszeitraums – Verfügbarkeit abhängig vom Analysensystem und Mitarbeitenden – wird abhängig vom jeweiligen Servicevertrag eine Pauschale für den tagesaktuellen Vor-Ort-Service in Rechnung gestellt.

Vor-Ort-Einsatz

Für Vor-Ort-Einsätze zur Störungsbeseitigung, die nicht durch einen Servicevertrag oder eine Pauschale abgedeckt sind, stellen wir Ihnen aufwandsabhängig Anfahrt, Arbeitszeit und Materialien in Rechnung. Gleiches gilt für unsere allgemeinen Zusatzleistungen.

Werkstattarbeiten

Analysensysteme von Roche, die aufgrund Ihrer Abmessungen leicht zu transportieren sind, werden in unserer Kundenwerkstatt in Mannheim untersucht und bei Bedarf repariert (Werkstattsysteme). Wir kümmern uns darum, dass die Geräte bei Ihnen abgeholt und nach der Instandsetzung wieder an Sie zurückgesendet werden. Dies kann im Rahmen eines Service-Vertrags im Serviceentgelt enthalten sein. Für die Dauer der Reparatur erhalten Sie von uns bei Bedarf ein Leihsystem. Die Leistungen berechnen wir individuell nach Aufwand.

Trainings

Der Kunde erhält in der Regel für jedes installierte System eine kostenfreie Einarbeitung am eigenen System am Kunden-Standort. Ebenfalls erhält der Kunde pro installiertem System 2 Plätze für ein kostenfreies Follow-Up-Training im Kundenservice Center in Mannheim. Dies gilt für Standalone Systeme und Core-Einheiten, für die ein Follow-Up-Training vorgesehen ist. Die Durchführung des Follow-up Trainings erfolgt im Kundenservice Center in Mannheim.

Die Anmeldung zu diesem Follow-up Training muss zwingend innerhalb eines Zeitfensters von 3 - 18 Monaten nach der erfolgten On-Site Einarbeitung mittels der Roche Diagnostics Academy erfolgen. Nach Ablauf dieser 18-monatigen Frist verfällt der Anspruch auf das kostenfreie Follow-up Training ersatzlos.

Sollten die Trainingsteilnehmenden den Trainingsplatz weniger als vier Wochen vor dem geplanten Beginn des Follow-up Trainings stornieren, behält sich Roche die Geltendmachung einer Stornogebühr in Höhe von 50 % der regulären Trainingskosten gemäß den jeweils gültigen Vergütungssätzen vor.

Separate Regelungen gelten für die von Roche erbrachten Point-of-Care Services.

** Ausgenommen sind Werkstattsysteme

Roche Diagnostics Deutschland GmbH
Sandhofer Straße 116
68305 Mannheim

© 2026 Roche Diagnostics.
ACCU-CHEK, ACCU-CHEK INFORM, AVENIO, AXELIOS, BENCHMARK, COAGUCHEK,
CINTEC, COBAS, LIAT, LIGHTCYCLER, LUMIRA, MAGNA PURE, NAVIFY, URISYS, VENTANA
sind Marken von Roche.
Alle anderen Produktnamen und Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

www.roche.de

08235082990 (11) – 0325 – 1.5 abc