

# LIVE

RADIOMETER CUSTOMER CARE

## DIENSTLEISTUNGEN

# Übersicht Radiometer Dienst- und Serviceleistungen



## Übersicht über die Radiometer Serviceleistungen

Neben dem gesicherten Betrieb Ihres Radiometer Analysators bieten wir Ihnen optionale Dienstleistungen rund um Ihre Geräte an.

Hierzu zählen unter anderem Schulungen, die durch speziell ausgebildete Radiometer Mitarbeiter bei Ihnen vor Ort durchgeführt werden oder aber auch IT-Leistungen, Statistiken, weitgehender Support sowie Serviceverträge.

Ein umfassendes Servicenetz mit der Bereitstellung ausgebildeter Kundendiensttechniker und der Bevorratung potentieller Ersatzteile ermöglicht kurze Reaktionszeiten und Einsätze an kundennahen Standorten.

Während der Servicebesuche stehen Ihnen kompetente Radiometer Mitarbeiter auch zur Beratung und Klärung von Anwendungsfragen zur Verfügung.



## Dienstleistungen am Gerät

Bestell-Nr.	Dienstleistung	Beschreibung	Ort	Preis
41-001	QC-Chargen-Konfiguration am Analysator	Einpflegen von neuen QC-Chargen am Analysator, eventuell Verteilung / Rücknahme der alten QC-Chargen und Verteilung der neuen QC-Chargen an die jeweiligen Analysatoren	Beim Kunden	Pauschale pro Gerät: 98,70 EUR zzgl. Fahrtzeit und km
41-002	Änderungen der Konfiguration am Gerät (z.B. Referenzbereiche, Messprofile, Einheiten) über den Auslieferungszustand hinaus	Jegliche Konfigurationen (Änderungen) nach Kundenwunsch Nicht bei Erstinstallation	Beim Kunden oder per Remote	Pauschale pro Gerät: 57,20 EUR zzgl. Fahrtzeit und km
41-003	Zählerstandserfassung für Abrechnung durch Radiometer-Mitarbeiter	Falls telefonisch oder Remote nicht möglich	Beim Kunden	Pauschale pro Gerät: 57,20 EUR zzgl. Fahrtzeit und km
41-004	- Analysator - Statusänderung - Standortwechsel - Stilllegung - Reaktivierung	Berechnung wenn Vorgang vom Kunden gewünscht (z.B. stillgelegtes Gerät verbleibt beim Kunden)	Beim Kunden	Arbeitszeit nach Aufwand zzgl. Fahrtzeit und km zzgl. Material
41-005	Begleitung der Ringversuche durch Radiometer-Mitarbeiter	Kunde stellt Ringversuchslösung Unterstützung durch Radiometer bei der Durchführung des Ringversuchs	Beim Kunden	Pauschale pro Gerät: 99,70 EUR zzgl. Fahrtzeit und km
41-006	Durchführung einer Inventur für Radiometer Produkte; Implementierung und individuelle Anpassung eines Logistik-Konzeptes für Radiometer Produkte	Entwicklung gemeinsam mit Kunden z.B. Bestellformulare / Mindestbestand / Lieferplan / Analyse interne Prozesse ...	Beim Kunden	Pauschale für Inventur der Materialien (pro Gerätestandort) 108,- EUR zzgl. Fahrtzeit und km
41-007	Kurzfristige Betriebs-mittellieferung durch Radiometer-Mitarbeiter (wenn Material verfügbar)	Belieferung bei Engpass auf Grund von versäumter Betriebsmittelbestellung. Keine Berechnung bei Radiometer-Lieferproblemen	Beim Kunden	Pauschale pro Lieferung: 98,70 EUR zzgl. Fahrtzeit und km zzgl. geliefertes Material
41-008	Upgrade Bestandsgeräte auf Windows 7	Upgrade auf Windows 7 bei Altgerät	Beim Kunden	auf Anfrage
41-011	Prüfung der elektrischen Sicherheit	Prüfung der elektrischen Sicherheit nach DIN EN62353 inkl. Prüfprotokoll (Im Rahmen eines Vor-Ort-Einsatzes)	Beim Kunden	75,00 EUR
41-012	Prüfung der elektrischen Sicherheit	Prüfung der elektrischen Sicherheit nach DIN EN62353 inkl. Prüfprotokoll (Beauftragung durch Kunden)	Beim Kunden	170,- EUR
41-010	Leihgerät	Stellung eines Leihgerätes für z. B. Reparaturüberbrückung, Schulungszwecke, Demo (max. 14 Tage)	Beim Kunden	160,- EUR/Tag zzgl. Fahrtzeit, km, Arbeitszeit und gelieferte Betriebsmittel
41-009	Notdienst	Notdienst - Telefonische Störungshilfe (wenn nicht über Care-Pack abgedeckt) Mo.-Fr. 17:00 bis 20:00 Uhr, Sa., So., feiertags 08:30 Uhr bis 16:30 Uhr	Telefon	132,- EUR/Anruf



## Schulungsangebot

Bestell-Nr.	Dienstleistung	Beschreibung	Dauer	Ort	Preis
40-001	Gerätespezifische Kundens Schulung in der Radiometer Geschäftsstelle (Geräte / Produkte, QC, Präanalytik)	Gerätespezifische Kundens Schulung in einer der Radiometer Geschäftsstellen (Geräte / Produkte, QC, Präanalytik); Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 1 Tag	Radiometer Geschäftsstelle	449,- EUR pro Teilnehmer
40-002	Grundlagenseminar zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen	Grundlagenseminar zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen; Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 2 Std.	Beim Kunden	109,- EUR pro Teilnehmer
40-003	Training zur Vermeidung präanalytischer Fehler	Vermeidung präanalytischer Fehler; Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 1,5 Std.	Beim Kunden	109,- EUR pro Teilnehmer
40-004	Gerätespezifische Einweisung für Anwender	Gerätespezifisches Training für Anwender / Vermeidung präanalytischer Fehler; bis maximal 10 Teilnehmer	ca. 1 Std.	Beim Kunden	459,- EUR pro Training
40-005	Gerätespezifisches Training für Gerätebeauftragte	Gerätespezifisches Intensivtraining für Gerätebeauftragte; bis maximal 5 Teilnehmer	ca. 2 Std.	Beim Kunden	699,- EUR pro Training
40-006	Technische Schulung für Medizintechniker	Intensive Schulung durch Radiometer für Medizintechniker für den First Level Support; bis maximal 5 Teilnehmer	4 Stunden	Radiometer Zentrale Krefeld oder Radiometer Geschäftsstelle	899,- EUR pro Training
43-001	Zusätzliche Folgeschulung POC-IT System	Intensive Schulung für AQUIRE Anwender bis maximal 10 Teilnehmer	Bis zu 4 Stunden	Beim Kunden oder Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale 1.990,- EUR zzgl. Fahrtzeit und km



## Verwaltung

Bestell-Nr.	Dienstleistung	Beschreibung	Ort	Preis
42-001	Controlling, z.B.: Umsatzauswertungen oder gerätebezogene Auswertungen	Umsatzauswertung Standard (nach Produktgruppen)	Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale pro Auswertung 429,- EUR
42-002	Erstellung eines kundenspezifischen Produkt-Katalogs	Anpassung ausgehend vom Standard-GHX-Katalog. (Standardmäßig wird GHX-Katalog geliefert)	Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale pro Kataloganpassung: 317,- EUR
42-003	Erstellung von Zwischenabrechnungen	Erstellung einer vom Kunden gewünschten zusätzlichen Zwischenabrechnung	Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale: 169,- EUR pro Zwischenabrechnung



## POC-IT

Bestell-Nr.	Dienstleistung	Ort	Preis
43-002	POCT-IT Anbindung - Konfigurationspauschale zur Anbindung an KIS/LIS	Beim Kunden	200,- EUR pro Anbindung zzgl. Fahrtzeit und km
43-003	Virtualisierung von Servern (Umstellung Applikation)	Remote	2.150,- EUR
43-004	Benutzerdefinierte Reports AQUIRE	Remote	800,- EUR pro Report
43-005	Schnittstellenanpassung (RADIANCE / AQUIRE / ABL)*	Remote	1.000,- EUR pro Schnittstelle
1-0101	Arbeitsstunde IT-Spezialist (Labour IT)	Remote	245,- EUR
43-014	Einrichtung Bedienerimport aus AD (Active Directory) / CSV*	Remote	1.950,- EUR
43-018	Installation Multi-Parameter Wettbewerb pro Gerät	Remote	319,- EUR
43-021	Projektumsetzungspauschale IT System	Remote	2.970,- EUR



# Serviceverträge für Radiometer ABL / AQT

Übersicht Serviceverträge	Install Care	Basic Care	Standard Care	Premium Care
<b>Maximale Laufzeit ab Installationsdatum (Neugerät):</b>		unbegrenzt	6 Jahre	6 Jahre
<b>Install</b>				
<b>Plan</b>				
Geschultes Team	✓	✓	✓	✓
Projektmanagement	✓	✓	✓	✓
Standortberatung	✓	✓	✓	✓
Konfigurationsberatung	✓	✓	✓	✓
Erstellung Trainingsplan	✓	✓	✓	✓
<b>Erstinstallation beim Kunden</b>				
Installation durch Fachpersonal	✓	✓	✓	✓
Kundenspezifische Erstkonfiguration (einmalig)	✓	✓	✓	✓
Konfiguration der Kunden-Referenzwerte (einmalig)	o	o	✓	✓
Netzwerkkonfiguration auf Radiometer Geräteseite (einmalig)	o	✓	✓	✓
Installation Remote-Support-Option	o	✓	✓	✓
<b>Training</b>				
Ersteinweisung Anwender / Systemverantwortlichen (Key-Operator; Gerätebeauftragter) - Trainingsveranstaltungen pro Installation	1	2	2	bis zu 4
<b>Use</b>				
<b>Technischer Support</b>				
Wartung gemäß Herstellerempfehlung durch Radiometer (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeiten, Fristaustauschteile)	o	✓	✓	✓
Prüfung der elektrischen Sicherheit gem. DIN EN 62353, inkl. elektronischem Protokoll (PDF-Datei) im Rahmen der Wartung	o	o	o	✓
Technische Störungshilfe per Telefon (Service-Line) (Mo. - Fr.)	o	8 - 17 Uhr	8 - 20 Uhr	8 - 20 Uhr
Notdienst - Telefonische Störungshilfe (Sa., So, feiertags 08:30 Uhr bis 16:30 Uhr)	o	✓	✓	✓
Remote Support (während der Service-Line Arbeitszeiten über Radiometer LIVE Connect, sofern auf Kundenseite aktiv und freigegeben)	o	✓	✓	✓
Störungsbehebung vor Ort (technisch begründet durch Analysator) (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeit, Ersatzteile; exkl. Elektroden und Betriebsmittel)**	o	o	✓	✓
Störungsbehebung vor Ort (begründet durch externe Beeinflussung, etc.) (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeit; exkl. Ersatzteile, Elektroden und Betriebsmittel)**	o	o	o	Insgesamt bis zu 2x
Notdienst - Störungsbehebung vor Ort (technisch begründet) (Sa., So., feiertags zwischen 8:30 Uhr und 16:30 Uhr) (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeit, Ersatzteile; exkl. Elektroden und Betriebsmittel)**	o	o	o***	
Notdienst - Störungsbehebung vor Ort (begründet durch externe Beeinflussung, etc.) (Sa., So., feiertags zwischen 8:30 Uhr und 16:30 Uhr) (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeit; exkl. Ersatzteile, Elektroden und Betriebsmittel)**	o	o	o	
Reparaturüberbrückungsgerät bei Totalausfall und Reparaturzeiten größer 3 Arbeitstage	o	o	✓	✓
<b>Qualität</b>				
Kundenspezifische Folgekonfiguration	o	o	einmalig	1x
Änderung / Anpassung der Netzwerkkonfiguration (nur Radiometer geräteseitig)	o	o	o	✓
Applikationsberatung POC / Einsätze für Applikativen Support (vor Ort)	o	o	1x	2x
Software-Updates / Software-Upgrades (Applikationssoftware)	✓	✓	✓	✓
<b>Learn</b>				
<b>Wissen</b>				
Mobile Apps: <i>Das Blutgashandbuch</i> und <i>Vermeidung präanalytischer Fehler</i>	✓	✓	✓	✓
AcuteCareTesting.org	✓	✓	✓	✓
myRadiometer.com	✓	✓	✓	✓
<b>Training</b>				
Preisnachlass für Trainingsaktivitäten			10%	20%
<b>Auszug unserer Trainingsangebote siehe Absatz Schulungsangebot</b>				

✓ enthalten

o optional (kostenpflichtig)

\*\* Freier Zugang zum Gerät ist zu gewährleisten, Wartezeiten nicht enthalten, vorherige Abklärung über Service-Line erforderlich

\*\*\* Ersatzteile in Standard Care enthalten