RADIOMETER

Connect & Care

DIENSTLEISTUNGEN

Radiometer GmbH
Europark Fichtenhain A 4 · 47807 Krefeld · Telefon 02151 8933-100 · kontakt@radiometer.de
Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter www.radiometer.de/agb
Angebot freibleibend. Änderungen, Preisanpassungen, Irrtümer oder Druckfehler vorbehalten.

www.radiometer.de

RADIOMETER

Connect & Care

Kundenbetreuung

Wir bieten Ihnen nachhaltigen Support und Service über die Laufzeit Ihrer Lösung.

KONTINUIERLICHER SUPPORT

Wir unterstützen Sie bei allen Aspekten Ihrer Lösung. Von der Implementierung an begleiten wir Sie mit unseren qualifizierten und zertifizierten Fachkräften und bieten Ihnen ein ergänzendes Projektmanagement. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir, welche Serviceabdeckung Sie benötigen, damit Ihre Lösung hinsichtlich Leistung und Probendurchsatz der Analysatoren optimiert wird. Wir bieten Ihnen nachhaltigen Support und Service über die Laufzeit Ihrer Lösung.

Radiometer verfügt über jahrzehntelange Erfahrung in der fachmännischen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Kunden. Unsere Account Manager überprüfen die Kundenzufriedenheit anhand von Jahresgesprächen, damit wir unser Serviceangebot und unsere Leistung optimal auf Ihren Bedarf abstimmen können.

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Nachhaltiger Support und Service über die Laufzeit Ihrer Lösung.
- Unsere qualifizierten und zertifizierten Servicetechniker stehen Ihnen beratend zur Seite.
- Konzentrieren Sie sich auf die Patientenversorgung in dem Wissen, dass Ihre Geräte optimal und konform betrieben werden.

PROFESSIONELLES TEAM

Unsere zertifizierten Anwendungsspezialisten, Servicetechniker und IT-Spezialisten beraten Sie gerne. Unsere Serviceverträge ermöglichen schnelle Reaktionszeiten und eine Optimierung der Betriebsabläufe.

SERVICE UND SUPPORT AUF DEM NIVEAU, DAS SIE BENÖTIGEN

Unsere Serviceverträge sind in verschiedenen Support-Leveln verfügbar, die auf Ihren Bedürfnissen und Zielen basieren. Ihr Servicevertrag ist der Schlüssel, um Ihre Geräte messbereit zu halten. Er umfasst regelmäßige präventive Wartungen, Besuche vor Ort und moderne digitale Lösungen, damit Sie nie auf sich allein gestellt sind.

SICHERHEIT UND GEWISSHEIT

Mit einem Servicevertrag können Sie sich auf die Patientenversorgung konzentrieren in dem Wissen, dass Ihre Geräte optimal und konform betrieben werden.

Genießen Sie diese Sicherheit und Gewissheit mit unserem geprüften und umfassenden Servicenetzwerk.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer regionalen Radiometer Vertretung.
www.radiometer.de

RADIOMETER

Connect & Care

SERVICEVERTRÄGE

WIR BIETEN IHNEN NACHHALTIGEN SUPPORT UND SERVICE ÜBER DIE LAUFZEIT IHRER LÖSUNG AN

	Beschreibung	Install Care	Basic Care	Standard Care	Premium Care
	Maximale Laufzeit ab Installationsdatum (Neugerät)	unbe-grenzt	unbe-grenzt	6 Jahre	6 Jahre
Qualität	Zertifiziertes Team	✓	✓	✓	✓
	Projektmanagement, Standort-/Konfigurationsberatung	✓	✓	✓	✓
	Erstellung Trainingsplan	✓	✓	✓	✓
	Installation durch Fachpersonal	✓	✓	✓	✓
	Kundenspezifische Erstkonfiguration (einmalig)	✓	✓	✓	✓
	Konfiguration der Kunden-Referenzwerte (einmalig)	o	o	✓	✓
	Netzwerkkonfiguration auf Radiometer Geräteseite (einmalig)	o	✓	✓	✓
	Installation Remote-Support-Option	o	✓	✓	✓
System-sicherheit	Software-Updates / Software-Upgrades (Applikationssoftware)	✓	✓	✓	✓
	ISO 27001 Zertifizierung	✓	✓	✓	✓
Support	Wartung gemäß Herstellerempfehlung durch Radiometer (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeiten, Fristaustauschteile)	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 - 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	Insge-samt bis zu 2 x
	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	✓	✓
	Prüfung der elektrischen Sicherheit gem. DIN EN 62353, inkl. elektronischem Protokoll (PDF-Datei) im Rahmen der Wartung	o	o	o	✓
Workflow	Applikationsberatung POCT / Einsätze für Applikativen Support (vor Ort)	o	o	1 x	2 x
Wissen & Training	Ersteinweisung Anwender / Systemverantwortlichen (Key-Operator; Gerätebeauftragter) – Trainingsveranstaltungen pro Installation	1	2	2	bis zu 4
	Mobile Apps: Das Blutgashandbuch und Vermeidung präanalytischer Fehler	✓	✓	✓	✓
	AcuteCareTesting.org	✓	✓	✓	✓
	Preisnachlass für Trainingsaktivitäten - Auszug unserer Trainingsangebote siehe Schulungsangebot -	–	–	10% Rabatt	20% Rabatt
Kunden-betreuung	Kundenspezifische Folgekonfiguration	–	–	einmalig	1 x
	Änderung / Anpassung der Netzwerkkonfiguration (nur Radiometer geräteseitig)	o	o	o	✓
	Zugang zum Kundenportal: MyRadiometer	✓	✓	✓	✓

✓ 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

RADIOMETER

Connect & Care

DIENSTLEISTUNG AM GERÄT

Bestellnummer	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: 119,48 EUR*
41-002	Änderungen der Konfiguration am Gerät (z.B. Referenz-bereiche, Messprofile, Einheiten) über den Aus-lieferungszustand hinaus	Jegliche Konfigurationen (Änderungen) nach Kundenwunsch Nicht bei Erstinstallation	Beim Kunden oder per Remote	Pauschale pro Gerät: 69,01 EUR*
41-003	Zählerstandserfassung für Abrechnung durch Radiometer-Mitarbeiter	Falls telefonisch oder Remote nicht möglich	Beim Kunden	Pauschale pro Gerät: 69,01 EUR*
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. Material
41-005	Begleitung der Ring-versuche durch Radiometer-Mitarbeiter	Kunde stellt Ringversuchslösung Unterstützung durch Radiometer bei der Durchführung des Ringversuchs	Beim Kunden	Pauschale pro Gerät: 120,51 EUR*
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) 128,75 EUR*
41-007	Kurzfristige Betriebsmittel-lieferung durch Radiometer-Mitarbeiter (wenn Material verfügbar)	Belieferung bei Engpass auf Grund von versäumter Betriebsmittelbestellung. Keine Berechnung bei Radiometer-Lieferproblemen	Beim Kunden	Pauschale pro Lieferung: 119,48 EUR* zzgl. geliefertes Material
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	158,62 EUR/Anruf
41-010	Leihgerät	Stellung eines Leihgerätes für z. B. Reparaturüberbrückung, Schulungszwecke, Demo (max. 14 Tage)	Beim Kunden	192,61 EUR*/Tag zzgl. Arbeitszeit und gelieferte Betriebsmittel
41-011	Prüfung der elektrischen Sicherheit	Prüfung der elektrischen Sicherheit nach DIN EN62353 inkl. Prüfprotokol (Im Rahmen eines Vor-Ort-Einsatzes)	Beim Kunden	90,43 EUR*
41-012	Prüfung der elektrischen Sicherheit	Prüfung der elektrischen Sicherheit nach DIN EN62353 inkl. Prüfprotokol (Beauftragung durch Kunden)	Beim Kunden	206,00 EUR*
906-058	Bestandsgeräte Upgrade auf Win 10 inklusive CPU Hardwareupgrade, jähr-liches Patch, Application Control	Upgrade auf Windows 10 Betriebssystem inklusive Upgrade CPU und jährliche Aktualisierung mit einem Radiometer geprüften Sicherheits-Patch (sofern vom Hersteller Radiometer Medical vor-gesehen) durch den Servicetechniker, Application Control	Beim Kunden	4.037,60 EUR*
906-059	Bestandsgeräte Upgrade auf Win 10, Jährliches Patch, Application Control	Upgrade auf Windows 10 Betriebssystem und jährliche Aktualisierung mit einem Radiometer geprüften Sicherheits-Patch (sofern vom Hersteller Radiometer Medical vorgesehen) durch den Servicetechniker, Application Control (Kompatible CPU Voraussetzung)	Beim Kunden	1.204,07 EUR*

*zzgl. Fahrtzeit und km

RADIOMETER

Connect & Care

SCHULUNGSANGEBOT

Bestellnummer	Dienstleistung	Beschreibung	Dauer	Ort	Preis
40-001	Gerätespezifische Kundenschulung in der Radiometer Geschäftsstelle (Geräte / Produkte, QC, Präanalytik)	Gerätespezifische Kundenschulung in einer der Radiometer Geschäftsstellen (Geräte / Produkte, QC, Präanalytik); Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 1 Tag	Radiometer Geschäftsstelle	535,45 EUR pro Teilnehmer
40-002	Grundlagenseminar zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen	Grundlagenseminar zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen; Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 2 Std.	Beim Kunden	140,08 EUR* pro Teilnehmer
40-003	Training zur Vermeidung präanalytischer Fehler	Vermeidung präanalytischer Fehler; Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 1,5 Std.	Beim Kunden	140,08 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	535,60 EUR* pro Training
40-005	Gerätespezifisches Training für Gerätebeauftragte	Gerätespezifisches Intensivtraining für Gerätebeauftragte; bis maximal 5 Teilnehmer	ca. 2 Std.	Beim Kunden	826,06 EUR* pro Training
40-006	Technische Schulung für Medizintechniker	Intensive Schulung durch Radiometer für Medizintechniker für den First Level Support; bis maximal 5 Teilnehmer	ca. 2 Std.	Beim Kunden	1.061,93 EUR* pro Training
43-001	Zusätzliche Folgeschulung POCT-IT System	Intensive Schulung für AQURE Anwender bis maximal 5 Teilnehmer	ca. 4 Std.	Beim Kunden	2.369,00 EUR* pro Training

VERWALTUNG

Bestellnummer	Dienstleistung	Beschreibung	Ort	Preis
42-001	Controlling, z.B.: Umsatzauswertungen oder gerätebezogene Auswertungen	Umsatzauswertung Standard (nach Produktgruppen)	Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale pro Auswertung 517,06 EUR
42-002	Erstellung eines kundenspezifischen Produkt-Katalogs	Anpassung ausgehend vom Standard-GHX-Katalog. (Standartmäßig wird GHX-Katalog geliefert)	Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale pro Katalog-anpassung: 382,13 EUR
42-003	Erstellung von Zwischen-abrechnungen	Erstellung einer vom Kunden gewünschten zusätzlichen Zwischenabrechnung	Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale: 202,91 EUR pro Zwischen-abrechnung

POCT-IT

Bestellnummer	Dienstleistung	Ort	Preis
43-002	POCT-IT Anbindung – Konfigurationspauschale zur Anbindung an KIS/LIS	Beim Kunden/ Remote	Preis auf Anfrage
43-003	Virtualisierung von Servern (Umstellung Applikation)	Remote	Preis auf Anfrage
43-004	Benutzerdefinierte Reports AQURE	Remote	Preis auf Anfrage
43-005	Schnittstellenanpassung (AQURE / ABL)**	Remote	Preis auf Anfrage
1-0101	Arbeitsstunde IT-Spezialist (Labour IT)	Remote	Preis auf Anfrage
43-014	Einrichtung Bedienerimport aus AD (Active Directory) / CSV**	Remote	Preis auf Anfrage
43-021	Projektumsetzungspauschale IT System	Remote	Preis auf Anfrage

* zzgl. Fahrtzeit und km

** Voraussetzung ist das entsprechende Modul in AQURE
Bei allen angegebenen Preisen handelt es sich um Nettopreise

RADIOMETER

Connect & Care

SERVICEVERTRÄGE FÜR RADIOMETER AQURE

SERVICEVERTRÄGE FÜR RADIOMETER AQURE (PROJEKTUMSETZUNG UND SLA)

Übersicht Serviceverträge	Install Care
PROJEKTUMSETZUNG	
Plan	
Planung durch geschultes Team	✓
Projektmanagement	✓
Standortberatung	✓
Konfigurationsberatung	✓
Schulung im Train-the-Trainer Prinzip	✓
Erstinstallation beim Kunden	
Installation durch Fachpersonal	✓
Kundenspezifische Erstkonfiguration (einmalig)	✓
Validation durch Fachpersonal	✓
Training	
Ersteinweisung Anwender / Systemverantwortlichen (Key-Operator; Gerätebeauftragter) in Bedienung und Umgang mit der AQURE Software und den genannten Modulen	✓
SUPPORT	
Technischer Support∞	
Erhalt und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft gemäß Herstellerempfehlung durch Radiometer	✓
Aktualisierung der Software (Updating)	✓
Technische Störungshilfe per Telefon/Remote Support (POCT-IT Hotline) (Mo. - Fr. 8:30-16:30)	✓
Notdienst – Telefonische Störungshilfe (Sa., So, feiertags 08:30 Uhr bis 16:30 Uhr)	✓
Störungsbehebung vor Ort begründet durch System (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeit)	o
Störungsbehebung vor Ort begründet durch externe Beeinflussung, etc. (inkl. Anfahrtskonsten, Arbeitszeit)	o
Notdienst – Störungsbehebung vor Ort (technisch begründet) (Sa., So., feiertags zwischen 8:30 Uhr und 16:30 Uhr) (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeit)	o
Notdienst – Störungsbehebung vor Ort (begründet durch externe Einflüsse) (Sa., So., feiertags zwischen 8:30 Uhr und 16:30 Uhr) (inkl. Anfahrtskosten, Arbeitszeit)	o
Dokumentation durchgeführter Service/Support Arbeiten	✓
Übermittlung von Lizenzkeys die zum Betrieb des Systems erforderlich sind	✓
WISSEN & TRAINING	
Wissen	
AcuteCareTesting.org	✓
AQURE Benutzerhandbuch	✓
Zugang zum Kundenportal: MyRadiometer	✓

✓ enthalten
o optional (kostenpflichtig)
∞ Für AQURE Office: für die ersten 30 Tage inklusive
Für AQURE Economy: für die ersten 90 Tage inklusive

Radiometer GmbH
Europark Fichtenhain A 4 · 47807 Krefeld · Telefon 02151 8933-100 · kontakt@radiometer.de
Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter www.radiometer.de/agb
Angebot freibleibend. Änderungen, Preisanpassungen, Irrtümer oder Druckfehler vorbehalten.