

LIVE

RADIOMETER CUSTOMER CARE

DIENSTLEISTUNGEN

Übersicht Radiometer Dienst- und Serviceleistungen



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: 104,- 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: 60,10 EUR zzgl. Fahrtzeit und km
41-003	Zählerstandserfassung für Abrechnung durch Radiometer-Mitarbeiter	Falls telefonisch oder Remote nicht möglich	Beim Kunden	Pauschale pro Gerät: 60,10 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: 105,- 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) 113,- 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: 104,- EUR zzgl. Fahrtzeit und km zzgl. geliefert 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	139,- EUR/Anruf
906-058	Bestandsgeräte Upgrade auf Win 10 inklusive CPU Hardwareupgrade, jährliches Patch, Application Control	Package 2: Upgrade auf Windows 10 Betriebssystem inklusive Upgrade CPU und jährliche Aktualisierung mit einem Radiometer geprüften Sicherheits-Patch durch den Servicetechniker, Application Control	Beim Kunden	3.450,- EUR
906-059	Bestandsgeräte Upgrade auf Win 10, Jährliches Patch, Application Control	Package 3: Upgrade auf Windows 10 Betriebssystem und jährliche Aktualisierung mit einem Radiometer geprüften Sicherheits-Patch durch den Servicetechniker, Application Control (Kompatible CPU Voraussetzung)	Beim Kunden	1.063,- EUR
41-011	Prüfung der elektrischen Sicherheit	Prüfung der elektrischen Sicherheit nach DIN EN62353 inkl. Prüfprotokoll (Im Rahmen eines Vor-Ort-Einsatzes)	Beim Kunden	78,80 EUR
41-012	Prüfung der elektrischen Sicherheit	Prüfung der elektrischen Sicherheit nach DIN EN62353 inkl. Prüfprotokoll (Beauftragung durch Kunden)	Beim Kunden	179,- EUR
41-010	Leihgerät	Stellung eines Leihgerätes für z. B. Reparaturüberbrückung, Schulungszwecke, Demo (max. 14 Tage)	Beim Kunden	168,- EUR/Tag zzgl. Fahrtzeit, km, Arbeitszeit und gelieferte Betriebsmittel



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	471,- EUR pro Teilnehmer
40-002	Grundlagenseminar zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen	Grundlagenseminar zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen; Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 2 Std.	Beim Kunden	114,- EUR pro Teilnehmer
40-003	Training zur Vermeidung präanalytischer Fehler	Vermeidung präanalytischer Fehler; Mindestteilnehmerzahl 5	ca. 1,5 Std.	Beim Kunden	114,- 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	482,- EUR pro Training
40-005	Gerätespezifisches Training für Gerätebeauftragte	Gerätespezifisches Intensivtraining für Gerätebeauftragte; bis maximal 5 Teilnehmer	ca. 2 Std.	Beim Kunden	734,- 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	944,- 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 2.090,- 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 450,- 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: 333,- EUR
42-003	Erstellung von Zwischenabrechnungen	Erstellung einer vom Kunden gewünschten zusätzlichen Zwischenabrechnung	Radiometer Zentrale Krefeld	Pauschale: 177,- EUR pro Zwischenabrechnung







POC-IT

Bestell-Nr.	Dienstleistung	Ort	Preis
43-002	POCT-IT Anbindung - Konfigurationspauschale zur Anbindung an KIS/LIS	Beim Kunden	Preis auf Anfrage
43-003	Virtualisierung von Servern (Umstellung Applikation)	Remote	Preis auf Anfrage
43-004	Benutzerdefinierte Reports AQUIRE	Remote	Preis auf Anfrage
43-005	Schnittstellenanpassung (AQUIRE / 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



Serviceverträge für Radiometer ABL / AQT

Übersicht Serviceverträge	 Install Care	 Basic Care	 Standard Care	 Premium Care
Maximale Laufzeit ab Installationsdatum (Neugerät):		unbegrenzt	6 Jahre	6 Jahre
Install				
Plan				
Geschultes Team	✓	✓	✓	✓
Projektmanagement	✓	✓	✓	✓
Standortberatung	✓	✓	✓	✓
Konfigurationsberatung	✓	✓	✓	✓
Erstellung Trainingsplan	✓	✓	✓	✓
Erstinstallation beim Kunden				
Installation durch Fachpersonal	✓	✓	✓	✓
Kundenspezifische Erstkonfiguration (einmalig)	✓	✓	✓	✓
Konfiguration der Kunden-Referenzwerte (einmalig)	o	o	✓	✓
Netzwerkkonfiguration auf Radiometer Geräteseite (einmalig)	o	✓	✓	✓
Installation Remote-Support-Option	o	✓	✓	✓
Training				
Ersteinweisung Anwender / Systemverantwortlichen (Key-Operator; Gerätebeauftragter) - Trainingsveranstaltungen pro Installation	1	2	2	bis zu 4
Use				
Technischer Support				
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	✓	✓
Qualität				
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)	✓	✓	✓	✓
Learn				
Wissen				
Mobile Apps: <i>Das Blutgashandbuch</i> und <i>Vermeidung präanalytischer Fehler</i>	✓	✓	✓	✓
AcuteCareTesting.org	✓	✓	✓	✓
myRadiometer.com	✓	✓	✓	✓
Training				
Preisnachlass für Trainingsaktivitäten			10%	20%
Auszug unserer Trainingsangebote siehe Absatz Schulungsangebot				

✓ 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



Serviceverträge für Radiometer AQUIRE



Übersicht Serviceverträge		 Install Care
Serviceverträge für Radiometer AQUIRE (Projektumsetzung und SLA)		
Install (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 AQUIRE Software und den genannten Modulen		✓
Use (Leistungsumfang SLA)		
Technischer Support*		
Erhalt und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft gemäß Herstellerempfehlung durch Radiometer		✓
Aktualisierung der Software (Updating)		✓
Technische Störungshilfe per Telefon/Remote Support (POC-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. Anfahrtskosten, 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		✓
Learn		
Wissen		
AcuteCareTesting.org		✓
AQUIRE Benutzerhandbuch		✓
myRadiometer		✓

✓ enthalten

o optional (kostenpflichtig)

* Für AQUIRE Office: für die ersten 30 Tage inklusive

* Für AQUIRE 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

Angebot freibleibend. Änderungen, Preisanpassungen, Irrtümer oder Druckfehler vorbehalten.