

Serviceleistung PERFORMANCE PLUS 2022

A. Systemservice	
Training für Mitarbeiter	
Interaktives Online-Trainingsportal PEPconnect	enthalten
Vollservice vor Ort durch Serviceingenieur	
Technische Wartungen durch Serviceingenieur (Wartungsintervalle nach Herstellervorgabe)	enthalten
Arbeits- und Reisekosten Serviceingenieure	für technische Wartungen und Reparaturen enthalten
Einsatzzeiten für technische Wartungen und Reparaturen	Mo.-Do. 08.00-17.00 Uhr, Fr. 08.00-12.30 Uhr
Reaktionszeit Serviceingenieure	Anruf bis 15.00 Uhr, Einsatz bis zum nächsten Arbeitstag (Mo.-Fr.)
Vollservice vor Ort durch Applikationsspezialist	
Einweisung von Systemverantwortlichen und Basisanwendern pro Systemlinie vor Routinestart gemäß Vertragsinhalten	enthalten
Zwei Vor-Ort-Einsätze pro Jahr für applikativen Support	enthalten
Laufende Software-Updates	enthalten
ServiceLine für telefonische Unterstützung	
Bereitschaftszeit ServiceLine	Mo.-Do. 07.00-17.00 Uhr, Fr. 07.00-17.00 Uhr
Telefonische Rufbereitschaft * (Hämatologie, Hämostase, Immundiagnostik und Klinische Chemie)	Sa.-So. u. Feiertag 08.00-17.00 Uhr, 24. u. 31. Dezember 08.00-14.00 Uhr
Ersatz- und Verschleißteile	
Ersatzteile, z. B. Platinen, Pumpen	für technische Wartungen und Reparaturen enthalten
Wartungskits	für technische Wartungen und Reparaturen enthalten
Nicht im Leistungsumfang enthalten	
Wiederherstellung von technischen oder wirtschaftlichen Totalschäden. Diese liegen vor, wenn die Instandsetzungskosten den Zeitwert des Gerätes übersteigen.	

*Für folgende Systeme:

Hämostase: Atellica COAG360, BCS XP, CA-500/600 Serie, Sysmex CS-Systeme

Klinische Chemie: Atellica CH930, Dimension Systeme

Automation: Atellica Sample Handler

Hämatologie: ADVIA 120, ADVIA 2120/2120i

Immunologie: Atellica IM-Systeme

Vor-Ort-Einsätze sind kostenpflichtig: Sondereinsatzpauschale plus Arbeitszeit

B. Smart Remote Services (SRS)

Das kontinuierliche Remote-Online-Monitoring und die proaktive Vorbereitung bzw. Durchführung von Störbeseitigungen kann durch unsere zertifizierte und sichere Smart Remote Services (SRS) Anbindung erfolgen (soweit für das Analysensystem* technisch verfügbar).

Standard-Dienstleistungen von Smart Remote Services:

- Fehleranalyse und Fehlerbehebung
- Event Monitoring
- Bereitstellung von Software-Updates
- Update der Chargendaten
- Einspielen neuer und aktualisierter Testdefinitionen
- Dokumentation der Leistungen

Die Bereitstellung einer Breitband (VPN-) Kommunikationsverbindung ist durch den Vertragspartner während der gesamten Vertragslaufzeit zu gewährleisten. Sofern kundenseitig kein Rechner oder Virtual Machine (VM) zur Verfügung gestellt werden kann, besteht die Option die zugehörige Hardware käuflich zu erwerben.

Grundlage dieser Leistung ist ein mit dem Vertragspartner zu vereinbarenden Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

* Für folgende Systeme:

Hämostase: Atellica COAG360, Sysmex CS-5100

Klinische Chemie: Atellica CH930, ADVIA Chemistry XPT

Automation: APTIO, Atellica Sample Handler

Hämatologie: ADVIA 2120i

Immunologie: Atellica IM-Systeme, ADVIA Centaur XPT

Plasmaproteine: Atellica NEPH630

Urinanalytik: Atellica 1500

C. teamplay Fleet

teamplay Fleet ist eine für medizinische Geräte entwickelte digitale Plattformlösung, mit der Sie die Verwaltung Ihres Siemens Healthineers Geräteparks rationalisieren und die Gesamtleistung Ihrer Geräte und Systeme rund um die Uhr und von jedem browserfähigen Gerät aus optimieren können. Mit seinen zahlreichen Funktionen verschafft Ihnen teamplay Fleet einen genauen Überblick über Ihre Gerätedaten. Auf diese Weise können Sie die Leistung Ihrer Geräte und Systeme auf konstant hohem Niveau halten bzw. weiter optimieren, Ihren Gerätepark vor Cyber-Bedrohungen schützen und fundierte Entscheidungen hinsichtlich künftiger Anschaffungen treffen.