



## Servisní smlouvy na servis genetických analyzátorů a Real-Time PCR cyklerů Applied Biosystems®

### Podporované přístroje:

Genetické analyzátoři: ABI310, ABI3130, ABI3130xl, ABI3500, ABI3500xl, ABI3500 Dx, ABI3500xl Dx

Real-Time PCR cykly: ABI 7300, ABI 7500, ABI 7500 Fast, ABI 7900, StepOne™, StepOnePlus™, ViiA7, QuantStudio

### Rozsah servisní smlouvy:

Uzavření servisní smlouvy na servis genetických analyzátorů nebo Real-Time PCR cyklerů Applied Biosystems® znamená, že s vámi uzavřeme smlouvu, která bude pokrývat veškeré servisní úkony, jež bude v uvedeném období na přístrojích zapotřebí vykonat, včetně ale nikoliv výhradně úkonů preventivního charakteru (pravidelné servisní prohlídky). Doporučujeme uzavření servisní smlouvy dle potřeb laboratoře, optimálně v rozsahu alespoň 3 roky.

### Servisní smlouva zahrnuje:

- Provádění oprav přístroje včetně dodávek náhradních dílů (v neomezeném rozsahu) po celou dobu trvání smlouvy, přednostní vyřízení servisních požadavků. Počet servisních zásahů není nijak omezen.
- Provedení jedné inspekční prohlídky genetického analyzátoru nebo Real-Time PCR cyklu ročně, v případě genetických analyzátorů včetně Ověření funkčnosti přístroje (OQ/PQ/IPV).
- Zaškolení do obsluhy přístroje (jedenkrát po dobu trvání smlouvy)
- Náklady na práci a cestovné servisního technika
- Aplikační podporu v neomezeném rozsahu po celou dobu trvání smlouvy
- Pouze pro genetické analyzátoři – možnost analýzy vašich vzorků v naší servisní laboratoři (v případě déletrvajících technických problémů s vaším přístrojem) včetně zajištění svozu vzorků kurýrní službou
- Servisní smlouva může dále zahrnovat specifické úkony, které jsou věcí vzájemné dohody, např. pravidelné dodávky provozních reagentů a spotřebního materiálu, provádění uživatelských kalibrací přístrojů, provádění inspekčních prohlídek v jiném než standardním rozsahu, školení zaměřené na vyhodnocování získaných dat a efektivní využití programových balíčků na analýzy dat, dodávaných spolu s přístroji atp.

### Podmínky uzavření servisní smlouvy:

- Podmínky uzavření servisní smlouvy jsou sjednávány vždy individuálně v závislosti na vašich požadavcích.

### Vzdálený monitoring přístrojů:

- Naším typickým (ale nikoliv nezbytně nutným) požadavkem sjednáváním v servisní smlouvě je možnost vzdáleného monitoringu přístrojů prostřednictvím zabezpečeného připojení. Tento nástroj nám umožňuje rychlé a efektivní řešení vzniklých servisních situací s cílem maximalizovat dobu, kdy jsou vaše přístroje v chodu, a naopak minimalizovat jejich odstávky.
- Vzdálený monitoring přístroje je inicializován naším servisním technikem vždy s vaším vědomím a vaší asistencí, typicky na vaši žádost v souvislosti s nesprávným chodem či závadou přístroje. Během monitoringu se technik připojí k ovládacímu počítači vašeho přístroje a provede diagnostické testy v obdobném rozsahu, jaké by provedl při osobní návštěvě vašeho pracoviště.
- Je-li na základě vzdálené diagnostiky rozhodnuto, že je nutná osobní návštěva technika na místě, je již při první osobní návštěvě vybaven všemi náhradními díly, jejichž potřeba vyplývá z provedené diagnostiky, a tak je zajištěno, že váš přístroj bude opraven v té nejrychlejší možné době.
- Použití vzdáleného monitoringu přístrojů nemá vliv na cenu servisu sjednanou v servisní smlouvě, ale v případě, že si nepřejete vzdálený monitoring využívat, může to mít vliv na sjednanou reakční dobu servisu.
- Poznámka: Vzdálené připojení je zcela bezpečné. Je zabezpečeno šifrováním 2048 RSA založeným na výměně veřejných a soukromých klíčů a šifrováním relací AES (256 bitů). Tato technika je založena na stejných standardech jako https/SSL a splňuje dnešní bezpečnostní normy. Všechny programové soubory jsou zabezpečeny technologií podpisů pomocí kódů VeriSign. To umožňuje zkontrolovat původ přijatých spustitelných souborů. Kromě automaticky vytvářené dynamické identifikace se vytváří i heslo relace, které je při každém vzdáleném přístupu jiné. Také není možné ovládat počítač neviditelně. Z důvodu ochrany údajů uložených na vzdáleném počítači musí být uživatel vzdáleného počítače informován o pokusu o přístup.

Zákazníci, s nimiž máme uzavřeny servisní smlouvy, jsou našimi nejdůležitějšími klienty. Jejich požadavky jsou vyřizovány s nejvyšší prioritou. Potřebu preventivních prohlídek a obdobných úkonů preventivního charakteru a jejich včasné provedení monitorujeme sami a aktivně s vámi sjednáme vhodný termín. Se servisní smlouvou máte zabezpečen ten nejlepší dostupný servis.