



## Kontrakty serwisowe na analizatory genetyczne i aparaty do Real-Time PCR (Applied Biosystems®)

### Aparaty objęte serwisem:

Analizatory genetyczne: ABI310, ABI3130, ABI3130xl, ABI3500, ABI3500xl, ABI3500 Dx, ABI3500xl Dx

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

### Zakres kontraktu serwisowego:

Posiadanie kontraktu serwisowego na analizator genetyczny, lub aparat do Real-Time PCR firmy Applied Biosystems® oznacza podpisanie umowy, zgodnie z którą zapewniamy wszystkie usługi serwisowe w określonej cenie, włącznie z serwisem profilaktycznym. Rekomendujemy podpisanie kontraktu zgodnie z potrzebami laboratorium, optymalnie na okres 3 lat.

### Kontrakt serwisowy obejmuje:

- Diagnostykę (ustalenie usterki) oraz naprawę, wliczając w to dostarczenie części zamiennych (bez limitów) i pierwszeństwo w obsłudze zleceń serwisowych. Nie ma ograniczeń liczby wizyt serwisowych.
- Jeden przegląd aparatu rocznie (analizator genetyczny lub aparat do Real-Time PCR) a w przypadku analizatorów genetycznych oznacza to również weryfikację wydajności aparatu (OQ/PQ/IPV).
- Szkolenie dla użytkownika aparatu (jednorazowo w trakcie obowiązywania kontraktu)
- Koszty pracy oraz podróży inżyniera serwisowego
- Nielimitowane wsparcie aplikacyjne
- Tylko w przypadku analizatorów genetycznych – w przypadku poważniejszych usterek jesteśmy w stanie przeanalizować Państwa próbki w naszym laboratorium, wliczając w to odbiór próbek przez kuriera.
- Kontrakt serwisowy może zawierać również inne zadania i obowiązki zgodne z Państwa wymaganiami, np. regularne dostawy odczynników i materiałów eksploatacyjnych do Państwa aparatu, wykonywanie kalibracji aparatu, wykonywanie przeglądów części, lub rzadziej niż to zalecane, szkolenie dedykowane analizie wyników i wydajnemu wykorzystaniu pakietów oprogramowania dostarczonych razem z aparatem, itd..

### Warunki:

- Warunki kontraktu serwisowego zawsze są negocjowane indywidualnie, w zależności od potrzeb.

### Zdalne monitorowanie aparatów:

- Naszym standardem (który nie jest wymagany) w przypadku kontraktów serwisowych jest umożliwienie nam ustanowienie zdalnego dostępu do monitorowania aparatu, przy pomocy bezpiecznego połączenia internetowego. Pozwala to nam na szybkie i wydajne rozwiązywanie problemów związanych z aparatem co przekłada się na maksymalną wydajność czasu pracy aparatu.
- Zdalne monitorowanie aparatu jest inicjowane na życzenie Klienta, przez naszego inżyniera serwisowego (zazwyczaj kiedy aparat działa nieprawidłowo i wymagane jest przeprowadzenie diagnostyki). Podczas sesji monitorowania, nasz inżynier serwisowy zdalnie łączy się z komputerem zawiadującym aparatem i przeprowadza testy diagnostyczne, tak jakby był fizycznie obecny przed komputerem na miejscu.
- Jeżeli zdalna diagnostyka wykaże, że inżynier serwisowy musi pojawić się na miejscu w celu naprawienia usterki, to przywiezie on ze sobą odpowiednie części zamienne, żeby naprawa przebiegła jak najszybciej.
- Wykorzystanie zdalnego monitoringu nie ma wpływu na cenę kontraktu serwisowego, ale w przypadku gdy nie zgadzacie się Państwo na wykorzystanie tego narzędzia diagnostycznego, należy liczyć się z tym, że może to negatywnie wpłynąć na nasz czas reakcji.
- Uwaga: Zdalny monitoring jest całkowicie bezpieczny. Przesyłanie danych zabezpieczone jest przy pomocy infrastruktury wymiany klucza publicznego (public/private) 2048 RSA oraz sesji szyfrującej AES (256 bitowej). Technologia ta jest wykorzystywana w podobnej formie przez https/SSL i uważana jest za całkowicie bezpieczną zgodnie z dzisiejszymi standardami. Wszystkie pliki programu zdalnego podpisywane są przez VeriSign Code Signing. Dzięki temu wydawca oprogramowania jest zawsze szybko identyfikowalny. W przeciwieństwie do dynamicznej identyfikacji, w tym przypadku zawsze tworzone jest nowe hasło dla każdej zdalnej sesji. Dodatkowo, nie ma możliwości obsługiwanego przez niewidoczne komputery, na pulpicie zawsze można zobaczyć co robił inżynier serwisowy. W celu ochrony swoich danych, zawsze z wyprzedzeniem informujemy o potrzebie nawiązania połączenia i wymagamy akceptacji przed rozpoczęciem połączenia do zdalnego monitorowania.

Klienci posiadający wykupiony kontrakt serwisowy na swoje aparaty, są naszymi klientami kluczowymi. Ich wymagania stanowią najwyższy priorytet dla naszego działu serwisowego. My zaplanujemy harmonogram serwisu profilaktycznego oraz innych regularnie odbywanych wizyt i to my będziemy kontaktować się z Państwem w celu upewnienia się, że nasi inżynierowie w czasie wykonywania swoich zadań, nie będą przeszkadzać w Państwa codziennej pracy. Kontrakt serwisowy daje Państwu najlepsze dostępne usługi.