

Serviceleistungen für Ihre diagnostische Kardiologie



60 Jahre Kundenservice in jedem Angebot integriert

Wir sind uns der Notwendigkeit bewusst, dass Sie auf einwandfrei funktionierende Geräte und Systeme angewiesen sind. Ebenfalls ist uns auch die gute Zusammenarbeit mit Ihren eigenen Support-Kapazitäten wichtig.

Wir bieten eine Reihe von unterschiedlichen Vertragspaketen an, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Diese decken unter anderem Fernsupport, Wartung und Reparaturen ab.

Die Serviceabteilung von Spacelabs Deutschland befindet sich in unserer Hauptgeschäftsstelle in Nürnberg. Unsere Techniker arbeiten Hand in Hand mit dem Vertrieb, dem Innendienst und dem globalen technischen Support-Team. Alle Kunden profitieren bei der Unterstützung von unserer langjährigen Erfahrung in den Bereichen der diagnostischen Kardiologie und Patientenmonitoring.

Alle unsere Techniker sind für unsere Produkte geschult und zertifiziert. Dadurch wird sichergestellt, dass sie über umfassende Kenntnisse über deren Anwendungszwecke und Anforderungen an Support oder Wartung verfügen. Unser internes Serviceteam führt Reparaturen in der zertifizierten Werkstatt durch und bietet technische Unterstützung. Das interne Serviceteam hat Zugang zu den Lagerbeständen einschließlich Ersatzteilen, Verbrauchsmaterialien und Zubehör.

Unsere Außendiensttechniker sind an verschiedenen Standorten in Deutschland ansässig.

Die wichtigsten Vorteile

- Direkte technische Unterstützung durch zertifizierte und geschulte Spacelabs Techniker
- Strategische Verteilung der Spacelabs-Techniker für Vor-Ort-Einsätze
- Unterschiedliche Software- & Wartungsverträge für die jeweiligen Ansprüche

Service- & Wartungsverträge für Kardiologie

Wesentliche Unterschiede \ Vertrags-Typen	Servicevertrag Hotline (SVSWHOT)	Servicevertrag Einzelplatz (SVSWEP)	Servicevertrag Netzwerk (SVSWNWGDT)	Servicevertrag Netzwerk HL7 (SVSWNHL7)	Wartungsvertrag Eclipse PRO/Mini	Wartungsvertrag OnTrak/90217A	Wartungsvertrag LifeCard CF
Telef. Support	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fernw. Support	Sonderpreis	✓	✓	✓			
Kürzere Reaktionszeiten	✓	✓	✓	✓			
Support HL7				✓			
Support GDT			✓				
Reparaturcenter NBG					✓	✓	✓
Kürzere Bearbeitungszeiten					✓	✓	✓
Leihgeräte					✓	✓	✓
NEU für ALT					✓		
Sonderpreis bei Austausch						✓	✓
Ermäßigte Reparaturpreise					✓	✓	✓
Rabatt bei Mehrjahresabschluss	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Voraussetzung ist, daß für erworbene Spacelabs-Produkte ein Service- oder Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Reparaturen ohne Vertrag und außerhalb der Garantie werden zu den aktuellen Tarifen berechnet.

TeamUp™-Strategien - Vertragsarten

Servicevertrag Netzwerk HL7 (SVSW-NWHL7) / GDT (SVSWNWGDT)

Kürzere Reaktionszeiten

Sofortige telefonische Erreichbarkeit unserer Hotline

Technische Unterstützung über Telefon und Fernwartung

Technische Unterstützung für lizenzierte Spacelabs Schnittstellen wie z.B. HL7 oder GDT

Servicevertrag Einzelplatz (SVSWEP) / Hotline (SVSWHOT)

Kürzere Reaktionszeiten

Sofortige telefonische Erreichbarkeit unserer Hotline

Servicevertrag Einzelplatz:

Technische Unterstützung über Telefon und Fernwartung

Technische Unterstützung für lizenzierte Spacelabs

Schnittstellen wie z.B. GDT

Servicevertrag Hotline:

Technische Unterstützung über Telefon

Bei notwendiger Fernwartung gilt der vertragliche Sonderpreis

Wartungsvertrag OnTrak & 90217A

Alle Wartungen, Reparaturen und Einstellungen in unserem Labor

Jährliche Funktionsprüfung mit sicherheitstechnischer Kontrolle nach medizinischer Geräteverordnung

Zweijährliche MTK nach medizinischer Geräteverordnung

Austausch aller defekten Servicekleinteile

Für die Dauer der Reparatur kann ein Leihgerät, wenn verfügbar, kostenlos zur Verfügung gestellt werden

Installation der neuesten verfügbaren Rekordersoftware im Reparaturzentrum

Die Inspektions- und Instandsetzungsarbeiten werden nach Eingang in der Servicezentrale bevorzugt durchgeführt

Die Kosten für Verpackung und Rücksendung der reparierten Geräte werden von Spacelabs Healthcare Deutschland GmbH übernommen

Rekorderzubehör wird mit 15% rabattiert (immer in Bezug auf die aktuelle Zubehör-Preisliste)

Bei Reparaturen z.B. Gehäuse/ Magnetventil/ Pumpe/ Platine wird der anfallende Pauschalbetrag bis 150,00 € reduziert

Wartungsvertrag Eclipse PRO/Mini

Kostenloser einmaliger Austausch des Gerätes innerhalb von 4 Jahren, wenn keine Reparatur möglich ist

Bei Vertragsverlängerung Austausch innerhalb der nächsten folgenden 4 Jahre usw.

Jährliche Funktionsprüfung nach medizinischer Geräteverordnung

Überprüfungen werden nach Eingang in der Servicezentrale innerhalb von drei Arbeitstagen durchgeführt

Die Kosten für Verpackung und Rücksendung werden von Spacelabs Healthcare Deutschland GmbH übernommen

Rekorderzubehör wird mit 15% rabattiert (in Bezug auf die aktuelle Preisliste)

Pro Gerät innerhalb der 4 Jahre kostenlos ein Standard-Patientenkabel. Bei Vertragsverlängerung innerhalb der nächsten folgenden 4 Jahre usw.

Wartungsvertrag LifeCard CF

Alle Wartungen, Reparaturen und Einstellungen in unserem Labor

Jährliche Funktionsprüfung mit technischer Kontrolle

Austausch aller Servicekleinteile

Installation der neuesten verfügbaren Rekordersoftware im Reparaturzentrum

Die Inspektions- und Instandsetzungsarbeiten werden nach Eingang in der Servicezentrale innerhalb von drei Arbeitstagen durchgeführt

Die Kosten für Verpackung und Rücksendung der reparierten Geräte werden von Spacelabs Healthcare Deutschland GmbH übernommen

Rekorderzubehör wird mit 15% rabattiert (in Bezug auf die aktuelle Zubehör-Preisliste)

Bei Reparaturen z.B. von Gehäuse/Platine wird der anfallende Pauschalbetrag bis 150,00 € reduziert



"Ich bin stolz darauf, durch meine über 20-jährige Erfahrung in der Kundenbetreuung, bei Lösungen von Kundenproblemen helfen zu können. Von Installationen und Ausfällen bis hin zu kompletten System-Upgrades sind wir als Service Team immer für Sie da und gerne bereit schnell auf unterschiedliche Kundenanforderungen zu reagieren."

Ralf Dahms Service Spezialist

Diagnostische Kardiologie

Serviceleistungen im Detail

Technische Unterstützung & Hotline

Deutschsprachige technische Unterstützung während der offiziellen Bürozeiten:
Mo-Do 8:30-17.00 Uhr & Fr. 08:30-16 Uhr

- Unser technischer Support wird von unseren geschulten und zertifizierten Spacelabs Technikern durchgeführt, so daß Sie eine qualifizierte Beratung erhalten
- Telefonische Erstberatung zur Feststellung von möglichen Fehlerquellen
- Online-Fernwartung durch Teamviewer oder vom Kunden bereitgestelltem Fernwartungszugriff
- Beinhaltet die Unterstützung zu den Grundeinstellungen von Rekordern und zur Spacelabs Software

Einsätze / Reaktion vor Ort

Unsere Vertragskunden werden vorrangig bedient mit dem Ziel, bei Notfällen zeitnah vor Ort sein zu können, falls durch die Fernwartung das Problem nicht gelöst werden konnte

- Ein Vor-Ort-Einsatz erfolgt nach einer vorherigen schriftlichen Vereinbarung
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass der Zugang/ Zugriff auf die Spacelabs Komponenten für den Servicetechniker zum entsprechenden Zeitpunkt bereitgestellt ist

Reparaturcenter Nürnberg

Alle Reparaturen von Spacelabs Rekordern und Geräten werden von unserem zertifizierten und geschulten Technikerteam in Nürnberg durchgeführt.

- Die Reaktionszeiten können variieren und liegen zwischen 5-7 Arbeitstagen. Nach Verfügbarkeit kann ein Leihgerät zur Überbrückung bereitgestellt werden

www.spacelabshealthcare.com

Deutschland: Südwestpark 40 in 90449 Nürnberg | Tel: 0911 234 21 0 | Email: service.germany@spacelabs.com

US: 35301 SE Center Street, Snoqualmie, WA 98065 | Tel: +1 425 396 3300 | Fax: +1 425 396 3301

- Dem Kunden wird ein Servicebericht zur Verfügung gestellt, in dem alle durchgeführten Arbeiten einschließlich der Ersatzteile aufgeführt und beschrieben werden

Ersatzteile für die Reparaturen

Spacelabs unterhält einen Lagerbestand an Ersatzteile für den Zeitraum der Produktlebensdauer. Wir bemühen uns weiterhin Teile für die Reparaturen liefern zu können, jedoch ist dies im Hinblick auf das Alter der jeweiligen Geräte nicht immer möglich

- Verbrauchsartikel die vom Austausch ausgeschlossen sind:
 - > ABP Verbindungskabel, LCF Patienten kabel, Manschetten, Flashcards, Batterien oder abnehmbare Teile (außerhalb eines Geräts)
 - > Physisch beschädigte und kontaminierte Geräte oder Zubehör

Mehrjahres-Rabatt (ab 3 Jahre)

Mehrjahres-Rabatt

Diese Vertragsvariante gilt für alle unsere Vertragstypen und unterstützt Kunden, die sich für einen mehrjährigen Servicevertrag entscheiden möchten. Wir können Anreize für einen mehrjährigen Servicevertrag auf individueller Basis schaffen. Gerne vereinbaren wir dazu ein persönliches Gespräch.