

## Contrat de service BD Care Level 1

Le programme de service BD Care est destiné à optimiser la performance de l'équipement pour un budget limité. Le contrat inclut des visites régulières de maintenance préventive en fonction des besoins de chaque appareil ainsi que des kits de matériel. Idéal pour un équipement peu utilisé, non critique, pour lequel un temps de réponse in situ de trois jours est possible et les pièces de rechange facturées selon les besoins.

### Caractéristiques

- Centre de support technique – Équipe technique qualifiée assurant l'assistance par téléphone, par e-mail et à distance (si disponible) afin de trouver rapidement une solution et veiller à ce que notre Ingénieur de maintenance clientèle soit bien préparé pour son intervention
- Visites de maintenance préventive – Visite de notre Ingénieur de maintenance clientèle qui effectuera une inspection systématique, une détection et une correction des erreurs éventuelles, remplacera les pièces provenant du kit de maintenance et conseillera si d'autres pièces usagées doivent être remplacées
- Réparation et déplacement sur site – Couvre les heures de travail et les frais de déplacement de l'Ingénieur de maintenance clientèle, si nécessaire
- Mise à jour logicielle – Le logiciel est maintenu à la toute dernière révision par le biais de mises à jour (à la prochaine visite sur site prévue). Les mises à jour incluent les résolutions de bugs, les modifications mineures de l'interface utilisateur et les améliorations fonctionnelles mineures
- Support à distance (facultatif, avec un surcoût) – Surveillance à distance de l'état technique de l'équipement et dépannage approfondi par connexion internet sécurisée, pour une résolution plus rapide des problèmes
- 10 % de réduction sur le prix catalogue des pièces détachées
- Temps de réponse jour +3 (sur site)

Les services et produits de maintenance ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre bureau local pour en connaître la disponibilité dans votre région.

## Contrat de service BD Care Level 2

Ce programme de service BD Care propose un diagnostic rapide par connexion à distance, permettant à l'équipe d'assistance de visualiser en temps réel l'état du système. Le contrat inclut des visites régulières de maintenance préventive en fonction des besoins de chaque appareil ainsi que des kits de matériel, des pièces de rechange et, en option, la couverture des lasers. Destiné aux laboratoires dont la disponibilité de l'équipement peut être gérée selon un temps de réponse de 2 jours.

### Caractéristiques

- Centre de support technique – Équipe technique qualifiée assurant l'assistance par téléphone, par e-mail et en accès à distance (si disponible) afin de trouver rapidement une solution et veiller à ce que notre représentant du service sur site soit bien préparé à la visite chez le client
- Visites de maintenance préventive – Visite de notre Ingénieur de maintenance clientèle qui effectuera une inspection systématique, une détection et une correction des erreurs éventuelles, remplacera les pièces provenant du kit de maintenance ainsi que d'autres pièces usagées (excepté les lasers) à titre préventif
- Réparation et déplacement sur site – Couvre les heures de main d'œuvre et les frais de déplacement de l'Ingénieur de maintenance clientèle, si nécessaire
- Mise à jour matériel – Le matériel du système est maintenu à la toute dernière révision
- Prêt de poste informatique instrument – Si votre poste informatique tombe en panne, vous recevrez un poste informatique en prêt pour que vous soyez à nouveau opérationnel dans les plus brefs délais
- Mise à jour logicielle – Le logiciel est maintenu à la toute dernière révision par le biais de mises à jour (à la prochaine visite sur site prévue). Les mises à jour incluent les résolutions de bugs, les modifications mineures de l'interface utilisateur et les améliorations fonctionnelles mineures
- Support à distance – Transmission à distance de l'état technique de l'équipement et dépannage approfondi par connexion internet sécurisée, pour une résolution plus rapide des problèmes
- Pièces de rechange – Toutes les pièces de rechange, excepté les lasers, sont fournies en fonction des besoins afin de remettre l'équipement en état de marche. Les Ingénieurs de maintenance clientèle disposent d'un stock optimisé avec eux pour résoudre plus de 80 % des erreurs
- Temps de réponse jour +2 (sur site)

Les services et produits de maintenance ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre bureau local pour en connaître la disponibilité dans votre région.

## Contrat de service BD Care Level 3

Notre programme de service complet d'assistance pour le lendemain, garantit la performance des instruments et la disponibilité des systèmes. Ce programme complet inclut les visites de maintenance préventive et les kits, l'assurance laser, les mises à jour et mises à niveau logicielles de routine et la mise à disposition d'un poste de travail en prêt, si nécessaire. Est également compris dans ce programme après trois ans, le remplacement automatique du poste informatique de l'instrument, garantissant ainsi au système de rester performant et en mesure de supporter la dernière version du logiciel. Ce programme de maintenance convient à tous les systèmes, y compris l'équipement critique utilisé de manière intensive dans les laboratoires d'analyses, les CRO, les centres spécialisés et autres laboratoires soumis à des contraintes de temps.

### Caractéristiques

- Centre de support technique – Équipe technique qualifiée assurant l'assistance par téléphone, par e-mail et en accès à distance (si disponible) afin de trouver rapidement une solution et veiller à ce que notre Ingénieur de maintenance clientèle soit bien préparé pour son intervention
- Visites de maintenance préventive – Visite de notre Ingénieur de maintenance clientèle qui effectuera une inspection systématique, une détection et une correction des erreurs éventuelles, remplacera les pièces provenant du kit de maintenance ainsi que d'autres pièces usagées à titre préventif
- Réparation et déplacement sur site – Couvre les heures de travail et les frais de déplacement de l'Ingénieur de maintenance clientèle, si nécessaire
- Mise à jour logicielle – Le logiciel est maintenu à la toute dernière révision par le biais de mises à jour (à distance ou à la prochaine visite sur site prévue). Les mises à jour incluent les résolutions de bugs, les modifications mineures de l'interface utilisateur et les améliorations fonctionnelles mineures
- Mise à niveau du logiciel – Le logiciel est mis à niveau dès qu'une nouvelle version majeure est disponible
- Mise à jour matériel– Le matériel du système est maintenu à la toute dernière révision
- Pièces de rechange et lasers – Toutes les pièces de rechange et les lasers sont fournis en fonction des besoins afin de remettre l'équipement en état de marche. Les Ingénieurs de maintenance clientèle disposent d'un stock optimisé avec eux pour résoudre plus de 80 % des erreurs
- Support à distance – Transmission à distance de l'état technique de l'équipement et dépannage approfondi par connexion internet sécurisée, pour une résolution plus rapide des problèmes
- Prêt de poste informatique instrument – Si votre poste informatique tombe en panne, vous recevrez un poste informatique en prêt pour que vous soyez à nouveau opérationnel dans les plus brefs délais
- Mise à niveau de l'unité centrale informatique – Après trois années consécutives de contrat de service, l'ordinateur (unité centrale) sera mis à niveau suivant le dernier modèle compatible avec votre instrument
- Temps de réponse jour +1 (sur site)

Les services et produits de maintenance ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre bureau local pour en connaître la disponibilité dans votre région.

## Contrat de service BD Care Assurance laser

Les lasers étant les composants les plus coûteux du cytomètre en flux, cette option réduit le risque de dépenses imprévues grâce au maintien de systèmes optimisés et au remplacement des lasers défectueux et des alimentations respectives, si nécessaire.

### Qu'est-ce que l'assurance couvre ?

- Remplacement de lasers défectueux et des alimentations des lasers
- Frais de main d'œuvre et de déplacement liés à l'installation sur site des nouveaux lasers
- Optimisation de l'instrument

### Votre avantage

- Risque réduit de dépenses imprévues; les lasers figurent parmi les composants les plus coûteux du cytomètre en flux
- Les coûts sont amortis dans le temps
- Assurance que l'instrument sera opérationnel dans les meilleurs délais
- Peut être contracté indépendamment ou avec les contrats de service BD Care

Les services et produits de maintenance ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre bureau local pour en connaître la disponibilité dans votre région.

## Contrat de service BD Care IQ/OQ

Si souhaité, un Ingénieur de maintenance clientèle spécialement formé, peut effectuer des procédures de qualification d'installation et de qualification opérationnelle (IQ/OQ) certifiant que l'instrument fonctionne conformément aux spécifications dans l'environnement où il a été installé. Le client peut ainsi documenter la vérification des spécifications de son équipement pour répondre aux critères réglementaires.

### Qu'est-ce que ce contrat couvre ?

- Programme de qualification d'installation et opérationnelle pour les clients devant répondre aux normes BPF ou qui nécessitent la validation officielle de leur instrument
- Qualification d'installation (IQ) – Assure la traçabilité et l'attestation de réception de l'instrument comme prévu et conforme à la commande, et d'installation dans un environnement conforme aux spécifications du fournisseur. La qualification d'installation est disponible pour les installations d'instrument neuf ou d'instrument existant déplacé
- Qualification opérationnelle (OQ) – Assure la traçabilité et l'attestation que l'instrument et ses mises à niveau facultatives fonctionnent conformément aux spécifications du fournisseur. La qualification opérationnelle est disponible au moment de l'installation, sur demande, ou après un entretien important

### Votre avantage

- Qualification officielle, validée par le fournisseur de l'instrument
- Documentation indiquant comment l'instrument a été qualifié et les résultats obtenus
- Support OQ disponible sur demande et selon les besoins
- Tous les réactifs QC nécessaires inclus

Les services et produits de maintenance ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre bureau local pour en connaître la disponibilité dans votre région.

## Programme Alliance BD Care

Ce programme unique de BD Care dispense à des membres spécifiques du personnel de laboratoire une formation et un support complémentaire pour leur permettre d'effectuer des entretiens de routine et des réparations sous instruction. Ce programme est particulièrement utile aux laboratoires éloignés ou dont le personnel, en partenariat avec l'équipe technique de BD Care, pourrait proposer un service et un support de première ligne au sein de leur établissement.

- Dans le cadre de l'accord de service Alliance, BD Care organise et dispense une formation technique initiale à l'intention du personnel technique du client désigné à cet effet par le laboratoire
- La formation porte sur l'instrument et le logiciel
- Le personnel technique du client pourra acquérir les connaissances et aptitudes techniques pour prendre en charge le support, le dépannage et la maintenance préventive de base et la plupart des réparations courantes
- Si un utilisateur final devait rencontrer un problème technique, il le communique directement au personnel technique du client qui lancera la procédure de diagnostic et, si possible, corrigera le problème
- Le personnel technique du client a un accès direct au spécialiste du centre de support technique de BD Care pour une assistance complémentaire par téléphone, par e-mail ou par accès à distance, si disponible
- Les spécialistes BD Care peuvent réaliser un dépannage par téléphone et, via l'accès à distance, par une connexion internet sécurisée afin de vérifier l'état technique des instruments du laboratoire
- Si nécessaire, les pièces de rechange sont envoyées au client par service de livraison express
- Profil du personnel: ingénieur biomédical, technicien ou équivalent possédant des compétences techniques électromécaniques, informatiques et logicielles, ainsi que de l'expérience dans la réparation du matériel de laboratoire

Les services et produits de maintenance ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre bureau local pour en connaître la disponibilité dans votre région.