



Roche Diagnostics Deutschland

Kundenservice

Leistungen
2025

Ihre Bausteine

Für einen individuellen Service

Mit Ihrer Entscheidung für ein Analysensystem von Roche Diagnostics haben Sie ein hochwertiges und verlässliches System gewählt. Der Kauf bzw. die Miete eines neuen Roche Analysensystems beinhaltet systemabhängig die Installation in Ihrem Labor, die Einarbeitung von Mitarbeitenden (Geräteverantwortliche) und für zahlreiche Systeme ein Folge-Training von zwei ausgebildeten Mitarbeitenden in unserem Kundenservice Center in Mannheim. Für einen sicheren Einsatz Ihrer Systeme in der Routine und für langjährige Stabilität empfehlen wir Ihnen verschiedene Service-Verträge, die laut Kundenbefragungen zu den besten Services am Markt gehören. Mit unserem Comfort-Vertrag sind Sie bei der Routinenutzung Ihres Roche Systems auf der sicheren Seite. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, mit einem Wartungsvertrag, sowie separaten Pauschalen und Einzelaufträgen ein passgenaues Leistungspaket zu schnüren – abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen.

Wählen Sie dazu aus unserem Leistungsangebot die passenden Elemente aus und konfigurieren Sie Ihr Servicepaket nach Maß.

Wir beraten Sie gerne ausführlich und unterstützen Sie bei Ihrer Entscheidung.

Das Mehr an Service:

- Budget- und Planungssicherheit durch individuelle Vertragsgestaltung mit unserem Comfort-Vertrag oder Wartungsvertrag
- Transparente Leistungs- und Preisstrukturen
- Zuverlässige und fachkundige Wartung und Betreuung Ihrer Systeme
- Einhaltung der Anforderungen gemäß Medizinprodukte-Betreiberverordnung

Leistungsverzeichnis

Unsere Serviceverträge und Zusatzleistungen	3
Unser Trainingsangebot	5
Preisliste 2025	6
Serviceleistungen Details und Pauschalen, Einzelaufträge	13
Separate Pauschalen und Einzelaufträge	15

Lernen Sie auf den folgenden Seiten unsere Vertragsleistungen kennen.

Serviceleistungen

Überblick Vertragsinhalte

	Angebotene Services*	Comfort-Vertrag	Wartungsvertrag
Installations-Service	Systemaufstellung	Aufstellung und Inbetriebnahme des Analysensystems Sicherheitstechnische Kontrolle (STP) soweit erforderlich	
	Technische Standardschnittstellen	Bereitstellung, Aktivierung Verfügbarkeit der Roche Application Software 8h Vor-Ort-Beratung zur EDV-Anbindung auf Kundenseite inklusive	
	Training	Die Einweisung unserer Kunden in die Bedienung ihres/r neuen Roche Systems/e erfolgt routinemäßig in Ihrem Labor für zwei Mitarbeitende (Geräteverantwortliche). Nach frühestens drei Monaten wird bei zahlreichen Gerätelinien für die Geräteverantwortlichen ein Follow-Up-Training in Mannheim angeboten	
Allgemeine Services	Hotline Service Center (Leistungszeitraum)	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr
	navify® Portal (Zugriff 24/7): • Remote Service • cobas® e-library • Roche DIREKT • e-LabDoc (Packungsbeilagen) • Online-Support priorisiert (Case-Management) • Roche Diagnostics Academy (Aus- & Weiterbildung)) • Meine Bestellungen	✓	✓
	Optionale Software-Modifikationen: Updates/Upgrades (Roche-Software)	✓	Nicht enthalten
Vor-Ort-Services	Vor-Ort-Service Leistungszeitraum	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr	Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr
	Wartungen (System-bestimmte Anzahl)	✓	✓
	Optionale Modifikationen: • Hardware • Updates/Upgrades (Roche-Software)	✓	Nicht enthalten
	Technische & applikative Einsätze im Störfall, inkl. Ersatzteile/Materialkosten bei bestimmungsgemäßem Gebrauch der Systeme	✓ (Priorisierte Einteilung zu einem Notfalleinsatz vor Ort)	Nicht enthalten (Reduzierter Stundensatz bei Reparaturen vor Ort)
	Reaktionszeit	Innerhalb von 24 h nach Entscheidung für einen Vor-Ort-Einsatz am folgenden Werktag	Innerhalb von 48 h nach Erhalt einer schriftlichen Beauftragung am folgenden Werktag (z. B. Kostenvoranschlag)

* Für unsere Point-of-Care Systeme gelten Sondervereinbarungen.

Serviceleistungen

Überblick Kunden-Mitwirkung

	Angebote Services	Roche-Leistung	Kunden-Mitwirkung
Zusatzleistung (kein Vertragsinhalt)	Systemaufstellung	Siehe Seite 3. Vor-Ort-Einsätze wegen fehlender Teleservice-Möglichkeit bzw. fehlender Kommunikation zwischen den Nicht-Roche-Systemen und der Roche Application Software werden unabhängig vom Vertragstyp berechnet	Sicherstellung der systemspezifischen Umgebungsbedingungen gemäß Gerätehandbuch
	Technische Standard-schnittstellen		Bereitstellung eines Telefon- oder Netzwerk-zuganges zur Ermöglichung des Teleservice
	Hotline Service Pauschale (419 €)	Erfolgreiche telefonische Unterstützung am Wochenende/ bundeseinheitliche Feiertagen (auch 24./31.12.) für ausgewählte Systemlinien (Gesprächsdauer > 15 min)	Bereitstellung, Aktivierung und dauerhafte Verfügbarkeit zur Ermöglichung der Kommunikation zwischen den Nicht-Roche-Systemen und der Roche Application Software
	Vor-Ort-Sondereinsatz-Pauschale (1.576 €)	Durchführung von Reparatursätzen, z. B. Wochenende/ bundeseinheitliche Feiertagen (auch 24./31.12.) für ausgewählte Systemlinien	-
	Serviceeinsatz: • 187 € Arbeitsstunde mit Vertrag oder 224 € Arbeitsstunde ohne Vertrag • 237 € Fahrtkosten-pauschale zzgl. Materialkosten nach Aufwand	Störungsbeseitigung nach nicht ordnungs- und bestimmungsgemäßen Gebrauch der Systeme entsprechend der Systembeschreibung und Bedienungsanleitungen sowie Verwendung von Materialien außerhalb der Roche-Spezifikationen, z. B. ursächlich Fremdreagenz	Ordnungs- und bestimmungsgemäßer Gebrauch der Analysensysteme entsprechend der Systembeschreibung und Bedienungsanleitungen sowie Einhaltung der Roche-Spezifikationen bei allen verwendeten Materialien
		Übernahme systemspezifischer Wartungsaufgaben des Kunden inklusive Zubehör, Verbrauchsmaterial, Verschleißteile und deren Wechsel/Einbau/Austausch (z. B. Halogenlampen, Elektroden oder Nadeln)	Systemspezifische Wartungsaufgaben inklusive Kosten für Zubehör, Verbrauchsmaterial, Verschleißteile und deren Wechsel/Einbau/Austausch (z. B. Halogenlampen, Elektroden oder Nadeln)
		Applikative Beratung (z. B. Etablierung von Fremdreagenz vs. Roche-Reagenz), IT-Unterstützung bzw. IT Fehleranalyse, Datenbankpflege, Störungen der Analysensysteme z. B. durch Wasseranlagen oder eine Stromunterbrechung	-
	Systemtraining außerhalb Vertragsvereinbarung (Tagespauschale): 1.731 € Arbeitszeit inkl. Fahrtkostenpauschale	Vor-Ort-Einarbeitung/Schulung (max. 4 Teilnehmende)	Nach Absprache, u. a. Freistellung der Mitarbeitenden zum Training, Bereitstellung Analysensystem, Reagenz und Verbrauchsmaterialien
	Labor-Konzeptentwicklung (ggf. vor Ort)	Berechnung nach Aufwand (1.975 € je Tag)	Nach Absprache
	Sicherheitstechnische Kontrolle (1.046 €)**	Sicherheitstechnische Kontrolle (STP) abseits Herstellerpflicht	Nach Absprache: Bereitstellung Analysensystem
	Umzug/Werkstattarbeiten	Berechnung nach Analysensystem zzgl. Speditionskosten und möglicher Erschweriszulage	Nach Absprache
	Sonderlieferung Ersatzteile	Tagesaktueller Ersatzteilversand nach Aufwand per ICE, Kurier, Taxi	
	Point-of-Care Services	Comfort-Vertrag	Kunden-Mitwirkung
	PoC allgemein (cobas® liat, Accu-Chek® Inform II, cobas® pulse, Blutgas-Analysensysteme, Vital-System)	- Anlieferung zum Standort - Systemaufstellung (außer cobas® liat) - RDA/Online-Trainings (bei BGA Vor-Ort-Einweisung) - Analysensysteme wartungsfrei - Modifikationen: Hard- und Software Updates über Roche Remote Service oder nach Einsendung - Komponenten-/Systemabtausch bei unverschuldetem Defekt nach bestimmungsgemäßen Gebrauch - virtuelle Unterstützung ggf. mit einem Ersatzgerät inklusive mit einem Comfortvertrag - Siehe Allgemeine Services	- Sicherstellung der systemspezifischen Umgebungsbedingungen gemäß Gerätehandbuch - Installation (außer BGA) - Bereitstellung POCT1-A Schnittstelle - Bereitstellung Roche Remote Verbindung - Übernahme Anbindungskosten - Ordnungs- und bestimmungsgemäßer Gebrauch (s. o.)
	cobas® b 123	Training vor Ort	

Unser Trainingsangebot

Für die optimale Nutzung unserer Produkte

Steigern Sie die Qualität Ihrer Laboranalytik durch Investition in die Ausbildung Ihres Fachpersonals. Nutzen Sie im Anschluss an die Einarbeitung der Anwender vor Ort unsere Trainingskurse zur Systembedienung und -technik in unserem Kundenservice Center in Mannheim zur Vertiefung und Erweiterung Ihres Wissens.

Ergänzend zu unseren Trainingskursen mit Roche Trainer:in, stehen Ihnen außerdem vorbereitende Onlinetrainings in der Roche Diagnostics Academy (RDA) zur Verfügung. Die meisten unserer Point-of-Care Systeme dürfen ohne Hersteller-einweisung betrieben werden.

Training	Trainingsdauer in Tagen	
	Systembedienung	Technik
 Serumarbeitsplatz		
cobas® 4000 analyzer series – cobas® c 311 analyzer	2,5	3,0
cobas® 4000 analyzer series – cobas® e 411 analyzer	2,5	3,0
cobas® 6000 analyzer series	3,5	4,0
cobas® 8000 modular analyzer series	4,0	4,0
COBAS INTEGRA® 400 plus analyzer	3,5	4,0
cobas® pro	4,0	4,0
cobas® pure	3,5	3,5
 Gerinnung		
cobas® t 511 analyzer	2,0	–
cobas® t 711 analyzer	2,0	–
 Point-of-Care Diagnostik		
cobas® b 221 system	1,5	1,5
cobas® liat analyzer	online	–
 Molekulare Diagnostik		
cobas® 6800 system	2,0	–
 IT Lösungen		
navify® POC Operations	online	–
navify® Monitoring	online	–
navify® Lab Operations	1,5	–
 Gewebediagnostik		
Basistraining BenchMark GX und XT	3,0	–
Basistraining BenchMark ULTRA	3,0	–
Expertentraining IHC Protokolltablierung und Optimierung	3,5	–
Expertentraining Workshop VENTANA INFORM HER2 Dual ISH DNA Sonden Cocktail	3,0	–
Spezialkurse für Pathologen		
Interpretationstraining zu ausgewählten Themen (CINtec PLUS, HER-2, MSI, ALK, Lymphoma)	auf Anfrage	–

Bei Interesse sprechen Sie bitte Ihren Serviceaußenendienst-Mitarbeitenden von Roche an, oder wenden sich an unsere Trainingsorganisation unter mannheim.hub-trainings@roche.com.

Preisliste 2025

Roche Diagnostics Deutschland Kundenservice

Serviceverträge (Preis in EUR exkl. USt.)	Comfort-Vertrag	Wartungs-vertrag	Wartungen pro Jahr	Wochenend-hotline/ Remote-Zugang
 Serumarbeitsplatz & Workflow				
cobas® c 111 analyzer ohne ISE	3.015 €	1.981 €	1	-/+
cobas® c 513 analyzer	20.563 €	10.362 €	2	-/+
COBAS INTEGRA® Analysensysteme				
COBAS INTEGRA® 400 analyzer / 400 plus analyzer	13.943 €	7.962 €	2	+/+
cobas® 4000 analyzer series				
cobas® c 311 analyzer	13.943 €	7.962 €	2	+/+
cobas® e 411 analyzer	15.075 €	8.971 €	1	+/+
cobas® pure integrated solutions				
cobas® pure sample supply unit	3.409 €	1.427 €	2	+/+
cobas® c 303 analytical unit	12.478 €	6.239 €	2	+/+
cobas® e 402 analytical unit	16.502 €	8.257 €	2	+/+
cobas® 6000 analyzer series				
cobas® 6000 core unit	3.839 €	1.821 €	2	+/+
cobas® c 501 module	16.859 €	8.368 €	2	+/+
cobas® e 601 module	20.871 €	10.780 €	2	+/+
cobas® pro integrated solutions				
cobas® pro core unit	3.101 €	1.563 €	2	+/+
cobas® pro ISE module	4.086 €	2.067 €	2	+/+
cobas® ISE neo 900 analytical unit	3.679 €	1.858 €	2	+/+
cobas® ISE neo 1800 analytical unit	4.418 €	2.227 €	2	+/+
cobas® c 503 analytical unit	14.915 €	7.544 €	2	+/+
cobas® c 703 analytical unit	18.816 €	10.780 €	2	+/+
cobas® e 801 analytical unit	25.067 €	12.638 €	2	+/+
cobas® i 601 analytical unit	120.323 €	-	1	-/+
cobas® 8000 modular analyzer series				
cobas® 8000 core unit	5.304 €	2.621 €	2	+/+
cobas® c 502 module	15.124 €	7.630 €	2	+/+
cobas® c 701 module	22.114 €	10.965 €	2	+/+
cobas® c 702 module	28.944 €	12.651 €	2	+/+
cobas® e 602 module	26.938 €	10.780 €	2	+/+
cobas® e 801 analytical unit	25.067 €	12.638 €	2	+/+
cobas® 8000 ISE 900 module	4.184 €	2.498 €	2	+/+
cobas® 8000 ISE 1800 module	9.156 €	4.147 €	2	+/+

Alle Preise in EUR exkl. USt. gelten für ein Kalenderjahr.

Preisliste 2025

Roche Diagnostics Deutschland Kundenservice

Serviceverträge (Preis in EUR exkl. USt.)	Comfort-Vertrag	Wartungs-vertrag	Wartungen pro Jahr	Wochenend-hotline/ Remote-Zugang
Prä-Analytik Workflow Systeme				
cobas® 8100 automated workflow series	a)	a)	2	-/+
cobas® p 312 pre-analytical system	7.568 €	3.778 €	1	-/+
cobas® p 512 pre-analytical system	a)	a)	2	-/+
cobas® p 612 pre-analytical system	a)	a)	2	-/+
cobas® p 471 centrifuge unit	16.748 €	9.328 €	1	-/+
cobas® p 671 centrifuge unit	22.015 €	11.125 €	1	-/+
Bulk loader for cobas pre-analytical system	5.895 €	2.523 €	1	-/-
cobas® BLIM for cobas® pre-analytical system	4.219 €	2.561 €	1	-/-
cobas® connection modules (CCM)	a)	a)	1	-/+
Post-Analytik Workflow Systeme				
cobas® p 501 post-analytical unit	25.277 €	8.060 €	1	-/+
cobas® p 701 post-analytical unit	27.307 €	8.848 €	1	-/+

Gerinnung

cobas® t 411 coagulation analyzer	6.325 €	3.766 €	1	+/+
cobas® t 511 coagulation analyzer	10.128 €	5.107 €	1	+/+
cobas® t 711 coagulation analyzer	13.709 €	6.904 €	1	+/+
Multiplate® analyzer	1.514 €	-	-	-/+

Urindiagnostik

cobas® u 601 urine analyzer	5.759 €	-	-	-/+
cobas® u 701 microscopy analyzer	6.879 €	-	-	-/+

Point-of-Care Diagnostic

Blutgase/Elektrolyte				
cobas® b 123 POC system	2.203 €	-	-	+/+
9180 Electrolyte Analyzer	-	1.809 €	1	-/+
Blutzucker				
Accu-Chek® Inform II	54 €	-	-	-
cobas® pulse System	156 €	-	-	-
Ketone				
Ketosure™ POC System	81 €	-	-	-
Infektionskrankheiten				
cobas® liat analyzer	1.452 €	-	-	-

Alle Preise in EUR exkl. USt. gelten für ein Kalenderjahr.

a) Preis auf Anfrage, je nach Konfiguration

Preisliste 2025

Roche Diagnostics Deutschland Kundenservice

Serviceverträge (Preis in EUR exkl. USt.)	Comfort-Vertrag	Wartungs-vertrag	Wartungen pro Jahr	Wochenend-hotline/ Remote-Zugang
 Molekulare Diagnostik				
Ariosa Detection Robot	20.034 €	10.066	2	-/+
Ariosa Lib Prep Robot	20.034 €	10.066	2	-/+
Ariosa Concerto Imager	39.945 €	20.133	2	-/+
Ariosa Analysis Server	39.945 €	20.133	2	-/+
cobas ® 8800 System 2.0	63.204 €	-	4	-/+
cobas ® 6800 System 2.0 (2 Cyclers)	41.999 €	-	2	-/+
cobas ® 6800 System (1 Cycler)	38.796 €	17.556 €	2	-/+
cobas ® 5800 System	20.280 €	-	b)	-/+
cobas ® prime Pre-analytical System	34.863 €	-	2	-/+
cobas ® p 480 Instrument	20.340 €	6.660 €	2	-/+
cobas ® z 480 Analyzer	7.080 €	-	-	-/+
cobas ® 4800 System	21.564 €	7.284 €	2	-/+
cobas ® Synergy Software	7.644 €	-	-	-/+
Hamilton MICROLAB® STAR	20.340 €	5.724 €	2	-/+
Hamilton MICROLAB® STARlet	20.340 €	5.724 €	2	-/+
GenMark ePlex® System	a)	-	2	-/+

 Forschung				
AVENIO Oncology Server	a)	-	-	-/+
AVENIO Edge	42.504 €	21.420	1	-/+
LightCycler® 480 Real-Time PCR-System	6.900 €	-	-	-/+
LightCycler® 96 Instrument	3.042 €	-	-	-/+
LightCycler® PRO	6.900 €	-	-	-/+
MagNA Pure 96 System	17.100 €	6.456 €	1	-/+
MagNA Pure 24 System	9.612 €	4.836 €	1	-/+
Digital LightCycler® Analyzer	10.992 €	6.600 €	1	-/+
Digital LightCycler® Partitioning Engine	2.448 €	1.464 €	1	-/+

Alle Preise in EUR exkl. USt. gelten für ein Kalenderjahr.

a) Preis auf Anfrage, je nach Konfiguration

b) Durchsatzabhängig

Preisliste 2025

Roche Diagnostics Deutschland Kundenservice

Serviceverträge (Preis in EUR exkl. USt.)	Comfort-Vertrag	Wartungs-vertrag	Wartungen pro Jahr	Wochenend-hotline/ Remote-Zugang
---	-----------------	------------------	--------------------	-------------------------------------

Gewebediagnostik

VENTANA® HE 600 Instrument	21.326 €	10.743 €	2	-/+
BenchMark GX Instrument	5.968 €	3.150 €	1	-/+
BenchMark Special Stains Instrument	5.968 €	3.150 €	1	-/+
BenchMark ULTRA Instrument	10.768 €	3.556 €	1	-/+
BenchMark ULTRA PLUS Instrument	10.768 €	3.556 €	1	-/+
DISCOVERY ULTRA Instrument	19.271 €	6.325 €	2	-/+
VENTANA® DP 200 slide scanner	6.153 €	-	1	-/+
VENTANA® DP 600 slide scanner	8.204 €	-	1	-/+

IT Lösungen

Diagnostics Insights

navify® Integrator Service Modul
navify® Integrator Lab Modul
navify® Sample Tracking
navify® Lab Operations
navify® Control
navify® Monitoring
navify® Analytics for Core Lab
navify® POC Operations
navify® Integrator POC Modul
navify® trace doc software
cobas® mobile solutions

Healthcare Insights

navify® Pathology Lab Advantage
navify® Pathology Lab Hub"
navify® Digital Pathology
navify® Tumor Board
navify® Algorithm Suite

Die Konditionen für die Softwarepflege und Hardwarewartung resultieren aus der individuellen Konfiguration der IT-Lösung. Bitte sprechen Sie Ihren Roche Account Manager an.

Preisliste 2025

Roche Diagnostics Deutschland Kundenservice

Arbeitszeit (Stundensätze)

Materialnummer	Titel	Preis*
05 913 616 001	Arbeitszeit mit Servicevertrag (je h)	187 €
10 999 946 001	Arbeitszeit ohne Servicevertrag (je h)	224 €
10 308 338 001	Arbeitszeit für eine Labor-Konzepterstellung, Prozessoptimierung (je h)	218 €

Zusatzleistungen

Materialnummer	Titel	Preis*
09 904 999 001	IT Dienstleistung (je h, ohne Roche-Remote-Zugang)	187 € ¹
09 852 352 001	(Applikative) Beratung (je h)	187 € ¹
09 852 468 001	Übernahme KD-Wartungstätigkeiten (je h)	187 € ¹
09 852 611 001	Reparatur nach Fehlnutzung (je h)	187 € ¹
09 852 620 001	Übernahme Dekontamination (je h)	187 € ¹
03 049 116 001	Pauschale Fahrtkosten	237 €
04 869 672 001	IQ/OQ (Inst./Operational Qualification, Lightcycler)	4.075 €
10 010 126 001	OQ (Operational Qualification, Benchmark)	2.049 €
04 642 040 001	Pauschale Sicherheitstechnische Prüfung. Diese Preise gelten, wenn die Sicherheitstechnische Prüfung im Rahmen eines ohnehin notwendigen Vor-Ort Einsatzes durchgeführt wird.	1.046 €
09 904 972 001	Expressaufschlag (Systeminstallation)	1.156 €
09 904 964 001	Notfallorder (tagesaktuelle Ersatzteile)	402 €
09 852 778 001	Labor-Konzepterstellung, Prozessoptimierung (je Tag)	2.889 €
09 852 859 001	Pauschale H (Hotline-Pauschale am WE)	419 €
09 852 867 001	Pauschale T (Sondereinsatz-Pauschale (z. B. WE))	1.576 €

Umzüge

Materialnummer	Titel**	Preis
09 856 196 001	Umzugspauschale für: cobas® 8000/cobas® 6000/cobas® pro, cobas® pure. Die Pauschale ist gültig für das 1. Modul inkl. Core Unit, ISE und PC Einheiten.	3.764 €
09 856 200 001	Umzugspauschale für jedes weitere Modul von cobas® 8000/cobas® 6000/cobas® pro	1.734 €
09 856 218 001	Umzugspauschale für cobas® 6800/cobas® 8800/cobas® prime	28.892 €
09 856 226 001	Umzugspauschale für cobas® 4800/cobas® 5800/cobas® p 512/cobas® p 612	6.357 €
09 856 234 001	Umzugspauschale für cobas® 4000/cobas® p 312/MagNa Pure/COBAS INTEGRA®400 plus/VENTANA® BenchMark/BGA/Gerinnung/cobas® liat	1.156 €
09 856 072 001	Deinstallationspauschale für cobas® 8000/cobas® 6000/cobas® pro/cobas® pure. Die Pauschale ist gültig für das 1. Modul inkl. Core Unit, ISE und PC Einheiten.	1.882 €
09 856 099 001	Deinstallationspauschale für cobas® 8000/cobas® 6000/cobas® pro. Die Pauschale ist gültig für jedes weitere Modul.	850 €
09 856 145 001	Deinstallationspauschale für cobas® 6800/ cobas® 8800/cobas® prime	4.623 €
09 856 153 001	Deinstallationspauschale für cobas® 4800/cobas® 5800/cobas® p 512/ cobas® p 612	3.178 €
09 856 137 001	Deinstallationspauschale für cobas® 4000/cobas® p 312/MagNa Pure/VENTANA® BenchMark/BGA/ COBAS INTEGRA®400 plus/cobas® liat	520 €
09 856 030 001	Erschwernispauschale Umzug	1.098 €
09 856 048 001	Spedition Kleingeräte**	1.156 €
09 856 056 001	Spedition Großgeräte**	3.467 €
09 856 064 001	Spedition Sonder**	6.934 €

Alle Preise in EUR exkl. USt. gelten für ein Kalenderjahr. Die Preise für Pauschalen gelten für je einen Einsatz.

* Preis in EUR exkl. USt.

** Die Pauschale beinhaltet Beratung, Abbau, in House Transport (ebenerdig oder mit Fahrstuhl), Installation, Anbindung an EDV (geräteseitig), Justage und einen Routine-Testlauf bzw. Beratung und Abbau.

¹ Reduzierter Stundensatz für Service-Vertragskunden

Preisliste 2025

Roche Diagnostics Deutschland Kundenservice

Speditionskosten

Materialnummer	Titel	Preis
09 856 030 001	Die Erschwernispauschale deckt Unkosten für externe Umzüge inkl. zusätzliche Aufwände für Verpackung/ Transportsicherungen oder erschwerte Deinstallationen ab.	1.071 €
09 856 048 001	Pauschale für Beratung, Beauftragung und Kostenübernahme von Speditionsaufwänden bei Kleingeräten.	1.127 €
09 856 056 001	Pauschale für Beratung, Beauftragung und Kostenübernahme von Speditionsaufwänden bei Großgeräten.	3.381 €
09 856 064 001	Sonderpauschale für Beratung, Beauftragung und Kostenübernahme von Speditionsaufwänden inkl. zusätzlichem Bedarf an Kran, Treppenroboter, Straßensperrung, etc.	6.762 €
10 487 259 001	Verwertung (je angefangenen 100 kg)	50 €

Individuelles systemlinienabhängiges Zusatz-Training

Materialnummer	Titel	Preis*
09 852 905 001	Zusatztraining Kundenservice Center Mannheim (1/2 d; p. P.)	343 €
09 852 913 001	Zusatztraining Kundenservice Center Mannheim (1 d; p. P.)	685 €
09 852 930 001	Virtuelles Training (1 d)	530 €
09 852 921 001	Kundentraining vor Ort inkl. Fahrtkostenpauschale (1 d; max. 4 P.)	1.731 €
09 904 956 001	Kundentraining vor Ort inkl. Fahrtkostenpauschale (4 h; max. 4 P.)	988 €

Ergänzendes Follow-Up-Training

Materialnummer	Titel	Kommentar*	Preis**
09 855 963 001	Follow-Up Training (RCSC, 4,5 d; p. P.)*	Trainingssystem: cobas ® 8000 SWA	3.080 €
09 855 971 001	Follow-Up Training (RCSC, 4,0 d; p. P.)*	Trainingssystem: cobas ® pro integrated solution	2.737 €
09 855 980 001	Follow-Up Training (RCSC, 3,5 d; p. P.)*	Trainingssystem: cobas ® 6000 SWA, cobas ® pure integrated solution	2.396 €
09 855 998 001	Follow-Up Training (RCSC, 3,0 d; p. P.)*	Trainingssysteme: cobas ® 8000 Immu only, VENTANA BenchMark ULTRA, VENTANA BenchMark GX/XT	2.053 €
09 856 005 001	Follow-Up Training (RCSC, 2,5 d; p. P.)*	Trainingssysteme: cobas ® 6000 ClinChem only, cobas ® e 411, COBAS INTEGRA® 400	1.711 €
09 856 013 001	Follow-Up Training (RCSC, 2,0 d; p. P.)*	Trainingssysteme: cobas ® t 511/ cobas ® t 711, cobas ® 6800 oder cobas ® p 612	1.369 €
09 856 021 001	Follow-Up Training (RCSC, 1,5 d; p. P.)*	Trainingssysteme sind: cobas ® b 221, oder cobas ® e 801 e flow	1.027 €
09 071 318 001	Nachschulung vor Ort (1 h, 1 – 2 P.)	Klinik, für ein Point-of-Care System	405 €
09 086 145 001	Nachschulung vor Ort (1 h, 1 – 2 P.)	ndgl. Bereich, für Anwendergruppen eines Point-of-Care Systems	439 €
09 086 161 001	Nachschulung vor Ort (1 h, 2 – 10 P.)	Klinik, für Anwendergruppen eines Point-of-Care Systems	520 €
09 086 170 001	Nachschulung vor Ort (2 h)	Klinik, für Gerätebeauftragte (1 – 5) oder Anwendergruppen (10 – 20) eines Point-of-Care Systems	809 €

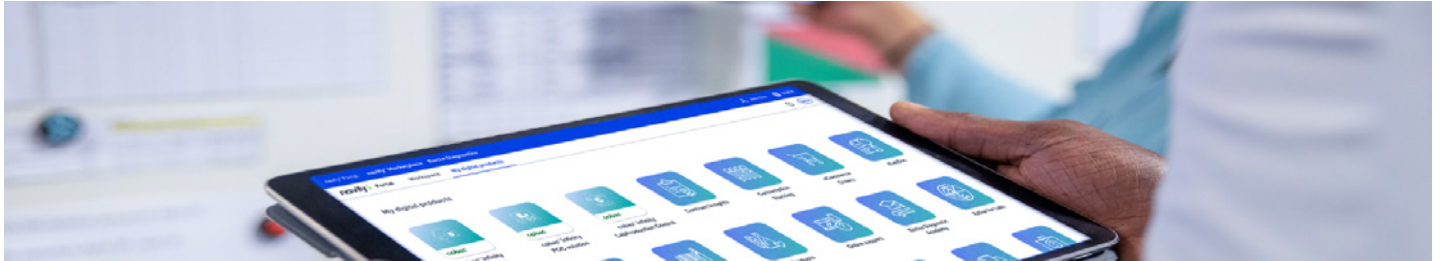
Alle Preise in EUR exkl. USt. gelten für ein Kalenderjahr. Die Preise für Pauschalen gelten für je einen Einsatz.

* Die Kosten beinhalten Schulung des Systems, Hotelübernachtung, Tagesverpflegung und Seminarunterlagen

** Die Pauschale beinhaltet Beratung, Abbau, in House Transport (ebenerdig oder mit Fahrstuhl), Installation, Anbindung an EDV (geräteseitig), Justage und einen Routine-Testlauf bzw. Beratung und Abbau.

navify® Portal

Ihr digitaler Arbeitsplatz



Online Support
Ihr digitales Support Center



Meine Bestellungen
Ihre intelligente Bestellverwaltung



Gerätehandbücher
Alles auf einen Blick



eLabDoc
Relevante Produktinformationen



Roche Online Ordering
Bestellungen auf Knopfdruck



Roche Academy
Ihre Lernplattform

Für mehr Informationen kontaktieren Sie service.dialog@roche.com
oder besuchen Sie <https://www.roche.de/diagnostik/service-support/navify-portal>



navify®

Geben Sie uns Ihre Zustimmung ...

... und erhalten Sie für Sie **relevante Informationen** sowie **Einladungen zu Veranstaltungen** per E-Mail direkt in Ihr Postfach.



QR-Code scannen und auf unserer
Internetseite zustimmen.
roche.de/welcome

Roche Diagnostics Deutschland GmbH
Sandhofer Straße 116
68305 Mannheim

© 2025 Roche Diagnostics. Alle Rechte vorbehalten.

www.roche.de

(1) 0225

Serviceleistungen*

Details

Systeminstallation

Die professionelle Systeminstallation in Ihrem Labor wird durch speziell geschulte und kompetente Roche-Mitarbeitende gewährleistet. Die Installation ist IT-seitig abgeschlossen, wenn die Daten des Systems im korrekten Format zur Übergabe an das kundenseitige LIS/KIS bereitgestellt werden. Bei Point-of-Care Systemen übernehmen in der Regel Sie als Kunde die Installation.

Technische und applikative Einsätze vor Ort

Unsere Systembetreuer sind durch unser dichtes Service-Netz schnell in Ihrem Labor, sofern ein Vor-Ort-Einsatz nötig ist. Die Übernahme von Fahrtkosten, Arbeitszeit sowie Ersatzteile richtet sich nach dem Leistungsumfang der abgeschlossenen Service-Vereinbarung.

Wartungen an Ihrem Analysensystem

Im Rahmen eines Wartungsvertrages erbringt Roche zur Überwachung und Erhaltung der Funktionalität des Systems als Mindestleistung eine je nach System vorbestimmte Anzahl von Wartungen (Dienstleistungen), in der Regel vor Ort, deren Umfang sich nach dem für das jeweilige System geltenden Arbeitsprotokoll richtet. Mit dem Wartungspreis (Serviceentgelt) sind die Arbeitszeit, die Fahrtkosten und diejenigen Ersatzteile abgegolten, die im Rahmen des Wartungseinsatzes vor Ort aus dem für die jeweiligen Systeme spezifizierten Wartungskits mit Verschleiß-, Verbrauchs- bzw. Ersatzteilen entnommen und in die Systeme eingebaut werden können.

Im Rahmen des Comfort-Vertrages erbringt Roche zusätzlich zu den Leistungen des Wartungsvertrages alle erforderlichen Serviceeinsätze, um im Störfall die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen (Werkleistungen). Mit dem Serviceentgelt sind die Arbeitszeit, die Fahrtkosten und die ausgetauschten Ersatzteile abgegolten.

Hardware-Modifikationen und Software-Updates

Damit das Roche Analysensystem in Ihrem Labor auf dem aktuellen technischen Stand ist, stellen wir Ihnen regelmäßig weiterentwickelte Soft- und Hardware für Ihr System zur Verfügung. Das Leistungsangebot umfasst das Aufspielen der Software-Updates und den Einbau von Hardwarekomponenten (inkl. Materialkosten).

Priorisierte Bearbeitung eines Einsatzes vor Ort

Im Falle eines dringenden Vor-Ort-Einsatzes nehmen wir eine zeitliche Priorisierung zu Gunsten derjenigen Analysensysteme vor, für die eine Comfort-Servicevereinbarung besteht.

Ihr direkter Draht zu Roche



Hilfe anfordern und Service erhalten über
Online Support:
support.roche.com

Unsere Mitarbeitenden in der zentralen Hotline (0621 759 4747) beantworten Ihre applikativen oder technischen Fragen von Montag bis Freitag auch telefonisch in der Zeit von 8:00 – 18:00 Uhr (Leistungszeitraum).

Sofern Sie Ihre Kundenanfrage über den Online Support gestellt haben, rufen unsere Experten Sie zeitnah zur weiteren Beratung und Lösungsfindung zurück, ohne dass Sie lange in Warteschleifen verweilen müssen. Dadurch gewinnen Sie Zeit für die wichtigen Themen in Ihrem Labor.

An Samstagen, Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen beraten wir Sie ebenfalls von 8:00 – 18:00 Uhr bei der Nutzung Ihrer Systeme und unterstützen Sie bei der Lösung auftretender Probleme. Bei diesen Gesprächen außerhalb des Leistungszeitraums können für Sie Kosten laut Pauschale H entstehen.

Reduzierter Stundensatz bei Einsätzen vor Ort

Von uns im Rahmen eines Servicevertrags regelmäßig gewartete Analysensysteme befinden sich in einem definierten Qualitätszustand – eine Störung vor Ort kann deshalb meist schneller und weniger aufwändig beseitigt werden. Mit einem Servicevertrag profitieren Sie darüber hinaus von einem reduzierten Stundensatz bei Einsätzen vor Ort.

Gerätesoftware

Unsere Roche Software-Serviceleistungen unterstützen Sie beim Betrieb der Gerätesoftware und beinhalten Verbesserungen und ggfs. Erweiterungen der Software. Unter die Serviceleistungen fallen in der Regel Patches und Releases sowie Konfigurationsanpassungen (Modifikationen). Software-Upgrades sind im Leistungsumfang von Serviceverträgen nur enthalten, sofern es sich um vom System-Hersteller verbindlich vorgeschriebene Weiterentwicklungen von Software zur Steuerung der Systeme handelt. Alle weiteren Modifikationen gelten als optional, sind im Wartungsvertrag nicht enthalten und werden nach Aufwand berechnet.

Roche-Anwendungssoftware (Roche Application Software)

Roche-Anwendungssoftware bezeichnet die gemäß dem Vertrag lizenzierte Standard-Roche-Anwendungssoftware (d. h. **cobas® infinity** POC, **cobas® infinity** POC Remote Access, **cobas®** IT middleware, **cobas®** IT 3000, **cobas®** IT 5000, **cobas® infinity** laboratory solution und **cobas®** infinity production monitoring).

Hierbei handelt es sich um eine IT-Plattform, die mittels Software-schnittstellen einen Datenaustausch zwischen Analysensystemen und der Kunden-IT ermöglicht (z. B. Laborinformationssystem).

* Für unsere PoC Systeme gelten Sondervereinbarungen.

navify® Portal

Das navify® Portal bietet Ihnen jederzeit sofortigen Zugriff auf wichtige Informationen sowie Services und spart so wertvolle Zeit und Ressourcen.

- Gewinn wertvoller Zeit, die Ihre Mitarbeitende sinnvoller für Ihre Kernaufgaben einsetzen können
- Schneller Rund-um-die-Uhr-Zugriff auf Informationen und Wissen – genau dann, wenn Sie dies benötigen
- Direkter Download von Dokumenten zur Weiterverwendung in Ihrer Organisation

Roche Diagnostics Academy

Ihre zentrale Lern- und Trainingsplattform mit der Sie Ihre persönliche sowie die Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeitenden selbst in die Hand nehmen. Sie profitieren durch einen unkomplizierten Zugriff auf flexible Lernlösungen zu Roche Produkten, Technologien sowie einer Vielzahl von interaktiven eLearnings, Lernvideos, Schulungsdokumenten und Wissenstests, die Ihnen den sicheren Umgang mit unseren Roche Analysengeräten ermöglichen. Des Weiteren haben Sie mit der Roche Diagnostics Academy die Möglichkeit sich zu Follow-up Trainings mit Roche Trainer:innen anzumelden.

Nutzen Sie die Flexibilität, zeitlich und räumlich ungebunden zu lernen. Dies hilft, Ausfallzeiten und Kosten zu minimieren, gleichzeitig Ihre betriebliche Effizienz zu verbessern sowie die Kompetenz und Motivation Ihrer Mitarbeitenden zu erhöhen.

Online Support

Mithilfe von Online Support können Sie rund um die Uhr auf Ihre Serviceanfragen zugreifen und den Roche Expertensupport anfordern. Durch die Informationen, welche Sie uns über Online Support zur Verfügung stellen, können wir Ihr Anliegen schneller bearbeiten, als dies über die telefonische Hotline möglich wäre. Sie fragen digital Unterstützung an und wir rufen Sie schnellstmöglich zurück. Alle Ihre Anfragen werden lückenlos dokumentiert und können zu Zwecken Ihres Qualitätsmanagements exportiert werden. Online Support ist die schnellste Option Ihre Serviceanfrage zuverlässig bearbeitet zu bekommen und die Ausfallzeiten in Ihrem Labor zu verkürzen.

Roche Direct

Die Augmented-Reality-Lösung von Roche, die es Ihnen ermöglicht, mit uns per Videostream zu interagieren. Im Gegensatz zum klassischen Telefonsupport haben wir so ein „Auge in Ihrem Labor“. Dadurch können wir gleichzeitig mit Ihnen kommunizieren sowie Ihre Umgebung dabei sehen. Einfache, interaktive Hilfen wie z. B. Bildschirmaufnahmen, Anmerkungen und Markierungen helfen dabei, den Fehler schneller zu identifizieren und eine Lösung zu finden. Dies führt zu einer effizienteren Arbeitsweise und geringeren Ausfallzeiten im Labor.

eLabDoc – Dokumentenbibliothek

Mit dem eService eLabDoc können Sie jederzeit auf relevante Produktinformationen, wie Sicherheitsdatenblätter, Packungsbeilagen, Gebrauchsanweisungen, Methodenblätter zugreifen. Speichern Sie sich häufig verwendete Systeme, Assays oder Chargen als Favoriten und finden damit die Informationen, die Sie benötigen, noch schneller. Zudem können Sie Dokumente abonnieren und automatische E-Mail Benachrichtigungen bei neuen Versionen erhalten.

Meine Gerätehandbücher

Unsere digitalen Gerätehandbücher unterstützen Sie im Umgang mit Ihrem Roche System. Wählen Sie aus der Bibliothek Ihr Instrument, dessen Softwareversion und Ihre Sprache aus und speichern Sie es sich als Favorit in Ihrem Menü oder laden die Datei als PDF auf Ihren lokalen PC. So können Sie jederzeit auf wichtige Informationen zur Gerätebedienung, Anleitungen, Bilder und Videos zur Unterstützung von Wartungen oder Fehlerbehebung zugreifen.

Meine Bestellung

Mit diesem e-Service können Sie tagesaktuell den Lieferstatus Ihrer Bestellungen online nachverfolgen. Zusätzlich können Sie die zugehörigen Lieferscheine direkt aus dem e-Service herunterladen.

Roche Online Ordering

Roche Online Ordering digitalisiert und integriert Ihre Bestellprozesse – von Reagenzien und Kalibratoren bis hin zu Kontrollen und Verbrauchsmaterialien können Sie alles bestellen.

Es werden keine Produktlisten auf Papier benötigt, Bestellungen müssen nicht neu abgetippt oder per E-Mail versendet werden.

Egal ob per Smartphone oder am Computer – mit Roche Online Ordering können Sie Ihre Routinebestellungen 24 Stunden 7 Tage die Woche tätigen. Darüber hinaus, ermöglicht unsere webbasierte Lösung My Products die Anpassung von Bestelllisten und die Aktualisierung des Produktsortiments.

E-Invoicing

Erleben Sie gemeinsam mit uns die Zukunft des Rechnungswesens und entdecken Sie die elektronische Rechnung. Unser Service ermöglicht Ihnen eine schnellere und effizientere Abwicklung von Zahlungen, reduziert den Papierverbrauch und minimiert Fehlerquellen. Zudem schreibt die Gesetzgebung in vielen Ländern die Verwendung elektronischer Rechnungen vor, um die Steuertransparenz und -effizienz zu verbessern und den digitalen Wandel voranzutreiben.

Separate Pauschalen und Einzelaufträge

Details

Für Serviceleistungen, die nicht durch einen Servicevertrag abgedeckt sind oder außerhalb unseres Leistungszeitraums liegen (Mo – Fr, 8 – 18 Uhr) berechnen wir die folgenden Pauschalen:

Pauschale H: Hotline Service

Wir helfen Ihnen bei Fragen zu Ihrem Roche Analysensystem auch ohne Abschluss eines Servicevertrags. Wenn Sie die Hotline in Anspruch nehmen, berechnen wir Ihnen abhängig vom Zeitpunkt Ihres Anrufs eine Pauschale.

Pauschale Hotline: 419 €

Hinweis: Die Hotline-Pauschale wird Ihnen nur in Rechnung gestellt, wenn die telefonische Unterstützung erfolgreich war und kein Vor-Ort-Einsatz bzw. keine Systemeinsendung erforderlich ist. Telefongespräche bis 15 Min. sind generell kostenfrei. Bei einer Gesprächslänge über 15 Min. wird die volle Pauschale in Rechnung gestellt.

Pauschale T: Tagesaktueller Vor-Ort-Service

Die Pauschale wird gemäß dem jeweiligen Servicevertrag in Rechnung gestellt und ist abhängig vom Analysensystem und der Verfügbarkeit der Mitarbeitenden. Im Bedarfsfall versenden wir auch am Wochenende und an Feiertagen gegen Berechnung Ersatzteile per ICE, Kurier oder Taxi – damit Sie Ihr Analysensystem mit hoher Wahrscheinlichkeit an diesem Tag wieder nutzen können.

Pauschale Tagesaktueller Vor-Ort-Service: 1.576 €

Hinweis: Den tagesaktuellen Vor-Ort-Service bieten wir nur für Systeme an, die von unseren Servicemitarbeitern im Rahmen eines Servicevertrags regelmäßig gewartet werden.

Pauschale – Sicherheitstechnische Prüfung**

Wir führen an Ihrem Roche Analysensystem die für den Hersteller vorgeschriebenen sicherheitstechnischen Prüfungen gemäß Unfallverhütungsvorschrift DGUV V3 vor Ort durch – in Anlehnung an EN50678 und EN50699. In der Pauschale sind folgende Leistungen enthalten: Prüfung des Analysensystems, Prüfprotokoll und -plakette sowie die Archivierung der Prüfergebnisse.

Pauschale Sicherheitstechnische Prüfung: 1.046 €

Hinweis: Diese Preise gelten, wenn die Sicherheitstechnische Prüfung im Rahmen eines ohnehin notwendigen Vor-Ort-Einsatzes durchgeführt wird.

Pauschale – Fahrtkosten

Die Pauschale beinhaltet die An- und Abreise bei einem Vor-Ort-Einsatz von Montag bis Freitag 8–18 Uhr.

Pauschale Fahrtkosten: 237 €

Pauschale – Umzüge

Für den Umzug einiger Roche Analysensysteme gibt es ein modulares Pauschalensystem, das Ab-/Aufbau des Analysensystems sowie Speditionsleistungen berücksichtigt. Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot – sprechen Sie uns an.

Sonderzeiten

Alle Verträge beinhalten den Leistungszeitraum Mo – Fr, 8 – 18 Uhr.

Bei geplanten Vor-Ort-Einsätzen außerhalb des Leistungszeitraums – Verfügbarkeit abhängig vom Analysensystem und Mitarbeitenden – wird

- wochentags ein Zuschlag von 25 %,
- samstags ein Zuschlag von 50 %,
- sonn-/feiertags ein Zuschlag von 100 % auf den Stundensatz für die Arbeitszeit und die Fahrtkosten berechnet.

Bei einem Notfalleinsatz außerhalb des Leistungszeitraums – Verfügbarkeit abhängig vom Analysensystem und Mitarbeitenden – wird abhängig vom jeweiligen Servicevertrag eine Pauschale für den tagesaktuellen Vor-Ort-Service in Rechnung gestellt.

Vor-Ort-Einsatz

Für Vor-Ort-Einsätze zur Störungsbeseitigung, die nicht durch einen Servicevertrag oder eine Pauschale abgedeckt sind, stellen wir Ihnen aufwandsabhängig Anfahrt, Arbeitszeit und Materialien in Rechnung. Gleiches gilt für unsere allgemeinen Zusatzleistungen.

Werkstattarbeiten

Analysensysteme von Roche, die aufgrund Ihrer Abmessungen leicht zu transportieren sind, werden in unserer Kundenwerkstatt in Mannheim untersucht und bei Bedarf repariert (Werkstattsysteme). Wir kümmern uns darum, dass die Geräte bei Ihnen abgeholt und nach der Instandsetzung wieder an Sie zurückgesendet werden. Dies kann im Rahmen eines Service-Vertrags im Serviceentgelt enthalten sein. Für die Dauer der Reparatur erhalten Sie von uns bei Bedarf ein Leihsystem. Die Leistungen berechnen wir individuell nach Aufwand.

Trainings

Der Kunde erhält in der Regel für jedes installierte System eine kostenfreie Einarbeitung am eigenen System am Kundenstandort. Ebenfalls erhält der Kunde pro Installationsprojekt zwei Plätze (Geräteverantwortliche) für ein kostenfreies Follow-Up Training im Kundenservice Center in Mannheim, soweit dies für die Systeme vorgesehen ist. Die Anmeldung zum Follow-Up-Training muss innerhalb von 3 – 18 Monaten nach der Einarbeitung innerhalb der Roche Diagnostics Academy stattfinden. Danach verfällt der Anspruch des Kunden auf das kostenfreie Follow-Up-Training. Wenn die Trainingsteilnehmenden ihren Trainingsplatz weniger als 4 Wochen vor Beginn des Follow-Up-Trainings absagen, behält Roche sich eine Stornogebühr in Höhe von 50 % der Trainingskosten gemäß den Vergütungssätzen vor.

Für unsere Point-of-Care Services gelten separate Regelungen.

** Ausgenommen sind Werkstattsysteme

Roche Diagnostics Deutschland GmbH
Sandhofer Straße 116
68305 Mannheim

© 2025 Roche Diagnostics.

ACCU-CHEK, AMPLILINK, CEDEX, COBAS, COBAS INTEGRA, COBAS LIAT, LIGHTCYCLER,
MULTIPLATE und VENTANA sind Marken von Roche.
Alle anderen Produktnamen und Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

www.roche.de

08235082990 (11) – 0325 – 1.5 abc