

da Vinci  
SURGICAL SYSTEM

DA VINCI®

# コンプリートケア サービスプラン

da Vinciサージカルシステムを  
永く安全にお使いいただくために

## 進化する

DA VINCI®

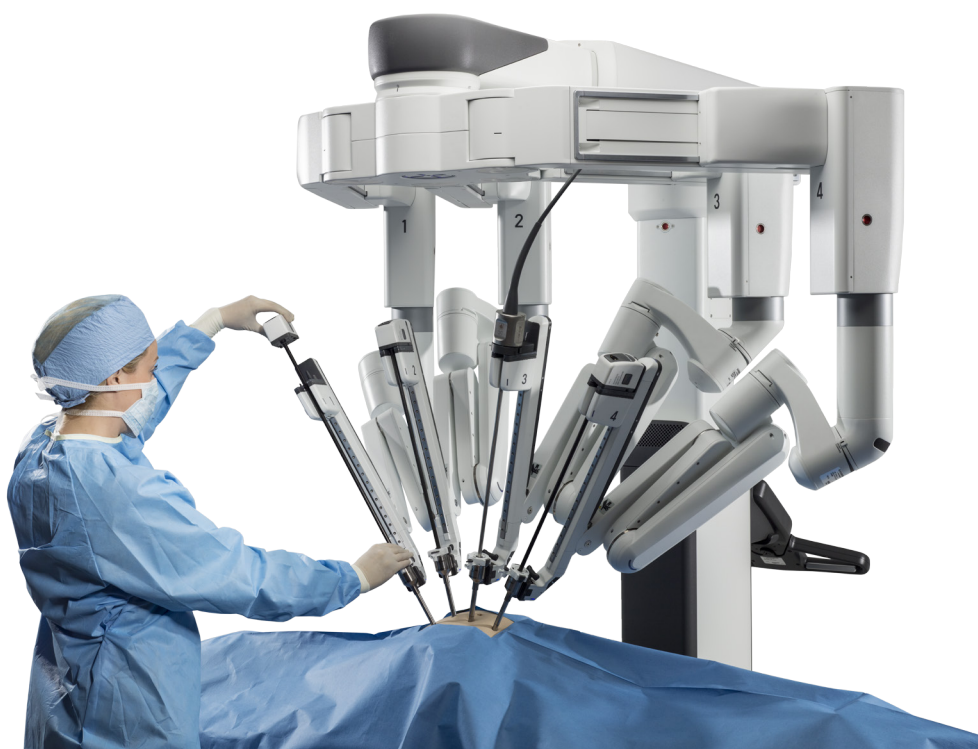
コンプライトケアサービスプラン

## da Vinciサージカルシステムを 永く安全にお使いいただくために

患者様や医師および管理者すべてに効果をもたらすda Vinciサージカルシステムを永く安全にお使いいただくためのより包括的な保守サービスプランとして、**da Vinciコンプライトケアサービスプラン**では、da Vinciサージカルシステムの安全性、品質および信頼性を次の3つのポイントでサポートいたします。

- **2015年**  
カスタマーセルフサービスポータル開始
- **2012年**  
洗浄滅菌サポートチーム結成
- **2011年**  
プロアクティブなログレビューおよび顧客管理サービスを行うソフトウェアシステム da Vinci OnSite®のリリース
- **2010年**  
OnSiteを介した遠隔da Vinciシステム性能診断の導入
- **2009年**  
ナレッジマネジメントシステム運用開始
- **2007年**  
テクニカルサポート電話応答システム運用開始
- **2006年**  
術中サポートへの即時アクセスおよび時差のある地域を跨いでの対応体制を確立
- **2003年**  
アドバンストエクスチェンジプログラムによる翌日交換サービス開始
- **2001年**  
地域毎のテクニカルサポート体制を確立

- **システムの信頼性**  
定期的な保守サービスを適切に実施することで、突発的な点検及び修理を最小限にし、万全な体制を整えます。
- **テクニカルサポートにいつでもアクセス可能**  
24時間体制のコールセンターを常設。本システムを熟知した弊社サービスチームが、蓄積した経験をもとにサポートいたします。システムの問題を迅速に解決しながら、術者によるda Vinci症例を成功に導くサポートをいたします。



da Vinciコンプリートケアサービスプランに含まれるバリューアロケーションレビューにより、サービス費用を厳密に管理することが可能です。以下の例のように各サービスへの費用配分を行い、お客様のda Vinciサージカルシステムの信頼性と効率性を確保いたします。



## da Vinciコンプリートケアサービスプラン

注：本図は各サービスの費用配分の一例です。

- 部品交換
- ソフトウェア更新
- 技術料金および交通費
- dVSTAT®/OnSite
- システム点検
- 洗浄滅菌サポート
- アドバンストエクスチェンジプログラム

### dVSTAT (da Vinci手術技術支援チーム)

経験豊富な技術サポートエンジニアから成る専門チームが年中無休24時間体制で電話対応いたします。お受けする95%以上の電話は15秒以内の対応が可能です\*。弊社の高い専門性を持つエンジニアが、お客様の手術室スタッフをサポートし、術中の技術的な質問にお答えし、必要に応じてテクニカルフィールドスペシャリストを派遣します。

### OnSiteアクセス

dVSTATのエンジニアがリアルタイムでシステムログに遠隔アクセスし、術前や術中の故障を対応いたします。このアクセスにより、問題を迅速に診断し、場合によってはテクニカルフィールドスペシャリストを派遣することなく問題を解消することが可能です。

### OnSiteモニタリング

各症例後に自動的にインテュイティブサージカルのシステムにアップロードされるシステムログにより、dVSTATのエンジニアがシステム性能をモニターし、予期せぬ点検修理の発生を最低限に抑えます。

### ソフトウェア更新

ソフトウェアの定期更新により、システムの信頼性を向上させ、お客様のda Vinciサージカルシステムを最新ソフトウェアが最高性能で稼働させます。

### システムの定期点検

テクニカルフィールドスペシャリストが定期的にシステムの点検を行います(6ヶ月間隔の点検を推奨)。この点検により、お客様のda Vinciサージカルシステムを最新の仕様に維持します。

### 臨床における装置稼働時間

テクニカルフィールドスペシャリストが、ご依頼から数時間以内(可能な場合は同日中)に対応することにより、98%の装置稼働率が確保できます。

### 迅速対応の保証

予期せぬ点検修理が必要な場合でも、弊社の高度な訓練を受けたテクニカルフィールドスペシャリストのネットワークにより、非常に複雑な技術的問題に対しても、迅速で信頼性が高く、かつ正確な対応が可能です。

### 洗浄滅菌サポート (SRS)

da Vinci製品に関する豊富な経験を持つ中材指導員(SRS)が洗浄滅菌方法のトレーニングを行い、インストゥルメントの信頼性を最大限に維持し、効率性向上のサポートをいたします。

### 技術料金および交通費

サービス/SRSのご依頼の際の通常営業時間中の技術料金および交通費は、da Vinciコンプリートケアサービスプランに含まれています。営業時間は月曜から金曜までの午前8:00～午後5:00までで、弊社休日は除きます。通常営業時間外の作業および出張サービスには、追加料金を申し受ける場合がございます。

### アドバンストエクスチェンジプログラム

アドバンストエクスチェンジプログラムでは、予期せぬエンドスコープやカメラの損傷、およびda Vinci Skills Simulator™の修理・交換サービスをお求めやすい料金で翌日に提供いたします。

### 部品交換

da Vinciコンプリートケアサービスプランでは、迅速な修理と部品交換が可能です。弊社は、国内に複数の部品保管場所を確保しており、重要な交換部品を24時間以内に入手することが可能です。

### da Vinciカスタマーポータル

カスタマーポータルは、オンラインのセルフサービスのポータルサイトで、お客様のda Vinciプログラムを最大限に活用するためのオンラインツールやリソースを提供しています。

da Vinciサージカルシステムの詳細に関しては、以下をご覧ください。

[www.intuitivesurgical.com/jp/](http://www.intuitivesurgical.com/jp/)

詳細情報やご相談をご希望の場合は、  
カスタマーサービス（0120-56-5635）に  
お問い合わせください。



da Vinciサージカルシステムの所有者は、インストゥルメントおよびアクセサリが、ユーザーズマニュアルに従って適切に洗浄、消毒および滅菌されるよう、その職員を適切に訓練し監督する責任を負います。da Vinci製品は、da Vinciシステムのユーザーズマニュアルに従ってこれらの製品が適切に処理されていることが検証されない限り、臨床現場で使用すべきではありません。本書の条件とは異なる、矛盾する、あるいは追加された条項や条件がお客様の御注文書または類似書類に記載されている場合は、これらの条項や条件は、お客様と弊社の正式な代理人が書面にて合意署名しない限り、法的拘束力は無く、また効力を有しません。

© 2015 Intuitive Surgical, Inc. 無断複写・複製・転載を禁ず。製品名は各商標所有者の商標または登録商標です。PN 1020677-JP Rev A 6/15

\*2014年12月時点のデータ：弊社の保管CRMデータによる。