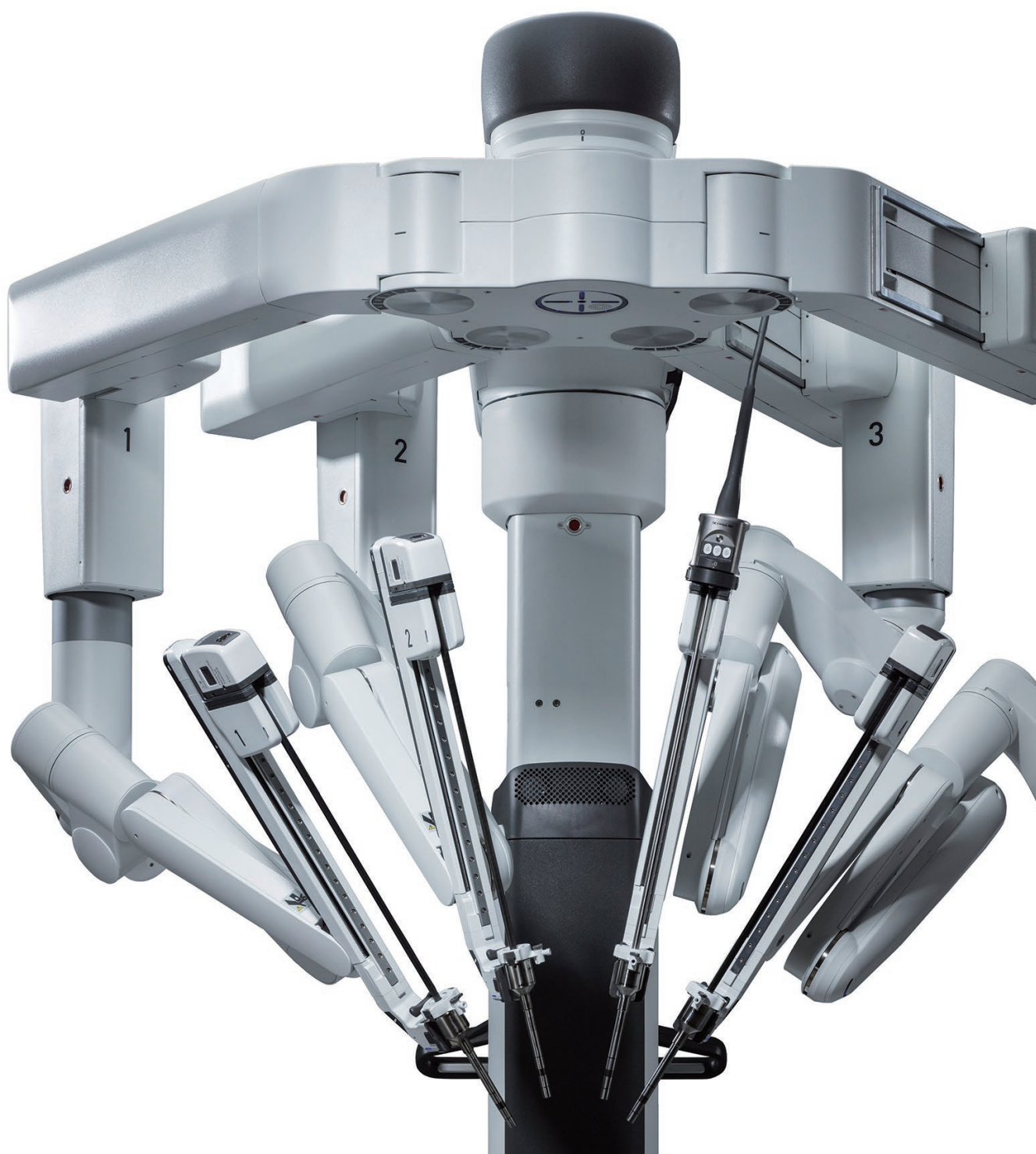


INTUITIVE

ダビンチ サージカルシステム サービスケアプラン

ダビンチプログラムを円滑にサポートする包括的なサービスプラン

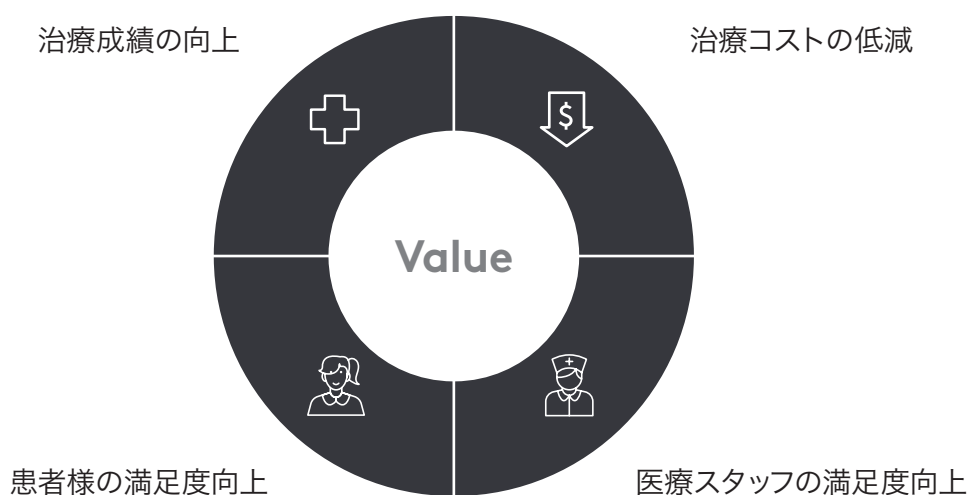




円滑なダビンチ手術のために、 施設・手術チームへのサポート

当社は、ダビンチ手術のサポートとして、包括的なサービスケアプランをご準備しています。このサービスケアプランは、ご施設の運営をサポート出来るよう最適に設計されています。インテュイティブの目標は、医師が制約なく低侵襲手術を実施できるようトータルに支援する事と考えます。

Healthcare's quadruple aim





品質へのサポート | 包括的なサポート

ダビンチ手術を円滑かつ効果的に運営頂く為のサービスプランをご用意しています。お客様は、ニーズにあわせて最適なサービスプランを選択していただけます。

プレミアムケア

より手厚いサポート、時間帯を問わない柔軟で迅速な対応を提供する包括的なサービスのプランです。追加費用の発生を軽減したいとお考えのご施設に対して、理想的なプランです。

コンプリートケア

お客様に優れたサービスを提供する包括的なプランです。幅広い特色とサービスによって、お客様の手術チームのニーズに応えます。

サービス内容	プレミアムケア	コンプリートケア
部品交換	✓	✓
ソフトウェア更新	✓	✓
システム定期点検	✓	✓
テクニカルサポート	✓	✓
OnSite アクセス	✓	✓
OnSite モニタリング	✓	✓
作業・交通費	7-24 (平日/土曜)	8-17 (平日)
インストゥルメントと付属品のサポート	✓	✓
カスタマーポータル	✓	✓
アドバンス・エクスチェンジ・プログラム	請求無し	お求め易い価格
迅速対応保証	12時間以内	24時間以内
稼働時間保証	99%	98%
対応時間帯延長	✓	追加オプション*
土曜日点検	✓	追加オプション*
深夜・日祝日対応費用割引	✓	追加オプション*

* コンプリートケアの場合、別途料金でサービスを追加することができます。

サービスケアプランで ご提供するもの

インテュイティブは、お客様のニーズに応えるために、さまざまなサポートをご用意しています。

テクニカルサポート

ダビンチ手術技術支援チーム (DVSTAT)

経験豊富な技術サポートエンジニアからなる専任チームが、24時間/365日体制で電話対応いたします。弊社の高い専門知識を持つエンジニアが、手術室スタッフをサポートし、術中の技術的な問題を解決します。また、必要に応じてフィールドサービスエンジニアを派遣します。

OnSite リアルタイムアクセスおよびモニタリング

OnSite は迅速な診断や、問題解決を可能にする技術的プラットフォームです。システムではリアルタイムでリモートアクセスを行い、術前・術中のトラブルシューティングに対応しています。OnSite が自動的にシステムログをアップロードすることで、テクニカルサポートエンジニアが能動的にお客様のシステムパフォーマンスをモニターすることが可能になり、予期せぬ点検修理の発生を最小限に抑えることができます。術中または緊急時の電話は、最優先でサポートいたします。エンタープライズ級のセキュリティと最先端の暗号化技術により、安全性を確保します。

臨床上のシステム稼働時間と迅速対応を保証

OnSite 技術を利用して、弊社のサービスエンジニアはお客様の問題に、可能な場合は同日に対応・解決いたします。これにより、プレミアムケアプランのお客様には99%の稼働時間を、コンプリートケアのお客様には98%の稼働時間を保証することが可能です。

フィールドサービスエンジニア

熟練のフィールドエンジニアからなる弊社の認定チームは国内各所に配置されており、優れたサービスを提供いたします。

作業・交通費

通常の営業時間中のご依頼に対して発生する作業・交通費は、いずれのサービスケアプランにも含まれています。プレミアムケアプランには、祝日および年末年始の弊社休日を除く月曜～土曜の7時～24時の対応が含まれています。

プロアクティブサポート

システム定期点検

フィールドサービスエンジニアが、システムの動作・機能点検と予防保守を行い、お客様のシステムの安定性を維持します。

インストゥルメントおよび付属品の洗浄・滅菌サポート

十分な訓練を受けた弊社エンジニアが、年次ベースでお客様の中央材料室に対する洗浄・滅菌サポートを行います。サポートにより、インストゥルメントの信頼性を向上・標準化し、洗浄・滅菌の効率性向上を図るトレーニングを提供します。

ソフトウェア更新

ソフトウェアの更新によってシステムの信頼性を向上させるとともに、最新機能の稼働をサポートします。

Da Vinci Update Tool

ダビンチシステムの da Vinci Update Tool が利用可能です。ソフトウェアは OnSite を介してシステムにリモートで配信され、お客様によって開始することができます。このプロセスによって、訪問対応や手術室スケジュールの中断をなくすることができます。

ご注文およびお問い合わせ

カスタマーサービス

当社のカスタマーサービスチームは、お客様および指定代理店に対して最適なサポートを提供します。製品の発注、注文の管理、お問い合わせ、技術以外の問題などサポートが必要な際は、カスタマーサービスチームにご連絡ください。

アドバンス・エクスチェンジ・プログラム

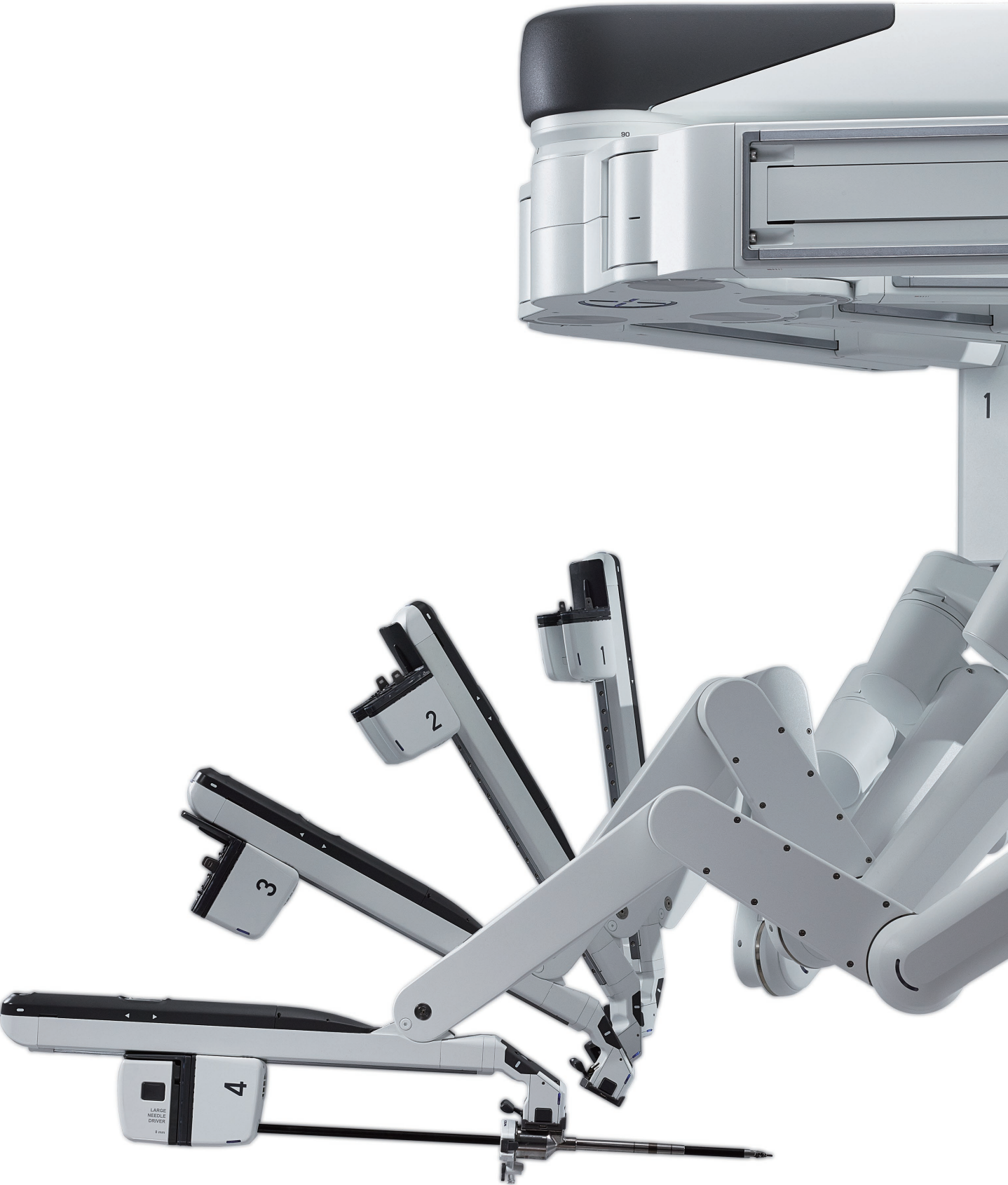
機器などが予期せぬ損傷を受けた場合、手術のスケジュールに影響を及ぼすリスクがあります。アドバンス・エクスチェンジ・プログラムでは、エンドスコープ、カメラヘッド、および da Vinci スキル シミュレーターや SimNow のパッケージを提供しています。適正な価格で翌営業日に交換製品をお届けいたします。

プレミアムケア

適用される製品に対する交換サービスを無料で受けることができます。

コンプリートケア

適用される製品に対する交換サービスをお求め易い価格で受けることができます。



販売名：da Vinci Xi サージカルシステム（承認番号：22700BZX00112000）
販売名：da Vinci X サージカルシステム（承認番号：23000BZX00090000）
販売名：da Vinci Si サージカルシステム（承認番号：22400BZX00387000）

お問い合わせ先

インテュイティブサージカル合同会社

東京都港区赤坂一丁目12番32号 アーク森ビル

カスタマーサービス (03) 5575-1362（音声案内で3を選択）
(0120) 56-5635（音声案内で3を選択）

© 2021 Intuitive Surgical, Inc. 無断複製・転載を禁じます。

製品名は各社の商標または登録商標です。

PN1084365 JP Rev C 08/21