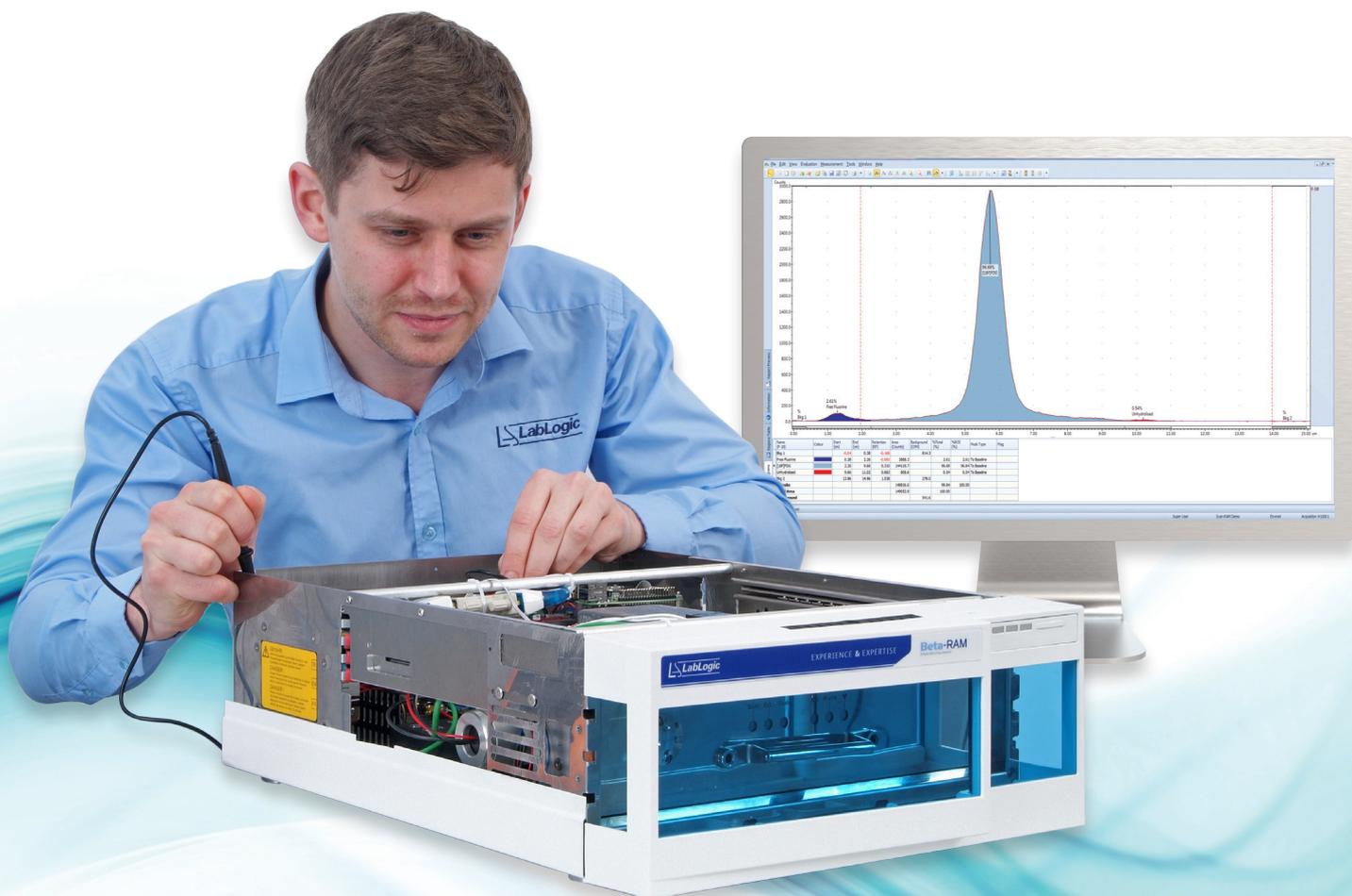


Services

Ausrüstung, Software, Schulung
und Validierung-Services



Minimieren von Ausfallzeiten und Maximierung der Zuverlässigkeit

Wir von LabLogic verstehen, wie wichtig ein ausgezeichneter Service ist, um es Kunden zu ermöglichen, unsere Produkte schnell und einfach anzuwenden, womit Ausfallzeiten minimiert und die Zuverlässigkeit maximiert werden.

Unser Team aus Produktspezialisten, Technikern und Softwareentwicklern verfügt über einen einmaligen Erfahrungsschatz und ein einzigartiges Expertenwissen bei der Bereitstellung umfassender Kundendienstleistungen.

Sie müssen nur anrufen oder eine E-Mail schreiben, um Unterstützung oder einen Expertenrat zu erhalten.



Ausstattung

Wartungsvertrag

Mit unseren im Produktpaket enthaltenen Serviceverträgen können Sie ruhig schlafen. Wir planen Prüfungen zur vorbeugenden Wartung proaktiv und kümmern uns ohne zusätzliche Kosten um alle Reparaturen.

Neben Verträge für LabLogic-Geräte können wir auch Ihre Service-Anforderungen vereinfachen, indem wir auch entsprechende Laborgeräte von Drittanbietern abdecken.

Beschreibung	Inhalt
Unbegrenzte Anrufe	Ja
Unbegrenzte Reparaturen	Ja
Unbegrenzte Teile	Ja
Unbegrenzte Arbeiten/Ausgaben	Ja
Prioritätsantworten	Ja
Leistungsüberprüfung nach Reparaturen	Ja
Vollständiger Technikerbericht	Ja
Technische Remote-Unterstützung	Ja
Jährliche Präventivwartung	Ja
Proaktive Planung der vorbeugenden Wartung	Ja
Standardteile für vorbeugende Wartung	Ja
Vollständiger Bericht über vorbeugende Wartung	Ja
Aktualisierung der Benutzerschulung	Ja
Ermäßigungen auf Zubehörteile und Aktualisierungen	Ja
Jährliche erneute Qualifikation für den Betrieb	Optional
Vollständige Dokumentation der erneuten Qualifikation	Optional

Vorbeugende Wartung/Qualifizierung

Eine jährliche Präventivwartung stellt sicher, dass Ihr Gerät problemlos und gemäß den Vorgaben betrieben werden kann und dass die behördlichen Vorschriften in vielen Fällen eingehalten werden.

Wir bieten Wartungsmaßnahmen und -qualifikationen für alle unsere Geräte an, sowie für viele Systeme von Drittanbietern, die mit LabLogic-Produkten verwendet werden. Sie erhalten einen vollständigen Bericht.

Reparaturen

Sollten Sie ein Problem mit unserem Gerät haben oder eine Fehlfunktion aufgetreten sein, werden unsere Techniker diesen Fehler analysieren und reparieren.

Wir verfügen auch über vollausgerüstete Servicezentren, in denen Geräte von unseren qualifizierten Mitarbeitern repariert, gewartet und kalibriert werden.

Wenn Sie einen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, brauchen Sie sich nicht zu sorgen, denn diese Leistungen sind alle kostenlos.

Service für Produkte von Drittanbietern

LabLogic bietet den kompletten Service und die gleichen Verträge für Geräte von Drittanbietern an, die mit unseren Geräten im Zusammenhang stehen.

Die Ingenieure von LabLogic sind als „Agilent Value Added Reseller“ offiziell in der HPLC/GC-Fehlerbehebung sowie in der Reparatur und Wartung von Agilent-Produkten geschult und verfügen auch über die Erfahrung in der Wartung anderer bekannter HPLC-Marken.

Software

Support-Vertrag

Mit einem Support-Vertrag erhalten Sie einen umfassenden technischen Support, in dem Ihnen jede Frage, die Sie haben, unverzüglich beantwortet wird. Ihre Investition wird sich aufgrund von kostenlosen und ermäßigten Aktualisierungen sowie Prioritätsanwendungen von neuen Funktionen auszahlen.

Beschreibung	Inhalt
Unbegrenzter technischer Support	Ja
Prioritätsantworten	Ja
Kostenlose Aktualisierungen innerhalb der Version	Ja
Ermäßigte Aktualisierungen auf neue Versionen	Ja
Voller Zugriff auf Software-Versionshinweise	Ja
Vorgeschlagene Validierung von Softwareänderungen	Ja
Software-Entwicklungsanfragen	Ja
Ermäßigte Schulungsoptionen	Ja
ESCROW-Vereinbarung	Ja

Softwareentwicklung

Kunden mit einem Support-Vertrag können direkt Einfluss auf die Entwicklung der Software nehmen. Wir sind in der Lage, Änderungsanfragen von Kunden mit einem Support-Vertrag vorzuziehen. Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, um neue Funktionen hinzuzufügen, und bauen das System für Ihre Bedürfnisse aus.

Technischer Support

Zu unserem Team gehören erfahrene Help Desk-Experten, die Sie per Telefon oder E-Mail und online über eine Remote-Verbindung unterstützen können.

Alle Probleme werden in unserer Support-Datenbank mit einer eindeutigen Tracking-Nummer gespeichert, womit eine regelmäßige Rückmeldung über den Status Ihrer Anfrage möglich ist.

Sie erhalten einen einmaligen Einfluss auf die Entwickler, die die Software schreiben, oder auf die Qualitätssicherungsmitarbeiter, die sie über die Validierungsanforderungen beraten können, sowie auf die Branchenspezialisten, die sich aufgrund der Kenntnisse über unsere Produkte und Anwendungen einen Namen gemacht haben.

Kostenlose Aktualisierungen

Kunden mit einem Support-Vertrag haben innerhalb einer bestimmten Hauptversion (z. B. Laura 5, Debra 6) Anspruch auf kostenlose Releases. Jeder Release enthält einen genauen Software-Versionshinweis, womit die Kunden in der Lage sind, Änderungen nachzuverfolgen und sich über die Vorteile der neuen Version zu informieren, sowie eine Anleitung über die entsprechende Validierung und Prüfung der Änderung zu erhalten.

Bereiten Sie Ihre Software für die Zukunft vor. Aktualisierungen auf neue Hauptversionen sind für Kunden mit einem Support-Vertrag zu erheblich niedrigeren Kosten verfügbar.

Die Kunden erhalten über eine eindeutige Anmeldung außerdem Zugriff auf den Kunden-Support-Bereich der LabLogic-Webseite, von der Produktdokumentationen und neue Releases heruntergeladen werden können.

Kunden mit einem Vertrag verfügen auch über ESCROW-Vereinbarungen für einen Zugriff auf den Quellcode und die Inspektion von Behörden.



Schulung

Holen Sie mit unseren Schulungsoptionen von LabLogic das Meiste aus Ihrer Investition heraus.

Unsere komplett zertifizierten Schulungskurse werden von Produktspezialisten gegeben, und sind als vorgefertigte oder maßgeschneiderte Pakete speziell für Ihre Bedürfnisse erhältlich.

Die Schulung kann eine Vielzahl an Methoden und Materialien enthalten, z. B.:

- Interaktive Schulungsraumpräsentationen.
- Einzelschulungen.
- Praktische Vorführungen im Labor.
- Gruppenübungen und -durchführungen.
- Prüfung des Kenntnisstands.
- Schulungsanleitungen.
- Schulungsvideos.
- Webinare.
- Voreingestellte Schulungs-Laptops.
- Externe Schulungsoptionen.

Einführungsschulung

Jede Installation, die wir durchführen, wird von einer Einführungsschulung für das Produkt begleitet. Dabei werden die Anwender durch die grundlegenden Funktionen des Systems geführt, um sicherzustellen, dass sie es schnell und effizient verwenden können.

Neuer Anwender/Auffrischungsschulung

Wir wissen, dass sich der Angestelltenpool ändern kann, und Kenntnisse über das System gehen damit verloren, werden vergessen oder nehmen ab. Darunter leidet die Effizienz, oder das volle Potential des Systems wird nicht ausgeschöpft. Um dem Vorzubeugen, empfehlen wir für bestehende und neue Anwender, die sich nicht mit dem System auskennen, regelmäßige Auffrischungsschulungen.

Sollte das Kundensystem während der anfänglichen Einführungsschulung aktualisiert worden sein, kann die Auffrischungsschulung auch Informationen über neue Funktionen enthalten.

System Manager-Schulung

Für alle System ist ein Systemeigentümer oder Manager erforderlich, der für die Einstellung und die fortlaufende Wartung verantwortlich ist. Wir stellen für den anfänglichen Aufbau des Systems unsere Unterstützung zur Verfügung. Dazu gehören die Sicherheitseinrichtung, Benutzerverwaltung, Bibliotheks- und Einstellungskonfiguration und Einhaltung behördlicher Vorgaben.

Zulassungsbehördliche Compliance

LabLogic verfügt über eine langjährige Erfahrung bei der Anwendung von Software- und Hardwarelösungen in einer behördlich regulierten Umgebung. Wir sind Experten auf dem Gebieten von GLP und GMP, und können Sie in der Anwendung Ihrer Produkte und Systeme anleiten, wobei der Schwerpunkt auf die Erfüllung der behördlichen Vorgaben liegt.

Qualifizierung/Validierung

Machen Sie Ihr System schnell und mit einem Minimum an Mühe einsatzbereit, indem Sie die unterschiedlichen Validierungsdienstleistungen von LabLogic in Anspruch nehmen.

Unser Unternehmen hat sich einen Ruf als Branchenführer erarbeitet, und unsere Validierungsexperten bringen in ihre Tätigkeit ihre jahrelange Erfahrung in der Systemvalidierung nach GLP- und GMP-Vorgaben sowie ein tiefgehendes Wissen über unsere Systeme und andere Systeme, die Branchenstandard sind, ein, um die Anforderungen Ihres Unternehmens und der Behörden zu erfüllen.

In vielen hochregulierten Umgebungen werden Softwarelösungen und Geräte benötigt, die nach Richtlinien der „Installation Quality“ (IQ), „Operational Quality“ (OQ) und „Performance Quality“ (PQ) qualifiziert werden müssen.

Installation/Operational Qualification

Alle Installationen, die von LabLogic durchgeführt werden (egal ob Software oder Hardware), können einen IQ- oder OQ-Service aufnehmen. LabLogic hat Qualifizierungs-Dokumente für alle Produkte getestet und geprüft, womit unsere Kunden wertvolle Zeit und Arbeitskraft sparen.

Unsere Techniker und Spezialisten verfügen über eine langjährige Erfahrung bei der erfolgreichen Durchführung von Qualifizierungen in zahlreichen Standorten der Welt. Die Anwendung dieser Dienstleistungen hat sich für viele Kunden als der schnellste und einfachste Weg erwiesen, um ihre Systeme zu installieren, sie zu qualifizieren und in Betrieb zu nehmen.

Je nach den behördlichen Vorgaben, die umgesetzt werden müssen, kann eine erneute behördliche Qualifizierung der Systeme notwendig sein. LabLogic kann diese Dienstleistungen bereitstellen, die meist als Teil des Service- oder Support-Vertrags zu einem ermäßigten Preis verfügbar ist.

Performance Qualification

LabLogic kann den PQ-Prozess optimieren. Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, um Ihre Verfahren zu verstehen und eine angemessene Dokumentation für Ihre Systeme vorzubereiten.

Maßgeschneiderte Dienstleistungen

LabLogic kann eine Anleitung von Experten mit maßgeschneiderten Qualifizierungs- und Validierungs-Services bereitstellen, um die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden zu erfüllen. Wir arbeiten mit Ihrem Qualitätsmanager, Ihrem Systemmanager und Ihren Anwendern zusammen, um einen auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Validierungsplan anbieten zu können.



PET QC-Lösungen

Richten Sie ein neues PET-QC-Labor ein? LabLogic stellt vorgefertigte und maßgeschneiderte Lösungen bereit, mit denen sämtliche Ihrer Anforderungen erfüllt werden können.

Wir stellen sicher, dass Ihr Labor einsatzbereit ist, und dass es ohne Probleme in Betrieb genommen werden kann, indem wir branchenführende Lösungen einsetzen, die von einer weltweiten Garantie abgedeckt werden.

Vollständiges Projektmanagement

Unsere erfahrenen Mitarbeiter übernehmen das komplette Projektmanagement des gesamten Prozesses, indem sie bewährte und geprüfte Methoden umsetzen. Unser Unternehmen hat QC-Labor in vielen der weltbesten Einrichtungen installiert, weswegen wir wissen, was für eine erfolgreiche Umsetzung nötig ist.

Kosten und Zeiteffizienz

Ein Unternehmen, das sämtliche Ausrüstungsgegenstände der QC-Labore liefert, bietet viele Vorteile, darunter große Kosten- und Zeitersparnisse.

Optimieren Sie Ihren Arbeitsablauf bei gleichzeitiger Einhaltung der gesetzlichen Auflagen

Wir von LabLogic verstehen, wie wichtig effiziente Arbeitsablaufprozesse und die Einhaltung von Regulierungen wichtig. Wir optimieren die Layouts Ihres Labors, indem wir Instrumente und Software-Lösungen für die Einhaltung behördlicher Vorgaben verwenden, um Ihnen beim Erreichen dieser wichtigen Ziele behilflich zu sein.

Laura für PET, die Radiochromatographie-Software, ermöglicht eine Einzelpunktsteuerung für Haupt-QC-Geräte.

Unser neuartiges Scan-RAM-System ist als eigenständiger Radio-TLC-Scanner oder als Radio-TLC- und als Radio-HPLC-System mit Dualfunktion verfügbar, mit dem Sie den Arbeitsablauf optimieren sowie Zeit, Raum und Geld sparen können.

1. Plan

In der Planungsphase bietet LabLogic eine umfassende und tiefgehende Beratungsdienstleistung an, um sicherzustellen, dass das Labor nach den Vorgaben ausgerüstet ist.

2. Materialbeschaffung

Sobald man sich auf die Liste der benötigten Ausrüstung geeinigt hat, übernimmt LabLogic die vollständige Kontrolle des Beschaffungsprozesses.

LabLogic ist als führender Hersteller von PET-QC-Ausrüstung mit Beziehungen zu allen anderen großen Herstellern in der Lage, diesen Prozess schneller und kostengünstiger auszuführen.

3. Design

LabLogic wird nach Zusammenstellung der Ausrüstung das Design Ihres Labors hinsichtlich Ergonomie, Effizienz und Sicherheit optimieren.

Wir arbeiten dann eng mit Designern und Architekten zusammen, um sicherzustellen, dass Betriebsmittel, technische Gase und Netzwerkpunkte festgelegt werden, damit eine optimierte Geräteanordnung ermöglicht wird.

4. Umsetzung

Wir von LabLogic wissen, dass die Bereitstellung der richtigen Ausrüstung nicht genug ist. Deswegen werden wir eine detaillierte Umsetzungsphase ausarbeiten und umsetzen, in der unter anderem die folgenden wichtigen Dienstleistungen enthalten sind:

1. Planung und Vorbereitung für Aktivitäten vor Ort.
2. Versand, Installation und Prüfung.
3. Validierung und Schulung.
4. Systemüberprüfung und -übergabe.

Radiopharmazie-GMP

Wir von LabLogic wissen, dass die Einhaltung von GMP-Bestimmungen keine geradlinige Aufgabe ist, sondern ein gutes Verständnis der GMP-Prinzipien sowie der Dokumentationsanforderungen und ihrer Umsetzung in einer radiopharmazeutischen Umgebung erfordert.

Unser Angebot von Beratungs- und Schulungsdienstleistungen sowie der erprobten Dokumentvorlagen wurden entworfen, um die Umsetzung der GMP-Richtlinien in Ihrer Einrichtung einfacher zu gestalten.

Die Dienstleistungen können auf die Bedürfnisse von Organisationen jeder Größe ausgerichtet werden, egal ob Sie Unterstützung im gesamten Prozess oder nur in bestimmten Gebieten benötigen.

Beratung

Die Beratungsleistungen von LabLogic können auf die Bedürfnisse Ihrer Organisation angepasst werden. Zu den beliebtesten GMP-Beratungsleistungen gehören:

GMP-Überprüfung: Vor einer aufsichtsrechtlichen Prüfung kann LabLogic eine unabhängige Beurteilung der Einhaltung der GMP-Bestimmungen in Ihrer Einrichtung anbieten.

QC Lab Design: Wir setzen unser tiefgehendes Wissen über die QC-Anforderungen um, um auf Grundlage unserer Schemata oder architektonischen Entwürfe eine optimale Zusammenstellung der Laborausstattung im verfügbaren Platz zu ermöglichen.

Prozessvalidierung: Unsere Experten können Sie bei der Entwicklung einer erfolgreichen Prozessvalidierung unterstützen, indem sie sicherstellen, dass wichtige Operationen geplant wurden und durchgeführt werden.



Dokumentation

LabLogic kann Ihnen dabei helfen, die Papierarbeit zu bewältigen, die bei der Umsetzung von GMP-Vorgaben anfallen. Wir verfügen über wertvolle Erfahrung bei der Bearbeitung dieser Dokumente in vielen unterschiedlichen Einrichtungen, und wir verfügen über geprüfte Dokumente, die als fertige Vorlagen verwendet werden können.

Zu den Bereichen, in denen wir eine Unterstützung anbieten können, gehören:

- Site Master File (SMF)
- Validation Master Plan (VMP)
- Qualitätssicherungsprozesse.
- Herstellungsverfahren und Chargensätze.
- IQ / OQ / PQ.

Schulung

Grundlegende GLIMS-Schulung

Das Verständnis und Wissen über GMP ist wichtig für Mitarbeiter auf allen Ebenen, um den Anforderungen der Herstellung und der Überprüfung eines radiopharmazeutischen Produkts gerecht zu werden. LabLogic bietet eine flexible und strukturierte Schulung an, um die Mitarbeiter für die Arbeit mit dieser anspruchsvollen, aber wichtigen behördlichen Umgebung vorzubereiten.

Fortgeschrittene GMP-Schulung

Wir bieten flexible und strukturierte Kurse für Einzelne und kleine Gruppen an, um ein tiefes Verständnis über die Vorbereitung einer aufsichtsrechtlichen Prüfung zu entwickeln.



Europa und Weltweit

LabLogic Systems Limited

Paradigm House, 3 Melbourne Avenue
Broomhill, Sheffield, S10 2QJ, UK

E-mail: solutions@lablogic.com

Tel: +44 (0)114 266 7267

Fax: +44 (0)114 266 3944

Web: www.lablogic.com



Certificate No: 1535
ISO 9001



USA & Kanada

LabLogic Systems, Inc.

1911 N US HWY 301, Suite 140
Tampa, FL 33619, USA

E-mail: solutions@lablogic.com

Tel: +1-813-626-6848

Fax: +1-813-620-3708

Web: www.lablogic.com



Certificate No: 10926
ISO 9001