

Fiche des spécifications techniques

Un service de priorité et de rapidité absolues pour maximiser la disponibilité des instruments

Lorsque vous dépendez de la disponibilité maximale des instruments de laboratoire pour les opérations vitales, le contrat de maintenance de type Premier* de Unity™ Lab Services offre notre délai d'intervention le plus rapide et le plus prioritaire pour garantir le bon fonctionnement et la productivité de votre laboratoire pendant les périodes d'utilisation critique.

Caractéristiques du plan de service Premier :

- Le délai d'intervention le plus rapide, sous deux jours ouvrés
- Des revues semestrielles de l'historique des services et de la gestion du site
- Une maintenance préventive (MP) annuelle proactive
- Une résolution de plus de 35 % des problèmes grâce aux services de réparation à distance

Un contrat de maintenance qui assure le bon déroulement des opérations essentielles

Le plan de service Premier est disponible pour la spectrométrie de masse, la chromatographie, la spectroscopie élémentaire, la spectroscopie moléculaire, la préparation d'échantillons et les instruments d'analyseurs industriels discrets.

Une priorité absolue

Choisissez le **contrat de maintenance de type Premier** lorsque vos opérations essentielles ne peuvent risquer d'être interrompues

Demandez-moi comment

Délai d'intervention du service le plus rapide

Caractéristiques techniques	Contrat de maintenance Premier
Services de réparation sur site	
Délai d'intervention sur site prioritaire	2 jours ouvrés ¹
Maintenance corrective sur site (comprend les pièces certifiées en usine, la main d'œuvre et le déplacement)	●
La maintenance corrective lors de la visite des services de qualification	●
Remplacement des ordinateurs défectueux achetés auprès de Thermo Fisher Scientific et requis pour le fonctionnement de l'instrument	●
Requalification exclusive à l'industrie (RQ) incluse gratuitement pendant la maintenance corrective si la RQ a été ajoutée au contrat de maintenance	●
Services de maintenance préventive	
Maintenance préventive (MP) planifiée à l'avance et kit de pièces de MP (1/système/année)	●
Mises à jour mineures de logiciel et de micrologiciel lors de la maintenance préventive et corrective, sur demande ²	●
Services d'assistance numérique, de diagnostic et de correction à distance	
Diagnostic et réparation à distance très prioritaires	●
Accès illimité aux techniciens de l'assistance à distance grâce à un contrôle de bureau à distance sécurisé et aux outils de réalité augmentée (RA)	●
Services à valeur ajoutée	
Revue semestrielle de l'historique des services et de la gestion du site	●
Assistance technique hautement prioritaire avec une réponse téléphonique ciblée immédiate ³	●
10 % de réduction sur les stages de formation (si disponible, sur demande)	●
10 % de réduction sur les autres pièces, accessoires et consommables non liés à la maintenance corrective (sur demande)	●

Comparer à l'assistance sans contrat de maintenance
Réponse non prioritaire
La totalité des frais est applicable, 2 à 6 heures minimum
La totalité des frais est applicable
La totalité des frais est applicable
La totalité des frais est applicable
La totalité des frais est applicable
La totalité des frais est applicable
La totalité des frais est applicable
Non disponible
Non disponible
Non disponible
Non disponible
Non disponible
Non disponible

Services optionnels disponibles à l'achat	Bénéfices
Qualification opérationnelle (OQ)	● Comprend la requalification (RQ)
Maintenance préventive (MP) supplémentaire	● Prix remis

Comparé à une assistance sans contrat de maintenance
La totalité des frais est applicable
La totalité des frais est applicable

L'avantage de Unity Lab Services

Unity Lab Services fournit un service et une assistance de qualité supérieure qui vous permettent d'être plus rapidement opérationnel.



L'excellence en matière de service et d'assistance

- Une voie plus rapide vers la résolution — Temps de réponse diminué de **50 %** et réduction des temps d'arrêt de **30 %** avec un contrat de maintenance
- **35 %** des pannes d'instruments sont résolues à distance
- Les fonctions d'assistance numérique à distance aident à diagnostiquer, réparer et augmenter le nombre de réparations dès la première fois
- Les visites de maintenance préventive planifiée augmentent le temps de fonctionnement des instruments



Expertise technique OEM

- Connaissance et expertise de service inégalées
- Un accès direct à plus de **2 000** professionnels du service certifiés OEM et hautement expérimentés avec une moyenne de 18 ans d'expérience dans la maintenance des instruments scientifiques
- Pièces certifiées en usine OEM de haute qualité



Des résultats prouvés

- Plus de **50** ans au service de la science, à respecter ses engagements en matière de service irréprochable et à améliorer l'expérience globale de service
- Conseiller dédié en gestion des équipements et partenaire de confiance, améliorant l'activité du laboratoire
- L'un des panels de solutions de services les plus vastes et les plus complets de l'industrie



Une présence mondiale

- Exécution globale avec les professionnels du service répartis stratégiquement à travers le monde dans **23** pays
- S'engage à fournir la réponse la plus rapide possible, pour augmenter la productivité et le temps de fonctionnement du laboratoire

Visitez le site unitylabservices.com/premierserviceplan pour de plus amples informations ou demander un devis pour un contrat de maintenance.



* Le contrat de maintenance Premier peut ne pas être disponible dans tous les pays. Veuillez contacter votre représentant commercial Unity Lab Services pour connaître la disponibilité et pour plus de détails.

† Un temps de réponse de priorité absolue et en deux jours ouvrés s'applique aux réparations de maintenance corrective. Les activités de maintenance préventive sont programmées à l'avance et sur demande.

‡ Les mises à jour de nouvelles versions de logiciel ne sont pas incluses

§ Du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées du service

© 2021 Thermo Fisher Scientific Inc. Tous droits réservés. Toutes les marques commerciales sont la propriété de Thermo Fisher Scientific et de ses filiales, sauf indication contraire. Les services disponibles peuvent varier selon les régions. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre représentant commercial local.

20-447-1553 SR 06/21 BN20201039

ThermoFisher
SCIENTIFIC