

## Fiche des spécifications techniques

### Un service complet pour être opérationnel plus rapidement

Si votre activité dépend des performances de vos instruments de laboratoire, vous pouvez compter sur l'équipe d'Unity™ Lab Services de Thermo Fisher Scientific pour bénéficier d'un service de qualité supérieure et préserver la productivité et le bon fonctionnement de votre laboratoire. Avec les formules Unity Lab Services Essential Service Plan, quand votre instrument nécessite un entretien, nous pouvons vous aider à reprendre votre activité avec un délai de réponse sur site 50 % plus rapide et de 30 % de réduction des temps d'arrêt par rapport aux clients sans contrat de service.

#### Points forts du contrat de maintenance Essential Service Plan :

- Délai d'intervention sur site sous trois jours ouvrés pour la maintenance corrective
- Assistance technique renforcée illimitée avec réponse immédiate ciblée, des outils avancés d'assistance numérique à distance et des experts qui accélèrent les procédures de diagnostic et de réparation
- Maintenance préventive et proactive annuelle de l'instrument pour une disponibilité optimale
- Résolution à distance de plus de 35 % des pannes grâce à nos services support
- Ingénieurs et équipes support hautement expérimentés et qualifiés

### Plus que de simples réparations, de véritables soins spécialement adaptés

Le contrat de maintenance Essential Service Plan est disponible pour les instruments de spectrométrie de masse, de chromatographie, d'analyse élémentaire, de spectroscopie moléculaire, de préparation des échantillons et d'analyse industrielle.

Temps de réponse plus rapide de **50%**

Les clients ayant souscrit un contrat de maintenance sont prioritaires et bénéficient de délais d'intervention plus rapides et de temps d'arrêt plus courts par rapport aux clients sans contrat de maintenance.

Temps d'arrêt plus court de **30 %**

Spécifications	Essential service plan
<b>Maintenance corrective sur site</b>	
Délai d'intervention sur site prioritaire	3 jours ouvrés
Maintenance corrective sur site (comprend pièces certifiées en usine, main-d'œuvre et déplacement)	●
Maintenance corrective pendant les services de qualification	●
Remplacement des ordinateurs défectueux achetés chez Thermo Fisher Scientific et requis pour l'utilisation de l'instrument	●
Requalification (RQ) adaptée au secteur d'activité incluse gratuitement pendant la maintenance corrective si l'OQ a été ajoutée au contrat de service	●
<b>Maintenance préventive</b>	
Maintenance préventive (PM) sur site préplanifiée et kit de pièces PM (1 par système et par an)	●
Mises à jour mineures de logiciel pendant les visites de maintenance préventive et corrective, sur demande*	●
<b>Services de diagnostic et de maintenance corrective à distance</b>	
Diagnostic et réparation à distance prioritaires, le cas échéant†	●
Accès illimité aux ingénieurs d'assistance à distance grâce à nos derniers outils numériques et solutions de réalité augmentée	●
<b>Services à valeur ajoutée</b>	
Assistance technique prioritaire avec réponse ciblée immédiate par téléphone**	●
10 % de remise sur les formations (sur demande et sous réserve de disponibilité)	●
10 % de remise sur les pièces, les accessoires et les consommables (sur demande)	●

Services optionnels disponibles	Bénéfices
Qualification opérationnelle (OQ)	Comprend une requalification (RQ)
Maintenance préventive supplémentaire (PM)	Prix préférentiel

Comparé à une assistance sans contrat de maintenance
Pas de délai prioritaire
Frais complets facturés, minimum 2 à 6 heures
Frais complets facturés
Non disponible

Comparé à une assistance sans contrat de maintenance
Frais complets facturés
Frais complets facturés

# 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 résolutions de pannes 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



## 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/essentialserviceplan](https://unitylabservices.com/essentialserviceplan) pour de plus amples informations ou demander un devis pour un contrat de maintenance.



\*Mises à niveau vers les nouvelles versions du logiciel non incluses

\*\*Du lundi au vendredi pendant les heures ouvrables standard

© 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.

20-0014 ZT 02/21 BN20201001

**ThermoFisher**  
SCIENTIFIC