

Hoja de especificaciones

Servicio más rápido y de máxima prioridad para maximizar el tiempo de actividad desde el primer día

Imagine un laboratorio donde los instrumentos estén siempre en funcionamiento, los análisis se realicen de manera ininterrumpida y se conserven las muestras valiosas. Este puede ser su laboratorio, donde los empleados pueden realizar sus funciones con facilidad y cumplir con los plazos más ajustados.

Mitigue cualquier posible riesgo de inactividad durante el período de garantía de fábrica con la garantía Unity™ Lab Services Premier, nuestro servicio de máxima prioridad con nuestra respuesta más rápida, que comienza tan pronto como se instale su instrumento. La garantía Premier amplía el nivel de servicio por encima de la garantía de fábrica existente para maximizar su tiempo de actividad.

Una opción de ampliación de garantía que le permite continuar con los procesos críticos sin interrupciones

La garantía Premier está disponible para instrumentos de espectrometría de masas, cromatografía, análisis elemental de trazas, preparación de muestras y análisis discontinuo industrial.

Máxima prioridad, respuesta más rápida

Elija la **garantía Premier** si no puede permitirse el riesgo de inactividad de sus operaciones críticas

Nuestro mejor servicio desde el primer día

Especificaciones		Garantía Premier	Comparación con la garantía de fábrica
Servicios correctivos in situ			
Objetivo de tiempo de respuesta de máxima prioridad in situ		2 días laborables ¹	Prioridad facturable
Mantenimiento correctivo in situ (incluye piezas con garantía de fábrica, mano de obra y desplazamiento)		●	●
Mantenimiento correctivo durante la visita de servicios de calificación, si corresponde		●	●
Reemplazo de ordenadores defectuosos adquiridos a Thermo Fisher Scientific y necesarios para el funcionamiento del instrumento		●	●
Recualificación (RQ) exclusiva del sector incluida de manera gratuita durante el mantenimiento correctivo si se ha añadido IQ/OQ u OQ al plan de servicio		●	Se aplica el coste completo
Mantenimiento preventivo			
Mantenimiento preventivo (PM) in situ planificado y kit de piezas de mantenimiento preventivo (1/sistema/año)		●	Se aplica el coste completo
Actualizaciones de firmware y software de control de instrumentos durante el mantenimiento preventivo bajo solicitud ²		●	Se aplica el coste completo
Asistencia, diagnóstico y servicios correctivos remotos y digitales			
Reparación y diagnóstico remotos		Máxima prioridad	●
Acceso ilimitado al servicio de ingenieros de asistencia remota mediante el control remoto y seguro de instrumentos, y herramientas de realidad aumentada		●	●
Servicios de valor añadido			
Historial de servicio semestral y revisiones de gestión del sitio		●	No disponible
Asistencia técnica de máxima prioridad con respuesta telefónica específica inmediata ³		●	No disponible
10 % de descuento en cursos de formación (donde estén disponibles, previa solicitud)		●	No disponible
10 % de descuento en otras piezas, accesorios y fungibles no relacionados con el mantenimiento correctivo (previa solicitud)		●	No disponible
Servicios opcionales disponibles para adquisición		Beneficio de la garantía Premier	Comparación con la garantía de fábrica
Cualificación del funcionamiento (OQ)		Incluye la recualificación (RQ)	Se aplica el coste completo
Mantenimiento preventivo (PM) adicional		Descuento	Se aplica el coste completo

Amplíe su experiencia con la garantía de fábrica

La garantía Premier amplía su nivel de servicio por encima de la garantía de fábrica con las siguientes funciones:

- El tiempo de respuesta más rápido y de mayor prioridad en dos días laborables
- Una visita de mantenimiento preventivo (PM) proactivo, más un kit de piezas de PM
- Historial de servicio semestral y revisiones de gestión del sitio
- Descuentos del 10 % en formación, piezas, accesorios y fungibles



Disfrute de nuestro mejor servicio durante los próximos años con un contrato de servicio plurianual

Los servicios Premier están disponibles durante el ciclo de vida completo de su instrumento para garantizar la entrega consistente de una respuesta crítica con costes conocidos por adelantado durante la vigencia del contrato. Para recibir nuestro servicio integral de máxima prioridad inmediatamente después de la instalación, amplíe su servicio a la garantía Premier a fin de complementar la garantía tradicional de fábrica. Bloquee el precio actual y evite subidas de precio anuales durante los próximos años con un contrato plurianual, pasando al plan Premier una vez que finalice la garantía.

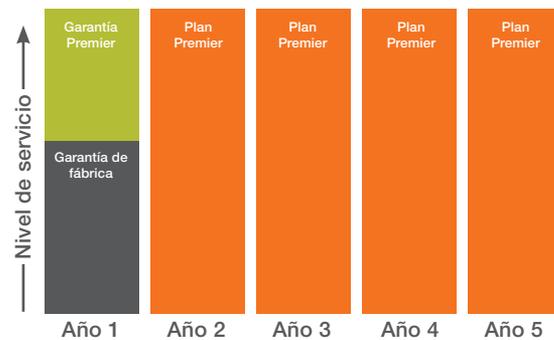
Espectrómetro de masas triple cuadrupolo TSQ Altis



Escenario 1: El cliente que adquirió el instrumento TSQ Altis compró la ampliación de la garantía Premier en el periodo comprendido entre el primer y el tercer año durante el periodo de garantía de fábrica y el plan Premier durante los 2 años posteriores (total 5 años).

Nota: La duración de la garantía Premier requerida coincidirá con la garantía de fábrica del instrumento.

Sistema de cromatografía iónica Aquion



Escenario 2: El cliente que adquirió el instrumento Aquion IC compró la ampliación de la garantía Premier en el primer año durante el periodo de garantía de fábrica y el plan Premier durante los 4 años posteriores (total 5 años).

Compare las opciones de servicio en los años posteriores a la garantía de fábrica

Entendemos que las prioridades y necesidades de servicio pueden cambiar con el paso del tiempo. La garantía Premier seguida de varios años del plan de servicio Premier le garantizará la respuesta más rápida y de mayor prioridad durante el ciclo de vida completo de su instrumento. En caso de que sus necesidades cambien, compare las opciones de servicio disponibles para los años posteriores a la garantía de fábrica.

Características	Extensión de garantía básica	Extensión de garantía	Plan Premier	Ventajas
Objetivo de respuesta prioritario in situ para servicios correctivos	3 días laborables	3 días laborables	2 días laborables	El tiempo de respuesta agiliza el mantenimiento correctivo y aumenta al máximo la disponibilidad de los instrumentos
Historial de servicio semestral y revisiones de gestión del sitio	✗	✗	✓	Los informes de estado y utilización de los instrumentos mejoran el rendimiento y la productividad en el futuro
Mantenimiento preventivo anual, incluido el kit de mantenimiento preventivo	✗	✓	✓	Mantiene de forma proactiva los instrumentos para aumentar el tiempo de actividad
Asistencia técnica mejorada con asistencia y resolución de problemas en remoto	✓	✓	✓	Respuesta prioritaria con más del 35 % de los casos resueltos de forma remota, lo que reduce el tiempo de inactividad de los instrumentos gracias a un diagnóstico más rápido y mejores tasas de resolución a la primera
Mantenimiento correctivo que incluye las piezas, la mano de obra y el desplazamiento	✓	✓	✓	Reduce los costes de reparación y permite presupuestar de manera más predictiva
10 % de descuento en piezas adicionales, consumibles y accesorios	✓	✓	✓	Reduce los costes asociados a los productos de instrumentación necesarios
10 % de descuento en formación	✓	✓	✓	Reduce los costes de formación de los empleados sobre técnicas, instrumentos, software o aplicaciones

La ventaja de Unity Lab Services

Unity Lab Services proporciona un servicio técnico y asistencia superiores que permiten que su laboratorio esté operativo más rápido.



Excelencia en el servicio técnico y la asistencia

- El modo más rápido de lograr una resolución: **tiempo de respuesta** un 50 % más rápido y reducción del **30 %** en el tiempo de inactividad con un plan de servicio
- Los problemas con los instrumentos se resuelven de modo remoto un **35 %** de las veces
- Las capacidades de soporte remoto digital ayudan a diagnosticar, reparar y aumentar las tasas de resolución a la primera
- Las visitas de mantenimiento preventivo proactivo aumentan el tiempo de actividad de los instrumentos



Experiencia técnica como fabricante de equipo original

- Conocimiento y experiencia de servicio incomparables
- Acceso directo a más de **2000** ingenieros certificados en fábrica con gran experiencia y con un promedio de 18 años de experiencia en el mantenimiento de instrumentos científicos.
- Piezas certificadas en fábrica de alta calidad de fabricante de equipo original



Registro de seguimiento demostrado

- Más de **50** años al servicio de la ciencia, ofreciendo compromisos de servicio integrales y mejorando las experiencias globales de servicio
- Asesor de gestión de activos predilecto y socio de confianza que mejora las operaciones del laboratorio
- Uno de los conjuntos de soluciones de servicio más amplios y completos del sector



Presencia mundial

- Actividad global consistente con profesionales de servicio ubicados estratégicamente por todo el mundo en **23** países
- Compromiso de ofrecer la respuesta más rápida posible, aumentando la productividad del laboratorio y el tiempo de actividad

Más información sobre el plan de servicio Premier en unitylabservices.com/premierserviceplan.

* Es posible que la garantía Premier no esté disponible en todos los lugares. Póngase en contacto con el representante de ventas de Unity Lab Services para conocer la disponibilidad y obtener más detalles.

† Máxima prioridad. Los dos días laborables se aplican a las reparaciones de mantenimiento correctivo. El mantenimiento preventivo se programa por adelantado y previa solicitud.

‡ Las actualizaciones a nuevas versiones de software no están incluidas.

§ De lunes a viernes durante las horas estándar de oficina.