

## Hoja de especificaciones

### Servicio más rápido y de máxima prioridad para garantizar el máximo rendimiento a sus equipos

Si usted necesita que los equipos estén operativos el mayor tiempo posible, el Plan de servicio Premier de Unity™ Lab Services ofrece un tiempo de respuesta más rápido y de máxima prioridad para garantizar que su laboratorio se mantenga productivo durante los momentos de uso crítico.

#### Características del Plan de servicio Premier:

- Tiempo de respuesta más rápido y con una prioridad de dos días laborables
- Revisiones semestrales del histórico de los equipos
- Mantenimiento preventivo (MP) anual
- Resolución de más del 35 % de problemas con servicios de reparación remota

### Un plan de mantenimiento que mantiene en buen estado las operaciones fundamentales

El plan de servicio Premier está disponible para espectrometría de masas, cromatografía, análisis elemental, espectroscopia molecular, preparación de muestras y sistemas de analizadores discontinuos.

## Máxima prioridad

Elija el **Plan de servicios Premier** cuando sus operaciones críticas no pueden arriesgarse a tiempos de inactividad

#### Pregúnteme cómo

Tiempo más corto de respuesta del servicio

Especificaciones	Plan de servicios Premier
<b>Visitas correctivas in situ</b>	
Objetivo de tiempo de respuesta in situ de máxima prioridad	2 días laborables <sup>1</sup>
El mantenimiento correctivo in situ (incluye piezas certificadas de fábrica, mano de obra y desplazamientos)	●
Mantenimiento correctivo durante la visita de servicios de cualificación	●
Sustitución de ordenadores adquiridos a Thermo Fisher Scientific y necesarios para el funcionamiento del instrumento	●
La recualificación (RQ) exclusiva del sector se incluye de forma gratuita durante el mantenimiento correctivo si se añadió OQ al plan de servicio	●
<b>Servicios de mantenimiento preventivo</b>	
Mantenimiento preventivo (MP) programado in situ y kit de piezas de MP (1/sistema/año)	●
Actualizaciones de software y firmware durante las visitas preventivas y el mantenimiento correctivo, previa solicitud <sup>2</sup>	●
<b>Asistencia remota digital, servicios de diagnóstico y corrección</b>	
Diagnóstico y reparación a distancia con máxima prioridad	●
Acceso ilimitado a los ingenieros de asistencia remota desde un control de escritorio remoto seguro y herramientas de realidad aumentada (AR)	●
<b>Servicios de valor añadido</b>	
Revisiones de gestión del centro e historial de servicios semestrales	●
Soporte técnico con la máxima prioridad con respuesta telefónica inmediata	●
Descuento del 10 % en formación (cuando esté disponible, previa solicitud)	●
Un 10 % de descuento en otras piezas, accesorios y consumibles no relacionados con el mantenimiento correctivo (previa solicitud)	●

Comparación con asistencia sin un plan de servicio
Sin respuesta prioritaria
Se aplican cargos completos, de 2 a 6 horas como mínimo
Se aplican cargos completos
No disponible

Adquisición de servicios opcionales	Beneficios del plan
Cualificación del funcionamiento (OQ)	● Incluye la recualificación (RQ)
Mantenimiento preventivo (MP) adicional	● Se aplica descuento

Comparación con la asistencia sin plan de mantenimiento
Se aplican cargos completos
Se aplican cargos completos

# La ventaja de Unity Lab Services

Unity Lab Services ofrece un nivel superior de servicio y soporte para estar al día y siempre a punto.



## Servicio y soporte de excelencia

- Vía más rápida hacia la resolución: **50 %** de tiempo de respuesta más corto y **30 %** de reducción en los tiempos de inactividad con un plan de servicio
- Los problemas del instrumento se resuelven de forma remota en un **35 %** de las veces
- Las capacidades de asistencia remota digital ayudan a diagnosticar, reparar y aumentar las soluciones a la primera
- Visitas de mantenimiento preventivo y proactivo que aumentan el tiempo de funcionamiento del instrumento

## Experiencia técnica OEM

- Conocimientos y experiencia en servicio sin precedentes
- Acceso directo a más de **2000** profesionales de servicio con gran experiencia y certificados OEM, con una media de 18 años de experiencia en mantenimiento de instrumentos científicos
- Piezas certificadas en fábrica de alta calidad de fabricante de equipo original

## Experiencia probada

- Más de **50** años cuidando de la ciencia, ofreciendo compromisos de servicio ininterrumpido y mejorando la experiencia general del servicio
- Asesor preferido en gestión de activos y socio de confianza, mejorando las operaciones de laboratorio
- Uno de los paquetes de servicio más amplios e integrales del sector

## Presencia mundial

- Ejecución uniforme a escala global con profesionales de servicio ubicados estratégicamente en **23** países de todo el mundo
- Compromiso en ofrecer la respuesta más rápida posible, aumentando la productividad y el tiempo de funcionamiento de los laboratorios

Visite [unitylabservices.com/tecdirectserviceplan](http://unitylabservices.com/tecdirectserviceplan) para obtener más información o solicitar un presupuesto del plan de servicio.



\* Es posible que el Plan de servicio Premier no esté disponible en todas las ubicaciones. Para obtener más información sobre la disponibilidad, póngase en contacto con el representante de ventas de Unity Lab Services.

† Se aplican tiempos de respuesta de máxima prioridad de dos días hábiles para las reparaciones correctivas de mantenimiento. Los eventos de mantenimiento preventivos están programados previamente y previa solicitud.

‡ Actualizaciones a nuevas versiones del software no incluidas

§ De lunes a viernes en horario laboral

© 2021 Thermo Fisher Scientific Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales son propiedad de Thermo Fisher Scientific y sus filiales a menos que se especifique de otro modo. Los servicios disponibles pueden diferir según la región. Póngase en contacto con el representante de ventas más cercano para obtener más información.

20-447-1553 SR 06/21 BN20201039

**ThermoFisher**  
SCIENTIFIC