

Fiche des spécifications techniques

La priorité absolue et le service le plus rapide pour une disponibilité optimisée dès le premier jour

Imaginez un laboratoire où les instruments sont toujours opérationnels, les tests ne sont jamais interrompus et de précieux échantillons sont conservés. Il pourrait s'agir de votre laboratoire. Les employés pourraient mener à bien leurs tâches en toute facilité, en respectant les délais les plus courts.

Réduisez les risques d'indisponibilité lors de votre période de garantie d'usine grâce à la garantie Premier Unity™ Lab Services, notre service de priorité absolue avec notre réponse la plus rapide, dès que votre instrument est installé. La garantie Premier améliore le niveau de service par rapport à la garantie d'usine existante, pour une disponibilité optimisée.

Une option de mise à niveau de la garantie qui assure le bon déroulement de vos activités essentielles

La garantie Premier est disponible pour les instruments de spectrométrie de masse, de chromatographie, d'analyse élémentaire des traces, de spectroscopie moléculaire, de préparation des échantillons et d'analyse industrielle.

Priorité absolue, réponse la plus rapide

Choisissez la **garantie Premier** lorsque vous ne pouvez pas risquer d'arrêter vos activités essentielles

Notre meilleur service, dès le premier jour

Caractéristiques	Garantie Premier
Services de maintenance corrective sur site	
Réponse ciblée sur site prioritaire	2 jours ouvrés ¹
Maintenance corrective sur site (comprend les pièces certifiées en usine, la main-d'œuvre et le déplacement)	●
Maintenance corrective pendant les services de qualification, le cas échéant	●
Remplacement des ordinateurs défaillants achetés auprès de 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'IQ/OQ ou OQ a été ajoutée au contrat de service	●
Services de maintenance préventive	
Maintenance préventive (PM) sur site préplanifiée et kit de pièces PM (Un système par an)	●
Logiciel de commande de l'instrument et mises à jour du microprogramme pendant la maintenance préventive, sur demande ²	●
Services de maintenance corrective, de diagnostic et d'assistance à distance numériques	
Diagnostic et réparation à distance	Priorité absolue
Accès illimité à des ingénieurs d'assistance à distance grâce à des outils de réalité augmentée (RA) et de contrôle du bureau à distance sécurisés	●
Services à valeur ajoutée	
Historique d'entretien et examens de la gestion sur site semestriels	●
Assistance technique prioritaire avec réponse ciblée immédiate par téléphone ³	●
Remise de 10 % sur les formations (si disponible, sur demande)	●
Remise de 10 % sur les autres pièces, accessoires et consommables sans lien avec la maintenance corrective (sur demande)	●

Par rapport à la garantie d'usine
Priorité sur les bons facturables
●
●
●
Aucune remise
Aucune remise
Aucune remise
●
●
Non disponible
Non disponible
Non disponible
Non disponible

Services en option disponibles à l'achat	Avantages de la garantie Premier
Qualification opérationnelle (QO)	Inclut la requalification (RQ)
Maintenance préventive supplémentaire (MP)	Prix réduit

Par rapport à la garantie d'usine
Aucune remise
Aucune remise

Améliorez votre expérience de garantie d'usine

La garantie Premier améliore votre niveau de service par rapport à la garantie d'usine grâce aux caractéristiques suivantes :

- Temps de réponse le plus rapide, priorité absolue, en deux jours ouvrés
- Visite proactive de maintenance préventive (PM) et kit de pièces PM
- Historique d'entretien et examens de la gestion sur site semestriels
- 10 % de remise sur la formation, les pièces, les accessoires et les consommables



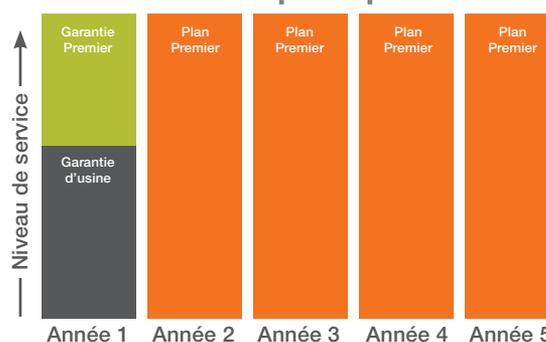
Sécurisez notre meilleur service pour les années à venir avec un accord de services pluriannuel

Les services Premier sont disponibles pendant tout le cycle de vie de l'instrument pour assurer une réponse essentielle cohérente, avec des coûts initiaux connus, tout au long de la durée du contrat. Pour bénéficier de la priorité absolue et de services complets dès l'installation, passez à la garantie Premier pour compléter la garantie d'usine traditionnelle. Sécurisez le tarif applicable aujourd'hui et évitez les augmentations tarifaires annuelles pour les années à venir en concluant un accord de services pluriannuel, en passant au plan Premier dès la fin de votre garantie.

Spectromètre de masse à triple quadripôle TSQ Altis



Système de chromatographie ionique Aquion Ion



Exemple de scénario 1 : Un client qui a acheté un instrument TSQ Altis a souscrit à une mise à niveau de garantie Premier de la première à la troisième année, lors de la période de garantie d'usine, et le plan Premier pour les 2 années suivantes (ce qui nous fait un total de 5 ans).

Remarque : La durée de la garantie Premier requise correspondra à la garantie d'usine de l'instrument.

Exemple de scénario 2 : Un client qui a acheté un instrument Aquion IC a souscrit à une mise à niveau de garantie Premier la première année, lors de la période de garantie d'usine, et au plan Premier pour les 4 années suivantes (ce qui nous fait un total de 5 ans).

Comparez les options de service lors des années qui suivent la garantie d'usine

Nous savons que vos priorités et vos besoins en matière de services peuvent changer avec le temps. La garantie Premier, suivie d'un plan Premier sur plusieurs années, vous assure la priorité absolue et la réponse la plus rapide pendant tout le cycle de vie de votre instrument. Si vos besoins changent, comparez les options de services disponibles lors des années qui suivent la garantie d'usine.

Caractéristiques	Extension de garantie de base	Extension de garantie	Plan Premier	Avantages
Réponse ciblée sur site prioritaire pour les services correctifs	3 jours ouvrés	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés	Le calendrier cible accélère la maintenance corrective et optimise la disponibilité des instruments
Historique d'entretien et examens de la gestion sur site semestriels	✗	✗	✓	Les rapports relatifs à l'utilisation et à l'état des instruments améliorent les performances et la productivité futures
Maintenance préventive annuelle avec kit de PM	✗	✓	✓	Entretien de l'instrument de manière proactive pour augmenter le temps de disponibilité
Amélioration de l'assistance technique avec résolution et assistance à distance	✓	✓	✓	L'intervention prioritaire avec une résolution à distance de plus de 35 % réduit le temps d'arrêt des instruments grâce à un diagnostic plus rapide et un taux de réparation à la première demande
Maintenance corrective ; pièces, main-d'œuvre et déplacements compris	✓	✓	✓	Réduit les coûts de réparation et permet une budgétisation plus prédictive
10 % de remise sur les pièces, consommables et accessoires supplémentaires	✓	✓	✓	Réduit les coûts des instruments nécessaires
10 % de remise sur la formation	✓	✓	✓	Réduit les coûts pour former les employés aux techniques, aux instruments, aux logiciels ou aux applications

L'avantage Unity Lab Services

Unity Lab Services propose une assistance et des services supérieurs, qui vous permettent de reprendre plus rapidement le travail.



Excellence en matière de service et d'assistance

- Résolution plus rapide — Temps de réponse **50 %** plus court et **30 %** de réduction de l'indisponibilité avec un plan de service
- **35 %** des problèmes liés aux instruments sont résolus à distance
- L'assistance numérique à distance permet de diagnostiquer, de réparer et d'accroître les résolutions à la première demande
- Les visites proactives de maintenance préventive améliorent la disponibilité de l'instrument



Expertise technique OEM

- Connaissances et expertise inégalées en matière de service
- Accès direct à plus de **2 000** techniciens hautement qualifiés certifiés par l'usine, ayant en moyenne 18 années d'expérience dans la maintenance des instruments scientifiques
- Pièces certifiées en usine OEM de haute qualité



Bilan avéré

- Plus de **50** années au service de la science, offrant un service de qualité et améliorant l'expérience globale du service
- Conseiller préféré de gestion des stocks et partenaire fiable, améliorant ainsi les opérations de laboratoire
- Une des solutions de service les plus larges et les plus complètes du secteur



Présence mondiale

- Exécution mondiale cohérente, avec des professionnels du service situés à des endroits stratégiques à travers le monde, dans **23** pays
- Engagement à fournir la réponse la plus rapide possible, augmentant ainsi la productivité et la disponibilité de votre laboratoire

Pour en savoir plus sur le plan de service Premier, rendez-vous sur unitylabservices.com/premierserviceplan.

* La garantie Premier peut ne pas être disponible partout. Veuillez contacter votre représentant commercial Unity Lab Services pour connaître la disponibilité et obtenir des informations supplémentaires.

† La priorité absolue et les temps de réponse en deux jours ouvrés s'appliquent aux réparations de maintenance corrective. Les opérations de maintenance préventive sont planifiées à l'avance et sur demande.

‡ Mises à niveau vers les nouvelles versions du logiciel non incluses.

§ Du lundi au vendredi pendant les heures ouvrables standard.