

# Proteja los instrumentos que potencian su flujo de trabajo de genómica

Servicios Agilent CrossLab para sus aplicaciones de biología molecular



# ¿Cómo impactaría el tiempo de inactividad no previsto en su flujo de trabajo de genómica?



Las averías que provocan tiempo de inactividad de los instrumentos nunca llegan en buen momento. Son frustrantes, impiden que su laboratorio aborde los complejos retos genéticos y moleculares, y lo peor de todo, resultan caras. De hecho, el tiempo de inactividad no previsto puede costar a su laboratorio un promedio de unos 9.000 dólares al día.\*

Puede controlar los costes y mantener el flujo de trabajo a un alto nivel de productividad con los servicios Agilent CrossLab. Estos permitirán a su laboratorio de genómica:

- Maximizar el funcionamiento continuado.
- Generar datos fiables con una precisión y una sensibilidad elevadas.
- Poner en marcha sistemas redundantes si su flujo de trabajo se detiene.
- Disfrute de costes de servicio controlados y predecibles.
- Garantice que sus instrumentos cumplan estrictamente las normativas del sector.

Desde la secuenciación de última generación (NGS) y el control de calidad de muestras de ácido nucleico hasta los microarrays de CGH y el análisis de qPCR, los servicios Agilent CrossLab pueden ayudarle a conseguir los resultados que busca en su laboratorio, en su organización y en el mundo que queremos mejorar.

\*Dato de un estudio de cinco años que incluyó más de 38.000 solicitudes de servicio para equipos Agilent y de otros fabricantes, que llevó a cabo una empresa independiente de consultoría actuarial.



# Opciones flexibles de reparación y servicio para su laboratorio de genómica



Agilent ofrece opciones de reparación y servicio prácticas y flexibles para que su equipo vuelva a estar operativo rápidamente. En función del instrumento, los servicios de reparación los lleva a cabo in situ un profesional certificado por Agilent o se prestan en un centro de servicios Agilent CrossLab. Para ver dónde están disponibles los servicios para su instrumento, consulte la tabla de la página 6.

## Llame a los expertos de Agilent: servicios de reparación in situ

Nuestros profesionales certificados por Agilent se ocuparán rápidamente de su sistema en sus instalaciones cuando se averíe un instrumento o el sistema necesite un diagnóstico.

Solo CrossLab puede ofrecer la calidad y experiencia Agilent, que incluye:

- Consulta telefónica para confirmar el coste y la entrega de piezas
- Opciones flexibles en cuanto a presupuestos y nivel de conocimientos
- Todo el trabajo se lleva a cabo con piezas originales de Agilent

## Servicio rápido a un precio fijo: centros de servicios Agilent CrossLab

Los centros de servicios Agilent CrossLab están ubicados en todo el mundo y pueden ayudarle a convertir el tiempo de inactividad en tiempo productivo. Estos prácticos servicios los prestan técnicos altamente cualificados y especializados en el cuidado y el mantenimiento de su instrumento.

Los servicios de reparación y mantenimiento disponibles en el centro de servicios variarán según la ubicación geográfica y el tipo de instrumento o módulo. Contacte con su representante local para obtener más información.

### Cambio de instrumento (IE)

Nuestros centros de servicios Agilent CrossLab le enviarán una unidad de repuesto reparada según las especificaciones del fabricante, que parecerá nueva y que funcionará como si fuera nueva. Los instrumentos de repuesto con frecuencia se envían el mismo día, para que su laboratorio pueda volver a estar en servicio rápidamente. A partir de ese momento, podrá enviar la unidad defectuosa a Agilent en un plazo de cinco días\* y sin costes adicionales. (solo para algunos instrumentos y módulos).

### Servicio de devolución a Agilent para reparación (RTA)

Si su laboratorio desea conservar el mismo instrumento, nuestro servicio de devolución a Agilent es la opción idónea. Solo tiene que enviarnos su unidad defectuosa y se la devolveremos funcionando según nuestras exigentes especificaciones Agilent. Con algunos instrumentos, podemos proporcionarle incluso un instrumento prestado para reducir aún más el tiempo de inactividad mientras estemos reparando la unidad defectuosa.

\* Debido a los trámites aduaneros aplicables en cada país, la entrega podría tardar más de cinco días laborables.

# ¿Qué cobertura de servicio es la adecuada para mi instrumento?



¿Necesita cobertura para todos los servicios y reparaciones de mantenimiento de los instrumentos, ampliar la cobertura de la garantía, centrarse en el mantenimiento preventivo u obtener ayuda para la cualificación de cumplimiento? Agilent ofrece opciones que exceden la garantía estándar con la compra de su instrumento.

Hable con su representante de Agilent para determinar cuál de las siguientes soluciones de cobertura es la mejor para su laboratorio.

## Cobertura con ampliación de garantía

Todos los instrumentos de Agilent tienen una garantía estándar de un año que incluye piezas y mano de obra en caso de que surja algún problema. Si lo desea, puede añadir hasta cuatro años de cobertura de garantía para ayudar a asegurar un rendimiento óptimo del instrumento y planificar el futuro de la inversión.

### Ampliación de la garantía

La ampliación de garantía Agilent prolonga la cobertura de garantía estándar de su instrumento, e incluye cualquier reparación a nivel de garantía que requiera piezas originales Agilent. También recibirá un tiempo de respuesta preferente en sus solicitudes de reparación, para que el servicio se complete aún más rápido.

### Ampliación de la garantía mejorada

Combine su cobertura de reparación y mantenimiento preventivo después de que venza su garantía. La ampliación de garantía mejorada de Agilent incluye todos los beneficios de ampliación de la garantía, además de una visita de mantenimiento preventivo anual para ayudar a maximizar el rendimiento y el funcionamiento continuado del instrumento.

### Servicio garantizado Agilent

Nuestro compromiso: si no podemos reparar alguno de los instrumentos cubiertos por un plan de servicios de Agilent (independientemente del fabricante), lo reemplazaremos de forma gratuita por un instrumento equivalente de Agilent.

## Cobertura con un plan de servicios Silver Agilent CrossLab

Un fallo del instrumento supone una pérdida de tiempo, de muestras y de dinero. También hace que su laboratorio se desvíe de su planificación temporal, lo que supone el incumplimiento de plazos importantes. Por eso el mantenimiento preventivo es tan crítico para su éxito.

Nuestro completo plan de servicios Silver puede ayudarle a mantener el rendimiento pico de sus instrumentos y minimizar los tiempos de inactividad no planificados. Está diseñado para satisfacer las necesidades de los laboratorios de ciencias de la vida, e incluye:

- Mantenimiento preventivo anual. El mantenimiento preventivo anual es necesario para todos los instrumentos con el fin de garantizar un funcionamiento adecuado.\*
- Respuesta prioritaria para la resolución de problemas. Resolución rápida de solicitudes de servicio.
- Cambio rápido de instrumentos. Si un instrumento está defectuoso, enviaremos un repuesto disponible, cuando corresponda.
- Soporte telefónico. Soporte técnico telefónico, tanto para hardware como para software.
- Soporte y reparaciones para el ordenador portátil incorporado en el sistema. Este servicio está disponible durante tres años a partir de la fecha de compra.

Todos los servicios los realizan profesionales certificados de Agilent que utilizan piezas originales de Agilent y siguen procedimientos probados para prolongar la vida útil de sus instrumentos.

## Cobertura de servicios de conformidad

Céntrese en los aspectos científicos y reduzca su carga de cumplimiento normativo. Agilent ofrece un conjunto completo de servicios de cumplimiento, que incluyen la cualificación de la instalación (IQ) y la cualificación operacional (OQ).

La **cualificación de la instalación (IQ)** incluye la prueba y verificación de la funcionalidad del hardware y software del instrumento por parte de un profesional certificado por Agilent, con la consiguiente cualificación del sistema. Asegura que el envío esté completo y que tanto el hardware como el software estén instalados correctamente. Se suministrará documentación preparada para la auditoría.

La **cualificación operacional (OQ)** verifica y documenta la capacidad del sistema para cumplir los criterios de rendimiento especificados después de su instalación en el entorno seleccionado. Se suministrará documentación preparada para la auditoría.

\* Está disponible un contrato de mantenimiento preventivo independiente. No obstante, cubrir el instrumento con un plan Agilent CrossLab Plata es el mejor modo de asegurarse de recibir en todo momento este servicio esencial. La disponibilidad de determinadas opciones se basa en la geografía y en el tipo de instrumento.



Los profesionales de servicios de Agilent completan una lista de comprobación exhaustiva cada vez que realizan un mantenimiento preventivo de sus instrumentos. De este modo, puede estar seguro de que está recibiendo la más alta calidad y consistencia.



### Opciones de cobertura disponibles para instrumentos específicos

	Sistema analizador de fragmentos Agilent	Sistema Agilent Femto Pulse	Sistema analizador de ADN Agilent ZAG	Sistema Agilent Oligo Pro II	Sistema de microarrays Agilent SureScan
Tipo de reparación	<i>In situ</i>	<i>In situ</i>	<i>In situ</i>	<i>In situ</i>	<i>In situ</i>
Ampliación de la garantía					•
Ampliación de la garantía mejorada	•	•	•	•	•
Planes de servicios CrossLab	•	•	•	•	•
Solo mantenimiento preventivo	•	•	•	•	•
Conformidad (IQ/OQ)	•				





Sistema Bravo  
NGS A o NGS B  
de Agilent

Sistema Magnis  
NGS Prep de  
Agilent

Sistemas  
TapeStation 4150  
y 4200 de Agilent

Sistema Agilent  
Bioanalyzer

Sistema PCR  
en tiempo real  
Agilent AriaMx  
Sistema

In situ*	<i>In situ</i>	IE preferido/RTA	IE	IE/RTA	Tipo de reparación
		•	•	•	Ampliación de la garantía
	•	•		•	Ampliación de la garantía mejorada
	•	•	•	•	Planes de servicios CrossLab
•	•	•	•	•	Solo mantenimiento preventivo
•	•	•	•		Conformidad (IQ/OQ)



IE = Intercambio de instrumento  
RTA = Devolución a Agilent

\* Los cabezales de pipeta precisan del servicio RTA.

## Ponemos nuestros conocimientos a su servicio

CrossLab es una herramienta de Agilent que integra servicios y consumibles para garantizar la correcta ejecución del flujo de trabajo, aumentar la productividad y mejorar la eficiencia operativa. Por medio de CrossLab, Agilent trata de aportar información en cada interacción para ayudarle a rentabilizar al máximo su inversión en instrumentos y lograr sus objetivos empresariales. Agilent CrossLab es compatible con los instrumentos de Agilent y con ciertos instrumentos de otras marcas. También ponemos a su disposición soporte de consultoría para los procesos de habilitación de flujos de trabajo, análisis de laboratorio, conformidad en entorno regulado, gestión de inventarios y gestión de activos, incluidos servicios de traslados.

Puede obtener más información acerca de CrossLab en [www.agilent.com/crosslab](http://www.agilent.com/crosslab)



Encuentre un centro de atención al cliente de Agilent en su país:

[www.agilent.com/chem/contactus](http://www.agilent.com/chem/contactus)

España

**901 11 68 90**

[customercare\\_spain@agilent.com](mailto:customercare_spain@agilent.com)

Europa

[info\\_agilent@agilent.com](mailto:info_agilent@agilent.com)

Asia-Pacífico

[inquiry\\_lsca@agilent.com](mailto:inquiry_lsca@agilent.com)

RA44565.4409375

Esta información está sujeta a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2022  
Publicado en EE. UU., 17 de febrero de 2022  
5994-1585ES

