

ゲノムスワークフローの 原動力となる機器を最適な状態に

分子生物学アプリケーションのための Agilent CrossLab サービス



想定外のダウンタイムが ゲノミクスワークフローに 与える影響



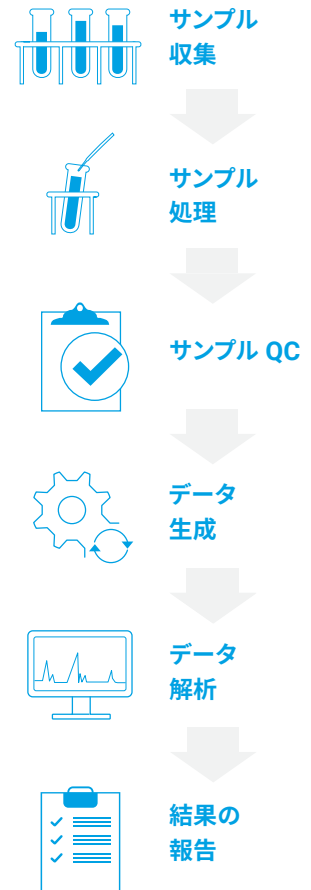
ご使用の機器で想定外のダウンタイムが発生すると、大きな費用負担となる場合があります。ストレスが溜まるだけでなく、ラボでの遺伝子や分子に関する複雑な課題への取り組みが中断し、費用面で大きな負担が生じます。実際に、ラボで想定外のダウンタイムが発生した場合には、1日あたり平均9,000ドルのコストがかかります*。

Agilent CrossLab サービスをご利用いただくことで、コストを管理し、ワークフローを常に最高の状態に維持していただくことができます。Agilent CrossLab サービスを導入するメリットは、次のとおりです。

- 稼働時間の最大化
- 精度と感度に優れ、信頼性の高いデータの生成
- ワークフローの中断に備えた冗長化システムの配置
- 予測可能なサービス費用の管理
- 業界規制に対する機器の全面準拠

次世代シーケンス (NGS) および核酸サンプル QC から CGH マイクロアレイ技術、および qPCR 分析まで、CrossLab サービスをご利用いただくと、向上を追及するラボ、組織、分野において求める成果を得ていただくことができます。

* 第三者機関がアジレント機器と他社製機器の修理依頼 38,000 件以上を対象に実施した 5 年間にわたる調査に基づきます。



ゲノクスラボのための 柔軟な修理とサービスオプション



アジレントは、便利かつ柔軟な修理、およびサービスオプションを提供し、機器を短時間で再び使用可能な状態に復帰します。修理サービスは、機器によって設置場所で行われる場合と、Agilent CrossLab サービスセンターで実施する場合があります。ご使用機器のサービスがどこで受けられるかは、6 ページを参照してください。

アジレントエンジニアの派遣：設置場所での修理サービス

機器が故障し、システムの診断が必要になった場合、アジレントの認定エンジニアがシステム設置場所ですばやく対処します。

CrossLab だけがアジレントの品質と専門的技術を提供できます。この点検サービスには次のものが含まれます。

- 部品の費用、および配送を確認するための電話相談
- お客様の予算、およびスキルレベルに応じた柔軟なオプション
- アジレント純正部品を用いて実施される全作業

定額での迅速なサービス：Agilent CrossLab フィールドサービスセンター

CrossLab サービスセンターはグローバルに存在しており、ダウンタイムを生産的な時間に変えることができます。この便利なサービスは、機器のケアとメンテナンスを専門とする高度なトレーニングを受けた技術者によって実施されます。

サービスセンターでの修理やメンテナンスのご利用は、地域や機器/モジュールの種類によって異なります。詳細については、担当営業、またはコールセンターまでお問い合わせください。

機器の交換 (IE) ※本サービスは地域によって提供していません

CrossLab サービスセンターより、整備調整済みの交換装置をお送りします。通常は、ご依頼いただいた当日に交換装置を出荷しますので、ラボの運営をすぐに復帰していただくことができます。故障した装置は 5 日以内* にアジレントにご返却ください。追加の費用は必要ありません（対象の機器とモジュールのみ）。

アジレント施設での修理 (RTA)

ラボで同じ機器を継続して使用する必要がある場合は、アジレント施設での修理サービスの利用が最適です。故障した装置をアジレントに送っていただければ、厳格なアジレントの要求仕様でご使用いただける状態に戻して返却いたします。一部の機器については、不具合のある装置の修理、または点検中に、代替機器をご利用いただくことで、ダウンタイムをさらに短縮することができます。

* 各国固有の税関申告手続きにより、輸送期間が 5 営業日以上かかる場合があります。

お客様の機器に最適な サービス対象範囲



機器のすべてのメンテナンスサービス、および修理、保証期間の延長、点検サービスの重視、コンプライアンス適格性評価による支援、これらすべてが必要でしょうか？アジレントでは、お客様が機器を購入される際に、標準保証の他にオプションをご用意しています。

次の対象範囲ソリューションの中でお客様のラボに最適なものを決めるには担当営業にご相談ください。

延長保証による対象範囲

アジレント機器には、問題が生じた場合の部品、および作業を含む 1 年間保証が標準で付属しています。必要な場合は、機器の最適性能の確保や将来の機器投資の計画のために最長 4 年間まで保証を追加していただくことができます。

延長保証

Agilent 延長保証により、アジレントの純正部品を用いた保証修理を含め、機器の標準保証期間が延長されます。サービスをより迅速にご提供するために、修理依頼時の優先対応を受けることもできます。

拡張延長保証

保証期間終了後は、修理と点検サービスの対象範囲が統合されます。アジレントの拡張延長保証には、延長保証の利点がすべて含まれています。さらに、機器の性能、および稼働時間を最大化する年 1 回のメンテナンス派遣が加わります。

Agilent サービスギャランティ

お客様に対するアジレントの約束：メーカーにかかわらず、Agilent サービスプランの対象機器を修理できなかった場合、同等のアジレント製機器と無償交換します。

CrossLab シルバーサービスプランの対象範囲

機器が故障すると、時間、サンプル、費用が無駄になります。また、ラボの運営スケジュールにも影響を及ぼし、重要な締め切りに遅れてしまう原因になることもあります。このような理由から、ラボの成功のために、点検サービスは必要不可欠です。

包括的なシルバーサービスプランを利用すれば、機器の最高性能を維持しつつ、計画外のダウンタイムを大幅に低減できます。ライフサイエンスラボのニーズに応えるために設計されたこのプランには、以下の特長があります。

- 年次点検サービス。すべての機器で正常な機能を確実になものとするには、年次点検サービスが欠かせません。*
- 優先トラブルシューティング対応。サービスリクエストに対し迅速に解決策を提供します。
- 迅速な機器の交換。機器が故障した際は、適応可能な場合、利用可能な代替機器をお届けします。
- 電話サポート。ハードウェアとソフトウェアのどちらの技術サポートも電話一本で受けられます。
- 付属のシステムノート PC のサポートおよび修理。このサービスはご購入日から3年間ご利用できます。

すべてのサービスは、アジレント認定プロフェッショナルが、アジレント純正部品を用いて、機器寿命を延ばすことが実証されている手順に従って実施します。

コンプライアンスサービスの対象範囲

お客様は、規制遵守の負担を軽減し分析業務に専念していただくことができます。アジレントにより据付時適格性評価 (IQ)、および稼動時適格性評価 (OQ) を含む、コンプライアンスサービスの包括的セットが提供されます。

据付時適格性評価 (IQ) には、アジレント認定プロフェッショナルによる、機器のハードウェアおよびソフトウェア機能の試験および検証が含まれており、システムが認定されます。これにより、輸送が完了し、ハードウェアとソフトウェアの両方が適切にインストールされていることが確認されます。監査に対応した文書が提供されます。

稼動時適格性評価 (OQ) では、システムが指定の環境へ設置された後に仕様の性能基準に適合して機能することが確認されて文書化されます。監査に対応した文書が提供されます。

* スタンドアロン点検サービス契約を利用できますが、この重要なサービスを常に確実に受けられるようにするには、機器を CrossLab シルバープランの対象とすることが最良です。特定のオプションは、地域および機器タイプによって利用できない場合があります。



アジレントサービスエンジニアは、機器の点検サービスの実施時に必ず詳細な作業リストに基づいて確認を行います。これにより、最高レベルのサービス品質と一貫性をご提供します。



特定の機器で利用可能な対象範囲オプション

	Agilent Fragment Analyzer System	Agilent Femto Pulse システム	Agilent ZAG DNA Analyzer System	Agilent Oligo Pro II システム	Agilent SureScan マイクロアレイシステム
修理方法	オンサイト	オンサイト	オンサイト	オンサイト	オンサイト
延長保証					●
拡張延長保証	●	●	●	●	●
CrossLab サービスプラン	●	●	●	●	●
点検サービスのみ	●	●	●	●	●
コンプライアンス (IQ/OQ)	●				





Agilent Bravo NGS A または NGS B	Agilent Magnis NGS Prep	Agilent 4150 および 4200 TapeStation システム	Agilent 2100 Bioanalyzer System	Agilent AriaMx リアルタイム PCR システム
----------------------------------	----------------------------	---	------------------------------------	--------------------------------------

オンサイト*	オンサイト	IE 推奨/RTA	IE	IE/RTA	修理方法
		●	●	●	延長保証
	●	●		●	拡張延長保証
	●	●	●	●	CrossLab サービスプラン
●	●	●	●	●	点検サービスのみ
●	●	●	●		コンプライアンス (IQ/OQ)



IE = 機器の交換
RTA = アジレント施設での修理

* ピペットヘッドには RTA サービスを使用

「見えない価値」を「目に見える成果」へ

Agilent CrossLab は、サービスと消耗品を統合することで、お客様のワークフローをサポートし、生産性や運用効率の向上を実現するためのお手伝いをさせていただきます。アジレントは CrossLab を通じてあらゆる場面で「見えない価値」を提供し、機器への投資から得られる利益を最適化し、お客様がビジネス目標を達成できるよう支援します。Agilent CrossLab は、アジレント製品機器だけでなく、一部の他社製品機器もサポートしています。また、ワークフローの実現、ラボ分析、コンプライアンス、在庫管理、移設サービスなどのアセットマネジメントに関するコンサルティングサポートも行っています。

CrossLab の詳細については[ホームページ](#)をご覧ください。



ホームページ

www.agilent.com/chem/jp

カスタムコンタクトセンタ

0120-477-111

email_japan@agilent.com

本製品は一般的な実験用途での使用を想定しており、医薬品医療機器等法に基づく登録を行っていません。本文書に記載の情報、説明、製品仕様等は予告なしに変更されることがあります。

RA44565.4409375

アジレント・テクノロジー株式会社

© Agilent Technologies, Inc. 2022

Printed in Japan, February 17, 2022

5994-1585JAJP

