

Proteja os instrumentos que alimentam seu fluxo de trabalho de genômica

Serviços Agilent CrossLab para suas aplicações de biologia molecular



Como o tempo de inatividade inesperado afetaria seu fluxo de trabalho de genômica?



Não existe um bom momento para o tempo de inatividade não planejado do instrumento. É frustrante, impede seu laboratório de enfrentar desafios genéticos e moleculares complexos e, o pior de tudo, é dispendioso. Afinal, um tempo de inatividade inesperado pode custar ao seu laboratório, em média, cerca de US\$9.000 por dia.*

Com os serviços Agilent CrossLab, você pode controlar os custos e manter a execução do seu fluxo de trabalho com alta produtividade. Eles permitem que o seu laboratório de genômica:

- Maximize o tempo em atividade.
- Produza dados confiáveis com alta precisão e sensibilidade.
- Ative sistemas redundantes em caso de interrupção do fluxo de trabalho.
- Tenha custos de serviço controlados e previsíveis.
- Assegure que os seus instrumentos cumpram plenamente as normas do setor.

Desde o sequenciamento de nova geração (NGS) e o CQ da amostra de ácido nucleico, a análises com microarrays CGH e qPCR, os serviços Agilent CrossLab podem ajudá-lo a alcançar os resultados que você procura em seu laboratório, organização e no mundo que procuramos melhorar.

*Baseado em um estudo de cinco anos, com mais de 38.000 chamadas de serviço para instrumentos Agilent e não Agilent, realizado por uma empresa atuarial independente.



Opções flexíveis de reparo e serviço para o seu laboratório de genômica



A Agilent fornece opções convenientes e flexíveis de reparo e serviço para colocar seu equipamento de volta em operação rapidamente.

Dependendo do seu instrumento, os serviços de reparo são realizados no local por um profissional certificado pela Agilent ou em um centro de serviços de campo Agilent CrossLab. Para ver onde os serviços estão disponíveis para o seu instrumento, consulte a tabela na página 6.

Encontre os especialistas da Agilent: serviços de reparo em campo

Nossos profissionais certificados pela Agilent atendem prontamente seu sistema no local quando um instrumento é danificado ou caso o seu sistema necessite de um diagnóstico.

Somente o Agilent CrossLab pode fornecer qualidade e conhecimento Agilent, incluindo:

- Consulta por telefone para confirmar o custo e a entrega de peças
- Opções flexíveis para qualquer orçamento e nível de habilidade
- Todo o trabalho é realizado com peças originais Agilent

Serviço rápido a um preço fixo: Centros de serviço de campo Agilent CrossLab

Os centros de serviço de campo Agilent CrossLab estão localizados globalmente e podem ajudar a transformar o tempo de inatividade em tempo produtivo. Seus serviços convenientes são executados por técnicos altamente treinados, especializados no cuidado e manutenção do seu instrumento.

A disponibilidade de manutenção e reparo pelo centro de serviços varia de acordo com a região e o tipo de instrumento/módulo. Entre em contato com seu representante local para obter detalhes adicionais.

Troca de instrumentos (IE)

Nossos centros de serviços de campo Agilent CrossLab enviarão a você uma unidade de reposição que foi renovada de acordo com as especificações do fabricante e que terá a aparência e o desempenho de uma unidade nova. Os instrumentos de reposição costumam ser enviados no mesmo dia, para que seu laboratório possa voltar a funcionar rapidamente. A unidade defeituosa pode então ser enviada de volta à Agilent dentro de cinco dias* sem nenhuma despesa adicional. (Apenas instrumentos e módulos elegíveis.)

Devolução à Agilent (RTA)

Se o seu laboratório exigir que você mantenha o mesmo instrumento, nosso serviço de Devolução à Agilent é a escolha certa. Envie-nos sua unidade defeituosa e nós a devolveremos com melhor aparência e desempenho do que nunca. Para alguns instrumentos, é possível realizar um empréstimo de instrumento para minimizar ainda mais o tempo de inatividade enquanto a unidade defeituosa está sendo reparada.

*Devido aos processos de declaração aduaneira específicos de cada país, a duração de envio pode exceder cinco dias úteis.

Qual cobertura de serviço é adequada para o meu instrumento?



Você precisa cobrir todos os serviços de reparos e manutenção de instrumentos, estender sua cobertura de garantia, focar na manutenção preventiva ou obter ajuda com a qualificação de conformidade? A Agilent oferece opções além da garantia padrão durante a compra de seu instrumento.

Consulte seu representante da Agilent para determinar qual das seguintes soluções de cobertura é mais adequada para o seu laboratório.

Cobertura com garantia estendida

Todos os instrumentos Agilent vêm com uma garantia padrão de um ano que inclui peças e mão de obra em caso de problemas. Se desejar, é possível adicionar até quatro anos de cobertura de garantia para ajudar a garantir o desempenho ideal do instrumento e planejar o futuro do seu investimento em instrumentos.

Garantia estendida

A garantia estendida Agilent aumenta a cobertura padrão da garantia do seu instrumento, incluindo qualquer reparo no nível da garantia usando peças originais Agilent. Você também receberá um tempo de resposta preferencial em suas solicitações de reparo, para concluir seu serviço ainda mais rapidamente.

Garantia estendida aprimorada

Combine a cobertura de reparo e de manutenção preventiva após o vencimento da garantia. A garantia estendida aprimorada Agilent inclui todos os benefícios da garantia estendida, além de uma visita anual de manutenção preventiva para ajudar a maximizar o desempenho e o tempo em atividade do seu instrumento.

Cobertura com o plano de serviço Agilent CrossLab

Quer você deseje uma cobertura de serviço completa ou um plano que cobre reparos a um preço anual fixo, os planos de serviço Agilent CrossLab oferecem opções abrangentes de cobertura que atendem às suas necessidades e orçamento específicos.

Os planos de serviço Agilent CrossLab Silver e Bronze incluem benefícios como:

- Resolução acelerada de suas solicitações de serviço
- Todos os consumíveis e peças de reposição necessários para o reparo de instrumentos são incluídos sem custo adicional
- Suporte técnico telefônico para problemas de hardware e software
- Uma visita anual de manutenção preventiva pré-agendada, um serviço necessário para garantir o funcionamento adequado de seus instrumentos Agilent (apenas planos de serviço Agilent CrossLab Silver)

A garantia de serviço Agilent

Nosso compromisso com você: caso não seja possível consertar um instrumento coberto por um plano de serviço Agilent, independentemente do fabricante, nós o substituiremos por um instrumento equivalente da Agilent gratuitamente.

Cobertura apenas para manutenção preventiva

Uma falha do instrumento desperdiça tempo, amostra e dinheiro. Também atrapalha a programação do laboratório, fazendo com que você perca prazos importantes. É por isso que a manutenção preventiva é tão crítica para o seu sucesso.

A manutenção preventiva Agilent CrossLab fornece um nível adicional de serviço para instrumentos com alto uso e/ou condições de operação adversas. A manutenção preventiva Agilent CrossLab garante que seus instrumentos ofereçam o máximo desempenho, minimizando o tempo de inatividade não planejado.

Todos os serviços são realizados por profissionais certificados da Agilent, usando peças e consumíveis originais Agilent. Além disso, seguimos procedimentos que comprovadamente mantêm o máximo desempenho e prolongam a vida útil de seus instrumentos.

Cobertura para serviço de conformidade

Concentre-se em sua ciência e reduza sua carga regulatória. A Agilent oferece um conjunto abrangente de serviços de conformidade, incluindo Qualificação da instalação (IQ) e Qualificação operacional (OQ).

A **Qualificação da instalação (IQ)** inclui teste e verificação da funcionalidade do hardware e software do instrumento por um engenheiro certificado pela Agilent, qualificando o sistema. Ele garante que o envio seja concluído e que o hardware e o software estejam instalados corretamente.

A **Qualificação operacional (OQ)** verifica e documenta a capacidade do sistema de atender aos critérios de desempenho especificados após a instalação no ambiente selecionado. Será fornecida documentação pronta para auditoria.



Os profissionais de suporte da Agilent preenchem uma lista de verificação completa sempre que realizam manutenção preventiva em seus instrumentos. Portanto, você pode ter certeza de que está recebendo a mais alta qualidade e consistência.



Opções de cobertura disponíveis para instrumentos específicos

	Sistema analisador de fragmentos Agilent	Sistema Femto Pulse Agilent	Sistema analisador de DNA ZAG Agilent	Sistema Agilent Oligos Pro II	Sistema SureScan Microarray Agilent
Tipo de reparo	Em campo	Em campo	Em campo	Em campo	Em campo
Garantia estendida					•
Garantia estendida aprimorada	•	•	•	•	•
Planos de serviços Agilent CrossLab	•	•	•	•	•
Apenas manutenção preventiva	•	•	•	•	•
Conformidade (IQ/OQ)					
					



NGS A ou NGS B Bravo Agilent	Preparo de NGS Magnis Agilent	Sistemas TapeStation Agilent (4150 e 4200)	Sistema Agilent Bioanalyzer	PCR em tempo real AriaMx Agilent Sistema	Tipo de reparo
Em campo*	Em campo	IE	IE	IE/RTA	
		Somente 4150	•	•	Garantia estendida
	•	•		•	Garantia estendida aprimorada
	•	•	•	•	Planos de serviços Agilent CrossLab
•	•	•	•	•	Apenas manutenção preventiva
•	•	•	•		Conformidade (IQ/OQ)



*As cabeças de pipeta usam o serviço RTA.

Serviços Agilent CrossLab. From insight to outcome.

O CrossLab é um recurso da Agilent que integra serviços e consumíveis para contribuir com o sucesso do fluxo de trabalho e com resultados importantes, como produtividade aprimorada e eficiência operacional. Por meio do CrossLab, a Agilent se esforça para fornecer informações em todas as interações para ajudá-lo a atingir suas metas. O Agilent CrossLab oferece otimização de método, planos de serviço flexíveis e treinamento para todos os níveis de habilidade. Temos muitos outros produtos e serviços para ajudá-lo a gerenciar seus instrumentos e seu laboratório para obter o melhor desempenho.

Saiba mais sobre o Agilent CrossLab e veja exemplos de ideias para obtenção de ótimos resultados, no site www.agilent.com/crosslab

Encontre um centro de atendimento ao cliente da Agilent no seu país:

www.agilent.com/chem/contactus

Brasil

0800 7281405

chem_vendas@agilent.com

Europa

info_agilent@agilent.com

Ásia e Pacífico

inquiry_lsca@agilent.com

Somente para uso em pesquisas. Não deve ser usado em procedimentos de diagnóstico.

DE.5701851252

Estas informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

© Agilent Technologies, Inc. 2020
Publicado nos EUA, 22 de abril de 2020
5994-1585PTBR

