

Plans de service d'assistance produit Illumina

Maximisez votre investissement dans nos instruments au moyen de plans de service échelonnés qui procurent le niveau de service adapté à chaque laboratoire.

Chaque achat d'un nouvel instrument d'Illumina s'accompagne d'une garantie standard d'un an, ainsi que de l'assistance à l'installation et de la formation de base sur les applications. Illumina propose également plusieurs plans de services échelonnés pour rehausser la garantie de base ou pour prolonger la durée de celle-ci au-delà d'un an (tableaux 1 et 2). Ces plans visent à optimiser l'expérience client et à protéger votre investissement dans nos instruments, qu'il s'agisse du système MiniSeq^{MC} ou d'un instrument des séries HiSeq X^{MC} et NovaSeq^{MC}, grâce aux services inégalés de l'une des meilleures équipes d'assistance de l'industrie. Les plans de service d'assistance produit Illumina aident les chercheurs à maximiser leur rendement et leur productivité avec des résultats fiables de grande qualité, à divers niveaux de rentabilité.

Tableau 1 : Descriptions des plans de service d'assistance produit Illumina

Plan Bronze	Plan Argent	Plan Or
Couverture complète des pièces, de la main-d'œuvre et des frais de déplacement. Assistance technique à distance 5 x 8. Délai ciblé d'intervention sur site de trois jours ouvrables. Mises à niveau du matériel et des logiciels de contrôle. Assistance pour les applications sur site. Remises sur les formations avancées. Protection abordable contre les réparations coûteuses, la mieux adaptée aux clients soucieux de leur budget.	Couverture complète des pièces, de la main-d'œuvre et des frais de déplacement. Remplacement des réactifs en cas de panne de l'instrument. Une visite de maintenance préventive. Assistance technique à distance 5 x 18. Délai ciblé d'intervention sur site de deux jours ouvrables. Mises à niveau du matériel et des logiciels de contrôle. Assistance pour les applications sur site. Remises sur les formations avancées. Le plan de service complet le plus apprécié, équilibrant performance, productivité et coûts. ^a	Couverture complète des pièces, de la main-d'œuvre et des frais de déplacement. Remplacement des réactifs en cas de panne de l'instrument. Une visite de maintenance préventive avec une qualification opérationnelle. Qualification opérationnelle lors des réparations applicables. Assistance technique à distance 5 x 24. Délai ciblé d'intervention sur site : jour ouvrable suivant. Mises à niveau du matériel et des logiciels de contrôle. Comprend également l'assistance pour les applications sur site et des remises sur les formations avancées. Ce plan maximise la performance et le temps de disponibilité et permet de se conformer aux recommandations en matière de qualité et de réglementation. ^a

a. Certaines régions seulement.

Tableau 2 : Comparaison des plans de service d'assistance produit Illumina

	Bronze	Argent	Or
Durée	1 an	1 an	1 an
Remplacement des pièces	Oui	Oui	Oui
Remplacement des réactifs en cas de panne l'instrument	Non	Oui	Oui
Main d'œuvre ^a	Oui	Oui	Oui
Assistance téléphonique ^b	5 x 8	5 x 18	5 x 24
Délai ciblé d'intervention sur site (jours ouvrables)	3	2	Jour ouvrable suivant
Maintenance préventive	Non	1	1
Qualification	Non	Non	Oui ^c
Mises à jour des logiciels et du matériel de contrôle	Oui	Oui	Oui
Assistance pour les applications ^d	Oui	Oui	Oui
Formation avancée aux applications	Remises possibles	Remises possibles	Remises possibles

a. Heures normales d'assistance sur site :

- Amériques : du lundi au vendredi (sauf les jours fériés nationaux), de 8 h à 17 h;
- Asie-Pacifique : du lundi au vendredi (sauf les jours fériés nationaux), de 9 h à 17 h 30;
- Europe, Moyen-Orient et Afrique : du lundi au vendredi (sauf les jours fériés nationaux), de 9 h à 17 h 30;
- REMARQUE : Toute assistance fournie en dehors des heures de travail normales ou hors site peut nécessiter la facturation des heures supplémentaires.

b. Assistance téléphonique 18 heures par jour et 5 jours sur 7, du lundi dès 8 h (fuseau horaire de Singapour) au vendredi jusqu'à 17 h (fuseau horaire du Pacifique). Assistance téléphonique en anglais seulement en dehors des heures d'ouverture normales.

c. OQ au moment des visites de PM et d'évaluation de l'admissibilité des réparations.

d. Dont dépannage et réparation sur site.

Abréviations : OQ : qualification opérationnelle; PM : maintenance préventive.

En savoir plus

Pour en savoir plus, communiquez avec votre gestionnaire de compte d'Illumina ou appelez l'équipe interne de vente au +(1) 800 809 4566 (numéro sans frais depuis l'Amérique du Nord), au +(1) 858 202 4566 (en dehors de l'Amérique du Nord) ou au 01799 534332 (numéro sans frais depuis l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique), ou encore à l'adresse courriel servicecontract@illumina.com.

Illumina, Inc. • 1 800 809 4566 (numéro sans frais aux États-Unis) • tél. +1 858 202 4566 • techsupport@illumina.com • www.illumina.com

© 2018 Illumina, Inc. Tous droits réservés. Toutes les marques de commerce sont la propriété d'Illumina, Inc. ou de leurs détenteurs respectifs. Pour obtenir des renseignements sur les marques de commerce, consultez la page www.illumina.com/company/legal.html. Pub. n° 070-2017-014-D FRA

