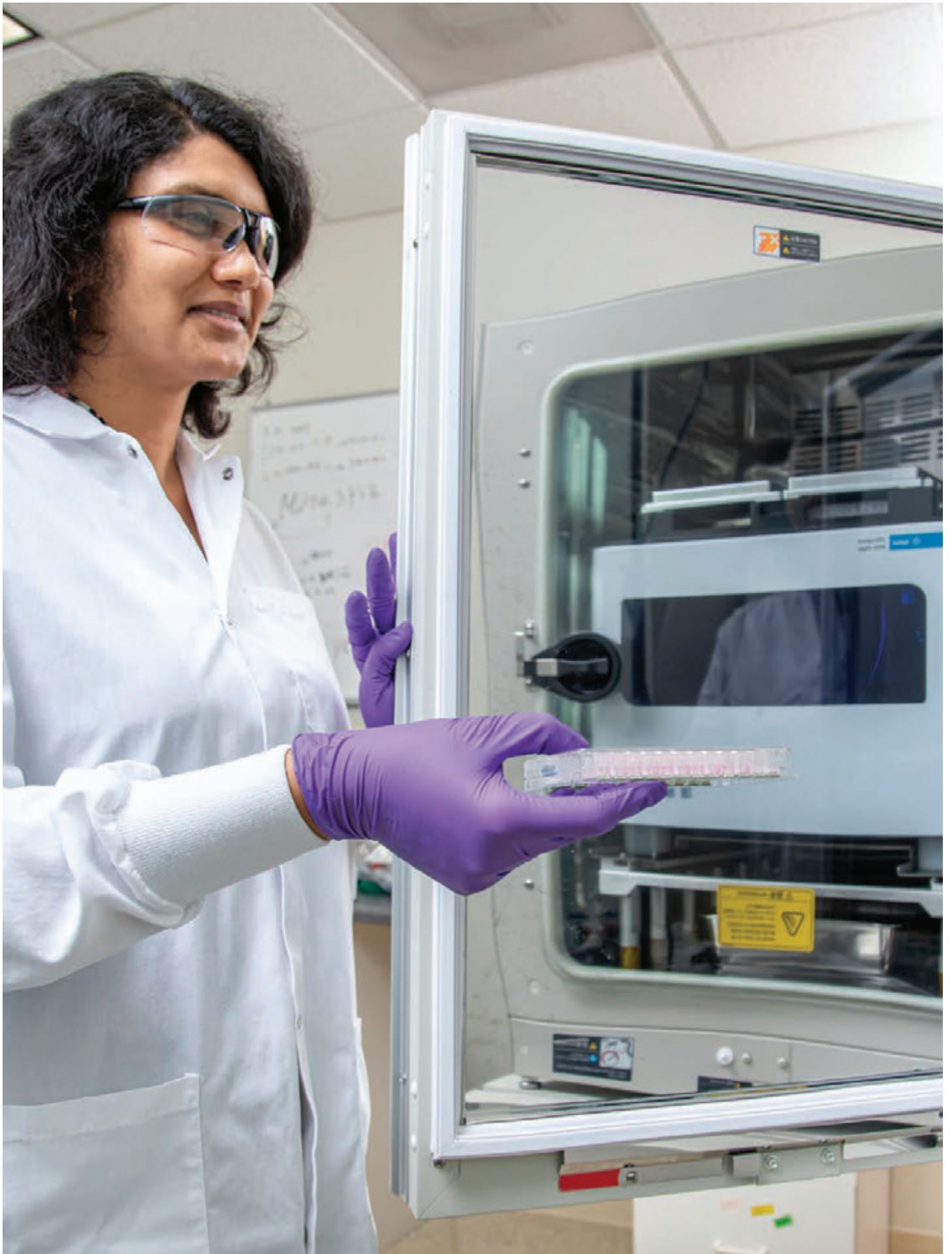


# Proteja los instrumentos que facilitan su investigación

Servicios Agilent CrossLab para instrumentos de análisis celular





# ¿Cómo afectaría el tiempo de inactividad no previsto en su análisis celular?

Las averías que provocan tiempo de inactividad de los instrumentos nunca llegan en buen momento. Es algo frustrante que puede retrasar su investigación semanas o meses, haciendo que su laboratorio incumpla plazos importantes. Y lo que es peor, se pueden perder para siempre valiosas muestras y el tiempo empleado en obtenerlas.



**Preparación de muestras**



**Análisis de muestras**



**Generación de datos**



**Análisis de datos**



**Comunicar los resultados**



**Decisiones basadas en datos**



**Resultados de confianza**  
(fiables y coherentes) para su publicación

## Controle los costes y mantenga el flujo de trabajo a un alto nivel de productividad con los servicios Agilent CrossLab

- Maximice el uso continuado y reduzca los fallos de los instrumentos mediante el diagnóstico predictivo.
- Consiga que su flujo de trabajo sea más eficiente.
- Produzca datos fiables listos para su interpretación y publicación.
- Disfrute de costes de servicio controlados y predecibles.
- Garantice que sus instrumentos cumplan estrictamente las normativas del sector.

## Sumérjase con confianza en la biología con medidas cinéticas y fenotípicas en células vivas

Desde determinaciones en tiempo real en células vivas hasta captura de imágenes y citometría de flujo, Agilent puede ayudarle a conocer mejor las enfermedades y posibles tratamientos.

Lo que empezó siendo una serie de herramientas para conocer las funciones celulares se ha ampliado para incluir análisis en células vivas, citometría de flujo, lectores de placas, sistema de adquisición de imágenes y mucho más. Nuestra amplia gama de instrumentos facilita la investigación en el campo de las Ciencias de la Vida proporcionando análisis y cuantificación rentables y de alto rendimiento de células vivas, biomoléculas, interacciones y estructuras.



## Opciones flexibles de reparación y servicio para su laboratorio de análisis celular

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 saber dónde están disponibles los servicios para su instrumento, consulte la tabla de la página 10.

### **Tráigase a los expertos de Agilent: servicios de reparación adaptados a sus necesidades**

Nuestros profesionales certificados por Agilent se ocuparán rápidamente de su sistema en sus instalaciones cuando se averíe un instrumento o el sistema necesita 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 para adaptarse a sus necesidades de servicios
- Todo el trabajo se lleva a cabo con piezas originales de Agilent

Recomendado y disponible solo con la compra de instrumentos

	Ampliación de la garantía		CrossLab Plata	CrossLab Bronce	Mantenimiento preventivo
Servicios incluidos en los planes de servicio Agilent CrossLab*	Ampliación de la garantía	Ampliación de la garantía mejorada			
Respuesta preferente contractual	•	•	•	•	
Soporte técnico virtual (hardware y software)	•	•	•	•	
Reparación a distancia en el mismo día (cuando sea posible)	•	•	•	•	
<b>Servicios de reparación</b>					
Reparación cuando sea necesario (in situ, incluye desplazamiento y mano de obra)	•	•	•	•	
Piezas originales de Agilent necesarias para la reparación	•	•	•	•	
Consumibles de Agilent necesarios para la reparación		•	•	•	
<b>Servicios de mantenimiento</b>					
Reparación programada cuando le convenga (in situ, incluye desplazamiento y mano de obra)		Después del primer año	•		•
Piezas originales de Agilent necesarias para el mantenimiento preventivo		•	•		•
<b>Servicios premium</b>					
Respuesta el siguiente día laborable					
Piezas de reserva in situ					
Gestor de cuentas asignado con revisiones trimestrales					
<b>Servicios de conformidad y software (opciones disponibles)</b>					
Cualificación operacional (IQ/OQ, OQ)	•	•	•	•	•
Recualificación después de una reparación importante (RQ)	•	•	•	•	•
Contrato de mantenimiento de software (SMA)	•	•	•	•	•

\*Las opciones disponibles pueden variar según el tipo/modelo de instrumento. Contacte con su representante local para obtener más información.



## Agilent University

Agilent University le ofrece opciones de formación flexibles y rentables para ayudarle a mejorar la eficiencia y la productividad del operador. Y ahora, la formación con instructor virtual le aporta las ventajas de la formación presencial sin necesidad de desplazarse.

También dispone de los cursos de formación de BioTek, como:

**ACEA-NCYT-1100r: Introducción a la citometría de flujo utilizando Agilent NovoCyte**

[Más información](#) sobre este curso y otros muchos.



## ¿Por qué los planes de servicio Agilent CrossLab son mejores que los de otros proveedores?

- **No hay cargos ocultos.** Los planes de servicios Agilent CrossLab incluyen los costes de desplazamiento y reparación, además de las piezas originales de Agilent necesarias para la reparación o el mantenimiento preventivo.
- **Menor tiempo de reparación.** Muchos problemas se resuelven sin necesidad de una visita a las instalaciones del cliente, gracias a nuestra prestación de soporte técnico virtual. Si de todos modos necesita una visita de servicio, el técnico de soporte certificado de Agilent dispondrá de un diagnóstico previo y llegará rápidamente con las piezas y materiales necesarios.
- **Piezas a mano.** Agilent mantiene su propio inventario de millones de piezas para reparaciones, con más del 95 % disponibles cuando se necesitan.

### CrossLab Bronce

#### Cobertura puntual de las reparaciones, control presupuestario

Elimine los costes no previstos y reduzca el tiempo de reparación. Se incluyen todas las visitas de reparación in situ, así como las piezas y consumibles necesarios para la reparación fabricados por Agilent. También se ofrecen opciones de cobertura de reparación interna.

### CrossLab Plata: nuestro plan más popular

#### Maximice la productividad, minimice las interrupciones del flujo de trabajo

Reduzca los costes de las reparaciones y el tiempo de inactividad con nuestro plan de servicios Plata, que incluye el mantenimiento preventivo anual. También incluye todas las visitas para la reparación in situ, así como las piezas y los consumibles originales de Agilent necesarios para la reparación. También se ofrecen opciones de cobertura de reparación interna.

### Ampliación de la garantía mejorada

#### Proteja su instrumento nuevo desde el primer día

Prolonga la cobertura de la garantía estándar de su instrumento, incluyendo cualquier reparación a nivel de garantía que utilice piezas originales de Agilent, y se mejora al incluir servicios de mantenimiento preventivo después del primer año.\*

### Plan de servicios multianual

#### Protéjase frente a las subidas de precios

Elija un plan de 2 o de 3 años para bloquear el precio mientras dure el plan. Reduzca las tareas administrativas, ahorre tiempo y céntrese en iniciativas estratégicas sabiendo que cuenta con una cobertura de servicio continuada.

### Servicio garantizado Agilent

Si no podemos reparar un instrumento cubierto por un plan de servicios Agilent CrossLab, independientemente del fabricante, nuestro proceso de escalado resolverá el problema inclusive hasta la sustitución sin cargo del instrumento.†

\*Disponible solo para compras de instrumentos nuevos.  
†Se aplican condiciones.

## 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 minimizar el tiempo de inactividad. 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.



## Centros de servicios Agilent CrossLab: un modo económico de volver a poner en funcionamiento su sistema rápidamente

Los centros de servicios Agilent CrossLab pueden ayudarle a convertir el tiempo de inactividad en tiempo productivo con un servicio rápido a un precio fijo.

### Cambio de instrumentos

Nuestros centros de servicios Agilent CrossLab le enviarán una unidad de repuesto, a menudo el mismo día, que ha sido reacondicionada según las especificaciones del fabricante. A partir de ese momento, podrá enviar la unidad defectuosa a Agilent en un plazo de cinco días y sin costes adicionales.\*

### Devolución a Agilent

Si su laboratorio desea conservar el instrumento, nuestro servicio de devolución a Agilent es la opción idónea. Solo tendrá que enviarnos la unidad defectuosa y la repararemos y pondremos a punto. Después, le devolveremos su instrumento, normalmente en un plazo de cinco días tras su recepción\*.

### Devolución a Agilent con un instrumento prestado

En muchos casos, podemos proporcionarle un instrumento prestado para reducir aún más el tiempo de inactividad mientras estamos reparando la unidad defectuosa.\*

\*Estas opciones están disponibles para determinados instrumentos o módulos en base a la garantía, a un servicio puntual (per-incident) o en contrato de servicios. Las fechas de entrega son aproximadas y no se garantizan. Debido a los trámites aduaneros aplicables en cada país, la entrega podría tardar más de cinco días laborables. La reparación en un centro de servicios, el mantenimiento y la disponibilidad de unidades de préstamo variarán según la ubicación geográfica y el tipo de instrumento o módulo. Contacte con su representante local para obtener más información.

## ¿Le vendría bien a su laboratorio reducir el tiempo de inactividad?

Un fallo de un 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 crítico para su éxito.

El mantenimiento preventivo Agilent CrossLab proporciona un nivel de servicio adicional para los instrumentos que experimentan un gran uso o condiciones de funcionamiento difíciles. Todos los servicios los llevan a cabo técnicos de soporte certificados de Agilent que utilizan piezas y materiales originales de Agilent. Además, seguimos procedimientos que han demostrado mantener el rendimiento y ampliar la vida útil de sus instrumentos.

El mantenimiento preventivo está incluido en determinados planes de servicio CrossLab o a petición del cliente sin necesidad de contrato.

### Su mejor elección para instrumentos de análisis celular: Devolución a Agilent con un plan de servicios de mantenimiento preventivo\*

Agilent realizará reparaciones en un centro de servicios, según sea necesario, en su instrumento de análisis celular. También realizará el mantenimiento preventivo anual, que incluye la calibración según las especificaciones de fábrica, en el laboratorio controlado de nuestro centro de servicio.

\*Disponible para estos instrumentos de análisis celular: Analizadores XF Pro, XFe96, XFe24, HS Mini y XFp. Contacte con su representante de ventas local para conocer la disponibilidad en las instalaciones del cliente.



### ¿Sabía que...?

El mantenimiento preventivo puede aportar a su laboratorio estas ventajas\*:

- Reducción de un 24 % en el número de reparaciones
- Un 31 % menos de costes de reparación
- 2,4 días menos de inactividad al año

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

## Cobertura de servicios de conformidad

Céntrese en los aspectos científicos y reduzca su carga de cumplimiento normativo. Agilent ofrece un amplio conjunto de servicios de conformidad, entre los que se incluyen:

La **calificación de la instalación (IQ)** incluye la prueba y verificación de la funcionalidad del hardware y software del instrumento por parte de un técnico certificado por Agilent. Asegura que el envío esté completo y que tanto el hardware como el software estén instalados correctamente.

La **calificación 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.



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

	Analizadores Agilent Seahorse	Agilent NovoCyte	Agilent xCELLigence
Tipo de reparación	In situ, RTA*	In situ, RTA**	In situ***, RTA
Mantenimiento preventivo anual o a petición del cliente	•	•	•
Servicios combinados (reparación y mantenimiento preventivo)	•	•	•
Conformidad (IQ/OQ)	•†	•	•
Reparación a petición del cliente	•	•	•

\* Los cabezales de pipeta precisan del servicio RTA.

\*\* Los muestreadores automáticos precisan del servicio RTA.

\*\*\* xCELLigence RTCA eSight precisa del soporte in situ.

† Disponible solo para el analizador XF Pro.

RTA: Devolución a Agilent



## Opciones de cobertura disponibles para sus instrumentos Agilent BioTek

- In situ o servicio de devolución a Agilent (RTA)
- Mantenimiento preventivo anual o a petición del cliente
- Servicios combinados (reparación y mantenimiento preventivo)
- Conformidad (IQ/OQ)
- Reparación a petición del cliente



Imágenes celulares y microscopía de Agilent BioTek



Lectores de microplacas Agilent BioTek



Dispensación y manipulación automatizada de líquidos Agilent BioTek



Automatizado de microplacas Agilent BioTek



## Respaldamos su éxito

CrossLab es una herramienta de Agilent que integra servicios y consumibles para respaldar el éxito del flujo de trabajo y mejorar la productividad y la eficiencia operativa. En cada interacción, nos esforzamos por poner a su disposición nuestros conocimientos para ayudarle a conseguir sus objetivos. Disponemos de una gran variedad de productos y servicios, desde optimización de métodos y formación hasta traslados del laboratorio al completo y análisis de operaciones, todo ello con el propósito de ayudarle a gestionar sus instrumentos y su laboratorio para que, de este modo, consiga el máximo rendimiento posible.

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



Póngase en contacto con el equipo de soporte técnico mundial de análisis celular  
[cellanalysis.support@agilent.com](mailto:cellanalysis.support@agilent.com)

China

**400-820-3278**

RUO

**400-600-1063**

IVD

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)

RA44973.585625

Esta información está sujeta a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2023  
Publicado en EE. UU., 28 de febrero de 2023  
5994-3226ES

