

#### Tecnici competenti e addestrati

I tecnici che intervengono presso il tuo laboratorio sono adeguatamente preparati per eseguire i servizi richiesti, esperti del funzionamento del tuo strumento per analisi chimica, della sua manutenzione e riparazione.

Quando forniscono servizi di qualificazione dispongono di attrezzi calibrati e riferibili a standard nazionali ed internazionali, di strumenti di test e di protocolli Agilent di qualificazione hardware e software. Impiegano inoltre parti di ricambio e prodotti di consumo originali Agilent per garantire l'affidabilità dello strumento.

I nostri tecnici fanno parte dei gruppi di sviluppo nuovi prodotti, per far sì che caratteristiche quali la facilità di manutenzione e di certificazione e la robustezza siano integrate in ogni strumento.

#### Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sui servizi di supporto Agilent, contatta il Centro Servizi Clienti di Agilent Technologies al numero verde 800-012575.

Oppure collegati al nostro sito Internet: [www.agilent.com/chem](http://www.agilent.com/chem)

Le procedure Agilent per i servizi di supporto sono state sviluppate in un sistema qualità certificato ISO 9002.

Alcuni servizi sono disponibili solo per strumenti Agilent selezionati. Allo stesso modo i tempi di risposta possono variare secondo le zone. Per informazioni dettagliate sui servizi e sulla loro disponibilità rivolgiti al Centro Servizi Clienti di Agilent Technologies.

Le informazioni, descrizioni e specifiche fornite possono variare senza preavviso.

Copyright © 2000  
Agilent Technologies, Inc.  
TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Stampato in Germania 05/00  
5980-0002IT

#### Altri servizi di supporto Agilent

Agilent offre un'ampia gamma di servizi per i propri strumenti per analisi chimica, che ti assicurano operazioni affidabili nel tempo, prestazioni garantite e protezione del tuo investimento.

##### • Corsi di addestramento certificati ISO

Comprendono corsi standard da uno a cinque giorni presso il tuo laboratorio o presso i Centri Agilent su tecniche analitiche, sul funzionamento dello strumento, sulla diagnosi dei guasti e manutenzione. Tali corsi forniscono le conoscenze e competenze necessarie per utilizzare e mantenere al meglio i tuoi strumenti per analisi chimica.

##### • Servizi di consulenza applicativa

Comprendono servizi quali l'ottimizzazione della tua applicazione, consulenza presso il tuo laboratorio e corsi personalizzati dovunque. Sono utili per integrare nuove tecnologie nel laboratorio, migliorare le prestazioni cromatografiche e la qualità dei tuoi prodotti, sviluppare nuovi metodi, consentire un uso proficuo dei tuoi sistemi e metodi.

#### 'Escalation' dei problemi

Agilent dispone di un processo di 'escalation' che permette di accedere alle risorse necessarie per risolvere situazioni particolarmente difficili.

#### Procedure operative standard

Le nostre procedure operative standard consentono di disporre della documentazione necessaria per le visite ispettive degli enti certificatori. Tali procedure ti evitano di dover dedicare tempo e denaro allo sviluppo, alla prova ed all'implementazione di propri protocolli di validazione per la qualificazione degli strumenti Agilent per analisi chimica.

E se disponi di più laboratori in varie sedi, la tua documentazione manterrà le stesse caratteristiche di qualità e rintracciabilità, da laboratorio a laboratorio.

## Scelte flessibili per rispondere alle tue esigenze

Servizi di supporto Agilent per analisi chimica



## Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze

Allo scadere dei termini di garanzia del tuo strumento per analisi chimica, potrai continuare a proteggere il tuo investimento scegliendo da un'ampia gamma di servizi di supporto Agilent.

Potrai acquistare solo ciò che ti serve, per soddisfare con la massima flessibilità gli obiettivi di prestazioni e budget del tuo laboratorio.

I servizi di supporto Agilent ti consentono:

- Massimo utilizzo degli strumenti
- Produttività elevata
- Maggiore durata degli strumenti
- Rapida risoluzione dei problemi

I servizi di supporto Agilent risolvono tutte le tue esigenze di assistenza: manutenzione hardware e software, diagnosi dei guasti, riparazioni e conformità alle normative.

Potrai inoltre raggruppare i servizi di tuo interesse in un unico contratto annuale o pluriennale per facilitare le pratiche amministrative.

### Perché i servizi di supporto Agilent?

Scelte flessibili per rispondere alle tue esigenze

Tecnici esperti, costantemente addestrati sul funzionamento e sulla riparazione degli strumenti

Le risorse e l'esperienza Agilent, essenziali per risolvere situazioni e riparazioni complesse

Centri di supporto in 65 paesi

Impiego di parti di ricambio Agilent originali per assicurare prestazioni eccellenti dello strumento

Stock locali e centralizzati di parti di ricambio per riparazioni rapide

Conformità garantita

Massimo utilizzo degli strumenti

Risultati analitici affidabili

Risparmio di tempo

Facile previsione dei costi di assistenza tecnica

Servizi di supporto Agilent	Caratteristiche	I vantaggi per il tuo laboratorio
Supporto telefonico hardware per diagnosticare e valutare qualsiasi tipo di problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso diretto a specialisti di supporto tecnico altamente qualificati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapida identificazione e soluzione dei problemi</li> <li>• Costo contenuto del servizio</li> </ul>
Supporto telefonico software e relativi aggiornamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza telefonica da parte di specialisti altamente preparati per diagnosticare e risolvere problemi software</li> <li>• Aggiornamenti del software originale</li> <li>• Bollettini software Agilent con utili informazioni per l'utilizzatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapida identificazione e soluzione dei problemi</li> <li>• Costo annuo prestabilito degli aggiornamenti software, per facilitare la gestione del budget</li> <li>• Soluzione tempestiva e conveniente per essere aggiornati ed aumentare la capacità del laboratorio</li> <li>• Copertura, a costi inferiori, di sistemi identici aggiuntivi nella stessa sede</li> </ul>
Riparazione presso il tuo laboratorio	<p>Il minimo impegno per te</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto telefonico con accesso diretto agli specialisti di supporto tecnico Agilent</li> <li>• Costi di trasferta e manodopera inclusi</li> <li>• Parti utilizzate per le riparazioni</li> <li>• Scelta dei tempi di risposta</li> </ul> <p>Copertura opzionale Prodotti di consumo utilizzati durante le riparazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo annuo prestabilito di parti e servizi, per facilitare la gestione del budget</li> <li>• Scelta dei tempi di risposta più adatti alle tue esigenze ed al tuo budget</li> </ul>
Riparazione presso i Centri Agilent*	<p>Opzione 1 Sostituzione con strumento identico: il modo più rapido per risolvere il problema</p> <p>Opzione 2 Invio ad Agilent per la riparazione</p> <p>Opzione 3 Invio ad Agilent per la riparazione e strumento sostitutivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costi inferiori rispetto al servizio presso il tuo laboratorio</li> <li>• Prove e collaudi prolungati normalmente non possibili durante le riparazioni presso il laboratorio</li> </ul>
Manutenzione preventiva*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia, regolazioni, lubrificazione e ispezione da parte di personale esperto</li> <li>• Costi di trasferta e manodopera inclusi</li> <li>• Procedure di manutenzione predefinite per servizi riproducibili da laboratorio a laboratorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massimo utilizzo dello strumento</li> <li>• Maggiore durata dello strumento</li> <li>• Affidabilità delle tue misurazioni</li> </ul>
Qualificazione operativa/Verifica delle prestazioni*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica e documentazione della capacità di uno strumento di rispondere ai criteri specificati</li> <li>• Procedure e documentazione per rispondere alle direttive GLP, ISO 9000 o di altri enti di certificazione e controllo</li> <li>• Strumenti di misura riferibili a standard nazionali ed internazionali</li> </ul> <p>Si raccomanda un intervento di manutenzione preventiva <i>prima</i> del servizio di Qualificazione operativa/ Verifica delle prestazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'evidenza necessaria per soddisfare le richieste degli enti di controllo</li> <li>• Eliminazione della stesura di proprie procedure operative standard per la qualificazione degli strumenti Agilent e l'addestramento dell'operatore</li> <li>• Risultati consistenti e rintracciabili tra tutti i laboratori e migliore trasferimento del metodo</li> <li>• Affidabilità delle tue misurazioni, con dati rintracciabili e documentati dall'introduzione del campione ai risultati finali</li> </ul>
Pulizia della sorgente per spettrometri di massa*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smontaggio presso il laboratorio</li> <li>• Pulizia</li> <li>• Riasssemblaggio</li> <li>• Prova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più tempo per le tue analisi, senza doverti preoccupare della pulizia dello strumento</li> <li>• Pulizia efficace per ridurre al minimo i tempi di fermo macchina</li> </ul>

\* Per strumenti Agilent per analisi chimica selezionati.



### Servizi di supporto per soluzioni specifiche

Per soddisfare le esigenze specifiche dei vari settori industriali Agilent propone servizi di supporto 'preconfigurati'. Questi pacchetti forniscono i servizi essenziali per mantenere i tuoi strumenti nelle condizioni ideali e garantire operazioni affidabili.

Il costo di tali pacchetti è inferiore rispetto all'acquisto dei singoli servizi individualmente.

#### Servizi per l'industria farmaceutica



Per l'industria farmaceutica e per laboratori sottoposti a normative e procedure di controllo qualità

- Supporto telefonico hardware per diagnosticare e valutare i guasti, senza costi aggiuntivi
- Servizio presso il tuo laboratorio comprensivo delle parti di consumo durante la riparazione
- Manutenzione preventiva annuale presso il tuo laboratorio
- Intervento annuale di Qualificazione operativa/Verifica delle prestazioni

#### Servizi per l'industria chimica e petrolchimica



Per le esigenze specifiche dell'industria chimica e petrolchimica

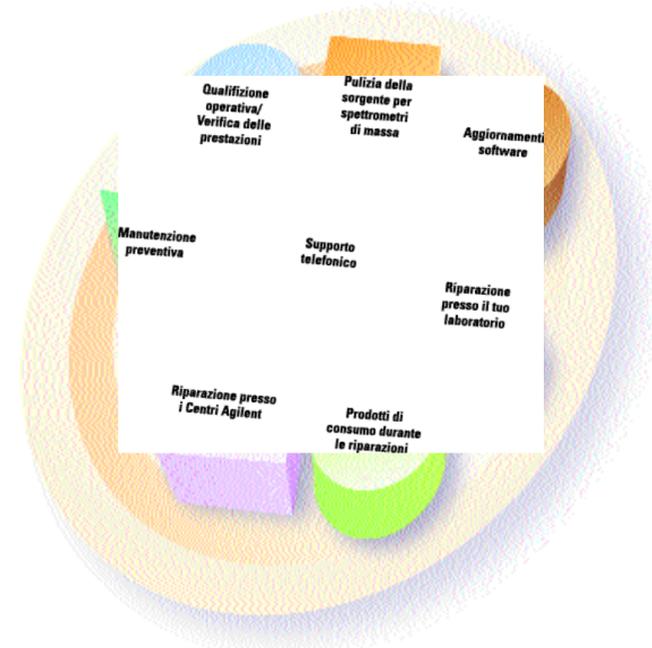
- Supporto telefonico hardware per diagnosticare e valutare i guasti, senza costi aggiuntivi
- Servizio presso il tuo laboratorio comprensivo delle parti di consumo durante la riparazione
- Interventi di riparazione presso i Centri Agilent
- Manutenzione preventiva annuale presso il tuo laboratorio

#### Servizi per l'analisi ambientale



Per laboratori ambientali, clinici e laboratori di spettrometria di massa

- Supporto telefonico hardware per diagnosticare e valutare i guasti, senza costi aggiuntivi
- Servizio presso il tuo laboratorio comprensivo delle parti di consumo durante la riparazione
- Interventi di riparazione presso i Centri Agilent
- Manutenzione preventiva annuale presso il tuo laboratorio
- Pulizia annuale della sorgente dello spettrometro di massa



Agilent Technologies, il partner ideale per mantenere i tuoi strumenti per analisi chimica al meglio, per tutta la loro durata.