

Agilent CrossLab

サービス & サポート総合カタログ



「見えない価値」を「見える成果」へ

お客様のラボが抱える課題は複雑です。

加速的に進歩していく技術とグローバル化への対応に迫られ、

新たな規制への適合や投資対効果、社員教育などにも取り組まなければなりません。

Agilent CrossLab は多様化するラボの課題を解決し、

効率的且つ効果的にラボを運営していくための支援をさせていただきます。

機器のメンテナンスや修理、移設、資産管理、コンプライアンス、

ソフトウェアソリューション、コンサルティング、教育など、

多彩なサービスサポートでお客様に目に見える成果を提供します。





目次

Agilent CrossLab	
保守サービス	4
保守サービスプラン一覧	5
点検サービス	6
点検サービス : GC & GC/MS	7
点検サービス : LC & LC/MS	8
点検サービス : ICP-MS/OES/AA	9
点検サービス : FTIR & UV-Vis	10
点検サービス : NovoCyte シリーズ	11
点検サービス : BioTek 製品シリーズ	12 – 13
ゲノミクス機器サービス	14
コンプライアンスサービス	15
Smart Alerts で計画外のダウンタイムを最小化	16
機器の問題に専門家がいち早く対応	17
その他サービス	18 – 19
重要事項	20
よくあるお問い合わせ	22 – 23
お問い合わせ先	表 4

Agilent CrossLab 保守サービス

保証期間終了後も安心して機器をご使用いただくためには、定期的なメンテナンスが欠かせません。お客様のニーズとご予算に併せて、各種プランをご用意しております。

保守契約のメリット

安定稼働

- ・ 定期点検によって故障を未然に防止
- ・ 最適な性能を長く維持

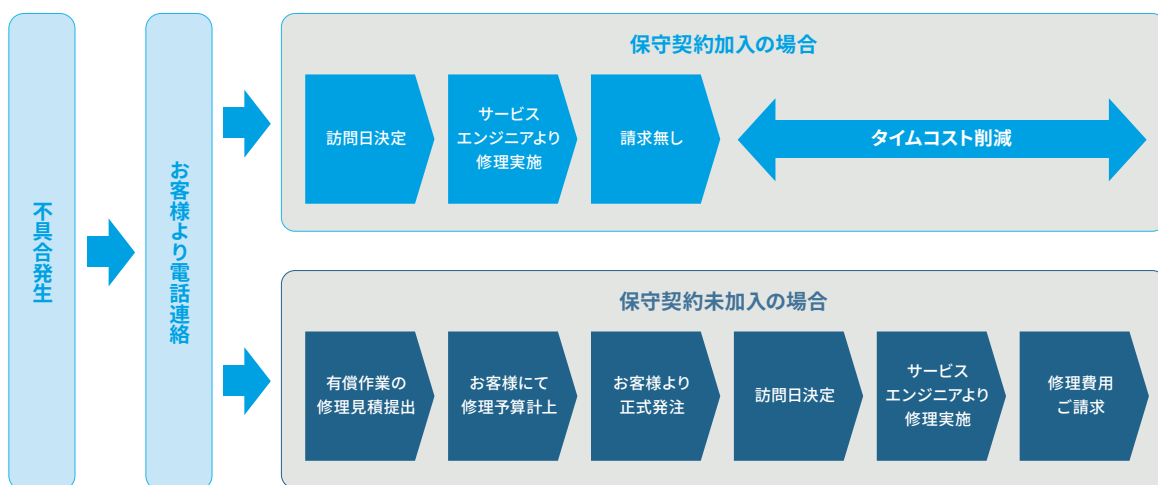
経済性

- ・ 突発的な故障による出費の防止
- ・ 維持費の予算化が可能

優先対応

- ・ サービスエンジニアを派遣し、修理を実施
- ・ 煩雑な手続きにかかるお客様の手間や時間を省略

保守契約と有償修理の比較



装置を最高の状態でご使用いただくなら保守契約がおすすめです!!

- ・ 不具合発生時、優先対応により機器のダウンタイムを最小限に抑えることができます。
- ・ 保守契約ご契約のお客様には、優先的にエンジニアを派遣します。
- ・ 年間の修繕維持費用が明確になります。
- ・ 突発的な故障による修理費用の心配はありません。
- ・ お客様のご要望に応じた多彩なプランを準備しています。複数年でのご契約も可能です。

Agilent CrossLab 保守サービスプラン一覧

Agilent CrossLab では多彩なサポートプランをご用意しています。

保守サービスには、機器を最適な状態にし、想定外の不具合によって発生した修理に必要な費用と部品が含まれるため、安心して機器をご使用いただくことができます。

メンテナンス、および修理サービスは必要な時に都度ご依頼いただくことが可能で、お客様のご希望に合わせて柔軟に構成いただけるサポート契約の一部としてご利用いただくことも可能です。

保守サービス、都度依頼いずれの場合も純正部品を用いたサービスを提供します。

Agilent CrossLab ゴールド

一時のダウンタイムも許されない致命的な状況に対応。優先対応が必要な場合に適したプラン

Agilent CrossLab シルバー

ラボの生産性を最適化することが重要な場合や、緊急対応は必要としないが、システムとラボの稼働を高次元で維持させたい場合に適したプラン

Agilent CrossLab ブロンズ

厳しいコスト管理が必要な場合や、突発的な修理に備えて、修理用補修部品と消耗品を含む修理費用を年間定額で計画したい場合に最適なプラン

延長保証

突発的な修理費用に対応できる、基本的なサービス内容を提供

Agilent CrossLab 点検サービス

機器の故障を未然に防ぎ、最小限の費用で最高の性能を維持

Agilent CrossLab 保守サービス比較表

	ゴールド 	シルバー 	ブロンズ 	大学・公官庁向け ブロンズ 	延長保証 
Agilent CrossLab サービス契約に含まれるサービス					
優先対応	24 時間対応*	72 時間対応	72 時間対応	**	72 時間対応
CrossLab Virtual Assist 対応	○	○	○	○	○
オンサイト					
オンサイト修理訪問（移動費と作業費含む）	○	○	○	○	○
修理に必要な補修部品***	○	○	○	○	○
修理に必要な消耗品 / 部品***	○	○	○	○	○
Agilent CrossLab 点検サービス					
年 1 回のメンテナンス	○	○			
有用性の高いサービス					
翌営業日の対応	○				
オンサイト部品在庫	○				
専任サービスエンジニア / マネージャ	○				
レビューミーティングの実施	○				
コンプライアンスサービス（オプション）					
運転時適格性評価（OQ）バンドル時の値引率	10%	5%			
運転時適格性評価（OQ）の合格保証	○	○			
再適格性評価（RQ）バンドル時の値引率	10%	5%			

*一部 48 時間対応の製品がございます。担当営業に確認ください。

**このプランでは対応時間に関して特別なお約束はしませんが、サポート契約されていない他のお客様よりも優先的にサービスを受けることができます。

***別途規定した部品交換規定に従います。

・一部の保守サービスしか提供できない製品もございます。担当営業に確認下さい。

・土日祝、アジレント規定の休日は優先対応の時間に含まれません。

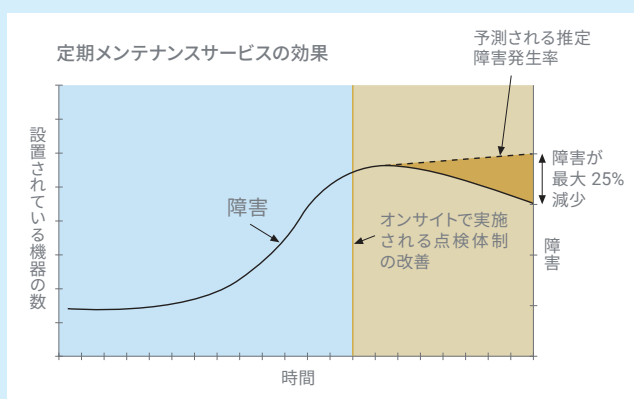
Agilent CrossLab 点検サービス

ご存知のとおり、機器の障害は非常に重大な問題であり、時間、サンプル、作業、コスト的な損失を発生させるだけでなく、ラボの運営スケジュールにも悪影響をもたらします。これにより生産性が低下し、重要なデッドラインを守れなくなり、ラボの信頼性が損なわれる可能性すらあります。

しかし、ご存じでしょうか。Agilent CrossLab 点検サービスを利用すれば、年間の修理コストを平均で 31 % 削減できます。また、年間の修理回数を平均で 24 %、機器のダウンタイムを平均で 24 日低減できます。*

定期メンテナンスサービス：ラボの生産性向上に有効な投資

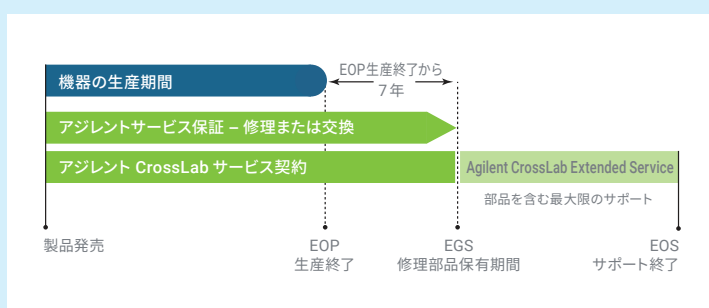
アジレントが世界中のシステムデータを使って実施した研究によると、ラボの規模が拡大し、新しい機器が増えるにしたがって、障害発生率が上がっています。それはなぜか？ほとんどの最新機器で、使用開始から 1～2 年以内に障害が多く発生するためです。この障害発生率は、機器の使用年数が増えるにつれて落ち着いてきますが、調査の結果、ラボが点検サービスプログラムを実施していれば、すべてのシステムで障害発生率が最大 25 % 低下することがわかっています。



*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。

Agilent バリュープロミス：機器の投資効果を最大に

アジレントは製品設計の時点から耐久性やメンテナンス性に留意し、開発・製造・製品ロジスティクスに至るまで、品質管理を徹底しています。アジレントバリュープロミスはそうした信頼性の高さが反映されています。業界を代表するアジレントのクロマトグラフィー、質量分析計、分光光度計などの製品をご購入いただいた日から安心して装置をご使用いただけることをお約束いたします。



Agilent CrossLab 点検サービス : GC & GC/MS

メンテナンス作業一覧

	GC	GC/MS Single/Triple	GC/MS Single + Gerstel	GC/MS Ion Trap
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 - 部品交換 - セプタム - ライナ - O-リング - ゴールドシール - スプリットベントトラップ - FID ジェット - FID イグナイタ - リークチェック - 流量制御確認 - 温度制御確認 - ファン動作確認 - 標準試料によるシステム確認	CrossLab メンテナンス概要 * - 部品交換 - ロータリーポンプオイル - チップシール - フォアラインホース確認 - ファン動作確認 - イオン源クリーニング - イオン源フィラメント交換 (1 個) - 真空度確認、リークチェック - オートチューン *GC 部 CrossLab メンテナンスを含む	CrossLab メンテナンス概要 * - ウェルドメント清掃 - 部品交換 - グラフバックフェラル 2M アダプタ - ヒーターコントロール確認 - クライオバルブ確認 - クライオチューブ確認 *GC 部 CrossLab メンテナンスを含む *作業内容は Gerstel の装置構成により異なる	CrossLab メンテナンス - 注入口部品交換 (お客様準備) - セプタム - ガラスインサート - インジェクタ温度確認 - キャリアガス流量・圧力制御確認 - カラムオープン温度確認 - トラップ洗浄 - マニホールド O-リング交換 - トランスファライン O-リング交換 - トランスファラインチップ交換 - フォアポンプオイル交換 - フィラメント交換 (お客様準備) - ターボポンプスピード確認 - リークチェック - HMN (High Mass Noise) 確認 - 自己診断プログラム - オートチューン
		MS 部ポンプメンテナンス概要 - ロータリーポンプオイル交換 - フォアラインホース確認 - ポンプ動作確認 - 真空度確認、リークチェック - オートチューン		
		クリーニング作業概要 - イオン源の点検 - イオン源クリーニング - フィラメント交換 (1 個) - 真空度確認、リークチェック - オートチューン		
		MS 部メンテナンス概要 - 上記、MS 部ポンプメンテナンスとクリーニング作業の両方を実施 - 注入口部品交換 (お客様準備)		
オプション項目	追加オーバーホール：ヘッドスペース用 - サンプルループ交換 - サンプルブローブ交換 - トランスファライン交換 (7697A の場合) ECD セル交換 *			

上記作業内容は事前予告なく変更する場合がございますのでご了承ください。

*表示付認証機器 ECD に関して：

当社では表示付認証機器 ECD の有効期限を製造後 5 年間とさせていただきますので有効期間内のセル交換をお願いします。
表示付認証機器 ECD は放射線同位元素を含むため、一般廃棄物、または産業廃棄物として廃棄することはできません。
不要となった場合は、必ずメーカーまで引き取りを依頼してください。

追加オーバーホール：

このサービスは、ヘッドスペースサンプラが付属した GC システムまたは GC/MS システムに最適で、保護レベルが非常に高いものです。
標準点検のすべての内容に加えて、次の内容を実施します。GC ヘッドスペースサンプラの多数の部品交換 (GC/MS システムの一部であるヘッドスペース GC 含む)。
通常の CrossLab メンテナンスでは交換しないほとんどの流路部品を交換します。高沸点成分、マトリックスが汚いサンプル、流路に吸着しやすいサンプル、または高感度な分析が必要なシステムに推奨します。なお、こちらのサービスは CrossLab メンテナンスと組み合わせる必要があります。
追加オーバーホールの主な作業内容は、GC&GC/MS メンテナンス作業一覧を参照ください。

Agilent CrossLab 点検サービス : LC & LC/MS

メンテナンス作業一覧

	LC	LC/MS Single	LC/MS Triple	LC/MS TOF	LC/MS QTOF
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 ・ポンプヘッド点検 / 清掃 ・ポンプ部品交換 - ブランジャシール - フリット - シールキャップアッセイ * (ゴールドシール、プラスチックキャップの一体型部品) - シーブ * ・ポンプ送液動作確認 ・オートサンブラ注入部点検 / 清掃 ・オートサンブラ部品交換 - ニードル交換 - ニードルシート交換 ・オートサンブラ六方バルブ点検 / 清掃 ・TCC スwitchングバルブ ・ロータシール交換 ・フローセル点検 ・検出器ランプ強度テスト ・システム圧力テスト ・アセトン水溶液によるピーク確認 (カラムなし) ・溶媒フィルタ点検 * 該当する場合交換	CrossLab メンテナンス概要 : LC 部メンテナンス含む ・ラフポンプオイル交換 ・フォアラインホース確認 ・ポンプ動作確認 ・キャピラリー洗浄 ・スプレーシールド、エンドプレート、キャピラリーキャップ洗浄 ・メッシュアセンブリ洗浄 ・スプレーチャンバ洗浄 ・イオン光学系洗浄 ・キャビネット空気口清掃 ・システム入力電圧の確認 ・窒素ガスフィルタ交換 ・ケーブル類の接続点検			
		MS 部ポンプメンテナンス概要 ・ラフポンプオイル交換 ・フォアラインホース確認 ・ポンプ動作確認 ・マニュアルチューン			
		クリーニング作業概要 : 対象イオンソースは 1 個 ・キャピラリー洗浄 ・スプレーシールドエンドプレートキャピラリーキャップ洗浄 ・メッシュアセンブリ洗浄 ・スプレーチャンバ洗浄 ・マニュアルチューン			
		MS 部メンテナンス概要 : 対象イオンソースは 1 個 ・CrossLab メンテナンスの MS 部作業を実施 ・キャビネット空気口清掃 ・システム入力電圧の確認 ・窒素ガスフィルタ交換 ・注入口フリット交換 ・ケーブル類の接続点検			
オプション項目	追加オーバーホール : LC 部のみ対象 ・溶媒フィルタ交換 ・ブランジャ交換 ・サポートリング交換 ・ペリスタルティックポンプ交換 ・ポンプヘッドグリスアップ ・アクティブインレットカートリッジ交換 ・重水素ランプ交換 ・タンクステンランプ交換	Q ポール洗浄 ・Q ポール部分の洗浄作業		スライサ洗浄 ・スライサの洗浄作業	

上記作業内容は事前予告なく変更する場合がございますのでご了承ください。

CrossLab シルバー Plus :

重水素ランプを使用する検出器を含む LC システムの CrossLab シルバー契約では、重水素ランプは保証対象外です。シルバー Plus 契約は検出器 1 台につき年 1 個重水素ランプが担保されます。また、CrossLab シルバー Plus 契約の保証内容は、CrossLab シルバーに準じます。なお、ランプは修理で使用しない限り原則として点検時に交換し、交換されない場合はお客様にランプをお渡しします。

追加オーバーホール :

このサービスは、強い溶媒を使用したり使用条件が厳しかったりする LC システムに最適で、保護レベルが非常に高いものです。標準点検のすべての内容に加えて、次の内容を実施します。LC システムのサンプル流量内の、多数の部品交換 (LC/MS システムの LC が含まれます)。通常の CrossLab メンテナンスで交換しないほとんどの半消耗品な部品を交換します。稼働率の高い機器、または腐食性溶媒や緩衝液を多用するシステム等に推奨します。なお、こちらのサービスは CrossLab メンテナンスと組み合わせる必要があります。追加オーバーホールの主な作業内容は、LC&LC/MS メンテナンス作業一覧を参照ください。

Agilent CrossLab 点検サービス : ICP-MS/OES/AA

メンテナンス作業一覧

	ICP-MS	ICP-OES 700 Series	ICP-OES 5000 Series	AA
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 ・フオアラインポンプ (ドライポンプを除く) - オイル交換 - オイルミストフィルタ交換 - 逆止弁清掃 (MS40 のみ) ・冷却水 - 冷却水交換 - メッシュフィルタ洗浄 - エアフィルタ洗浄 ・イオンレンズ - イオンレンズ洗浄 - オクタポール交換 ・オートサンブラ - リンスポート用チューブ交換 ・ガスフィルタ - アルゴンガスフィルタ交換 (8800/8900 のみ) - アルゴンビュリファイア交換 (8900 のみ) ・ISIS - バルブシール交換 - ピストンポンプシール交換 (ISIS3 のみ) ・動作確認 - チューニング液による感度確認 - チューニング液による安定性確認	CrossLab メンテナンス概要 ・冷却水フィルタ洗浄 ・冷却水水漏れチェック ・Ar ガスフィルタ交換 ・Ar ガス圧の確認 ・トーチクランプ取り付け確認 ・装置冷却ファン動作確認 ・Pre-Optics ウィンドウ交換 ・Pre-Optics ミラー動作確認 ・ポリクロメータ (ミラー) 調整 ・スキャンミラーシャフト確認 ・Ar 加湿器洗浄と確認 ・水素化物発生装置確認と調整 ・オートサンブラベルト確認 ・オートサンブラキャリブレーション * ・スイッチングバルブ確認 ・暗電流スキャン ・波長校正 ・ドリフト確認 ・トーチ位置最適化 ・マルチスタンダードによる強度比確認 * 必要に応じて実施	CrossLab メンテナンス概要 ・冷却水排出 ・メッシュフィルタ洗浄 ・冷却水 (イオン交換水等) - または Polyclear 注入 ・パージガスフィルタ交換 ・ラジアルプリオブティクス ウィンドウ交換 ・アキシアルプリオブティクス ウィンドウ交換 ・排気ダクト風量確認 ・エアフィルタ交換 ・検出器校正実施 ・波長校正実施 ・装置テストの実施と記録 (PM 点検後感度チェック)	CrossLab メンテナンス概要 : フレーム ・ネブライザ交換 ・スプレーチャンバ分解洗浄 ・O- リング部確認と交換 ・バーナーアジャスタ確認 ・バーナースロット確認 ・ガス圧力チェック ・ガス電磁弁安全確認 ・光学コンポーネントキャリブレーション ・HTC ランプ確認 ・ソレノイドモータドライブ動作試験 ・パフォーマンステスト
	MS 部ポンプメンテナンス概要 ・オイル交換 ・オイルミストフィルタ交換 ・チューニング液による感度確認 ・チューニング液による安定性確認			CrossLab メンテナンス概要 : ファーネス ・グラファイト電極交換 ・グラファイトシュラウド交換 ・グラファイトチューブ交換 ・冷却水チューブ確認と交換 ・Ar ガス圧、チューブ確認 ・排気システム確認 ・オートサンブラ排液確認 ・ガス漏れ確認 ・ガス供給レギュレータ確認 ・光学コンポーネントキャリブレーション ・圧力センサ確認 ・パフォーマンステスト
	イオンレンズクリーニング作業概要 ・イオンレンズ洗浄 ・オクタポール交換 ・チューニング液による感度確認 ・チューニング液による安定性確認			CrossLab 各種アクセサリ点検 ・サンプル導入ポンプシステム (SIPS) - ローラー確認 - ポンプモジュールクリーニング - T ピース洗浄 ・オートサンブラ (SPS3) - 全体クリーニング - ベルト張力調整 - キャリブレーション * ・水素化物発生装置 - VGA ガス供給ホース確認 - ガス圧低下インターロック確認 - ガス流量設定調整 - ガス供給レギュレータ調整 ・UltraAA ランプアクセサリ - ケーブル確認 * 必要に応じて実施
オプション項目	Q ボール洗浄 ・Q ボール部分の洗浄作業 試薬導入系の点検 (下記を洗浄します) ・トーチ、コネクタ管、スプレーチャンバ、ネブライザ、エンドキャブ ・サンプリングコーン、スキマーコーン			

上記作業内容は事前予告なく変更する場合がございますのでご了承ください。

Agilent CrossLab 点検サービス : FTIR & UV-Vis

メンテナンス作業一覧

	FTIR	UV-vis
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 : 本体 - 光学系状態確認と清掃 - サイト要件確認 (パージガス・ベアリングガス、温度、湿度、振動) - レーザー安全機構動作確認 - ベアリングガス圧確認と調整 - パージガス流量確認と調整 - 光源交換 - 乾燥剤交換 (乾燥剤使用機器) - レーザー管交換 (部品は別途有償) - 光学ウィンドウ交換 (部品は別途有償) - ピエゾ電圧確認 - レーザー検出器アライメント確認と調整 - ビームスプリッタ調整 - 駆動部モーター動作確認 - パフォーマンステスト (エネルギーと SN、波数精度、ASTM) - 各検出器動作確認	CrossLab メンテナンス概要 - イニシャライズ動作確認 - 光学系状態確認と清掃 - セグメントギア状態確認 (Cary60) - 冷却ファン動作確認 (Cary60 以外) - マイクロメーター状態確認 (Cary60 以外) - マイクロメーターに潤滑油塗布 (Cary100/300) - 波長駆動ベルト状態確認と調整 (Cary4/5/6/7000) - マイクロメータートラッキング調整 (Cary4/5/6/7000) - フィルター状態確認 - チョッパーベルト状態確認 (Cary 100/300) - 可視・紫外光源交換 (Cary60 以外) - 光源アライメント - キャリブレーション (紫外可視波長、NIR 波長、PGA、0 % T、Linearity: Cary4/5/6/7000) - キャリブレーション (Detector and Sample Stage Automatic Polarizer: Cary7000 UMA) - サンプルホルダー調整 (Cary 7000 UMA) - パフォーマンステスト (波長精度、波長再現性、フォトノイズベースライン) - パフォーマンステスト (UMA Performance Test、Fused Silica Test: Cary7000 UMA)
オプション項目	CrossLab メンテナンス概要 : 顕微鏡 - 光学系状態確認と清掃 - LED イルミネーション確認 - パージガス流量確認と調整 - デューワー状態確認 - 駆動部モーター動作確認 - ビデオカメラフォーカス確認と調整 - マニュアル / モーターステージ動作確認 - MCT 検出器動作確認と調整 - FPA 検出器動作確認と調整 * - ATR 確認と調整 - パフォーマンステスト (透過 / 反射、MIR) - パフォーマンステスト (透過 / 反射、NIR) * - パフォーマンステスト (透過 / 反射、FPA) * * 存在する場合実施	

上記作業内容は事前予告なく変更する場合がございますのでご了承ください。

Agilent CrossLab 点検サービス : NovoCyte シリーズ

メンテナンス作業一覧

NovoCyte/NovoCyteAdvanteon • Quanteon • Penteon	
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 全体 ・コントロール PC 各設定チェック ・ドアロック機能チェック ・QC ロットファイルアップデート
	Fluidics ・SIP クリーニング ・SIP 洗浄装置クリーニング ・流体システム消耗品の交換 ・流体ステーションおよび各コンテナのクリーニング ・流体システムリークチェック ・シース液流速チェック ・各メンテナンスプログラム実行
	Electronics ・冷却ファンノイズチェック ・エアフィルタークリーニング ・各ケーブルダメージチェック ・システム電圧チェック ・電源ボタンランプチェック ・ステータス LED チェック
	Optics/Lasers ・QC ビーズ • Rainbow ビーズによる光学系アライメントチェック ・各フィルター • ミラーチェック • クリーニング ・レーザーディレイタイムチェック ・レーザーセーフティロックチェック
	NovoSampler Pro • Q ・電子ロック機能チェック ・チューブブラック • 96 ウェルプレートセットアップ ・ステータス LED チェック ・キャリブレーション
	Operation ・サンプル測定 (QC ビーズ) ・QC テスト ・Levey-Jenning チェック ・Absolute Count テスト

上記作業内容は事前予告なく変更する場合がございますのでご了承ください。

Agilent CrossLab 点検サービス : BioTek 製品シリーズ

メンテナンス作業一覧

	SynergyNEO2	Cytation5
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning ・プレートキャリアー・レールクリーニング ・測定チャンバー内クリーニング ・上部・下部レンズクリーニング Software Update ・Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications ・ダイアグノスティクステスト ・プレートキャリア水平レベルチェック ・384 ウェル吸光リニアリティーテスト ・モノクロメーター波長テスト ・吸光ゲインキャリブレーション ・Alpha レーザーテスト (Alpha 対応機種の場合) ・バーコードリーダーチェック (バーコードリーダー搭載モデルの場合) ・光学システム透過率チェック (上部・下部) Performance Testing ・吸光・蛍光・発光テストプレートによるチェック (各テストプレートは NIST (米国標準技術研究所) にトレサブル) ・ディスペンサー分注精度テスト (ディスペンサー搭載の場合) ・システムテスト * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning ・プレートキャリアー・レールクリーニング ・測定チャンバー内クリーニング ・上部・下部レンズクリーニング ・イメージング用レンズ・フィルター/LED クリーニング (必要に応じて) ・イメージング用ミラークリーニング ・ディスペンサーユニットクリーニング (ディスペンサー搭載の場合) Software Update ・Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications ・ダイアグノスティクステスト ・プレートキャリア水平レベルチェック ・384 ウェル吸光リニアリティーテスト ・モノクロメーター波長テスト ・吸光ゲインキャリブレーション ・Alpha レーザーテスト (Alpha 対応機種の場合) ・免振台チェック Performance Testing ・光学システム透過率チェック (上部・下部) ・吸光・蛍光・発光テストプレートによるチェック (各テストプレートは NIST (米国標準技術研究所) にトレサブル) ・イメージングテストプレートによるフォーカステスト ・ディスペンサー分注精度テスト (ディスペンサー搭載の場合) ・システムテスト * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。
	SynergyH1	SynergyHTX
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning ・プレートキャリアー・レールクリーニング ・測定チャンバー内クリーニング ・上部・下部レンズクリーニング Software Update ・Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications ・ダイアグノスティクステスト ・プレートキャリア水平レベルチェック ・384 ウェル吸光リニアリティーテスト ・モノクロメーター波長テスト ・吸光ゲインキャリブレーション ・光学システム透過率チェック (上部・下部) Performance Testing ・吸光・蛍光・発光テストプレートによるチェック (各テストプレートは NIST (米国標準技術研究所) にトレサブル) ・ディスペンサー分注精度テスト (ディスペンサー搭載の場合) ・システムテスト * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning ・蛍光用タンクステンハロゲンランプ交換 ・プレートキャリアー・レールクリーニング ・蛍光用フィルタークリーニング ・吸光用オーダーソーティングフィルタークリーニング Software Update ・Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications ・ダイアグノスティクステスト ・プレートキャリア水平レベルチェック ・モノクロメーター波長テスト ・吸光ゲインキャリブレーション ・吸光スキャンテスト Performance Testing ・吸光・蛍光・発光テストプレートによるチェック (各テストプレートは NIST (米国標準技術研究所) にトレサブル) ・ディスペンサー分注精度テスト (ディスペンサー搭載の場合) ・システムテスト * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。

上記以外の機種については別途お問い合わせください。

Agilent CrossLab 点検サービス : BioTek 製品シリーズ

メンテナンス作業一覧

	SynergyLX	EPOCH2
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning - 本体冷却ファン用フィルタクリーニング - プレートキャリアー・レールクリーニング - 下部レンズクリーニング - オーダーソーティングフィルタクリーニング - キセノンフラッシュランプアライメント (必要に応じて) - 上部レンズクリーニング - 蛍光用フィルタキューブクリーニング (蛍光対応モデルの場合) - 蛍光用ハロゲンランプ交換 (蛍光対応モデルの場合) Software Update - Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications - 内蔵バッテリーチェック (TS モデルの場合) - プリンターテスト (プリンター接続の場合) - ダイアグノスティクステスト - プレートキャリア水平レベルチェック - モノクロメーター波長テスト - 吸光ゲインキャリブレーション - 吸光スキャンテスト Performance Testing - 吸光・蛍光・発光テストプレートによるチェック (各テストプレートは NIST (米国標準技術研究所) にトレサブル) - システムテスト * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning - プレートキャリアー・レールクリーニング - 測定チャンバー内クリーニング - 上部・下部レンズクリーニング - 本体冷却ファン用フィルタクリーニング - キューベット用レンズクリーニング (キューベット対応モデルの場合) - タッチスクリーンクリーニング (TS モデルの場合) Software Update - Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications - ダイアグノスティクステスト - モノクロメーター波長テスト - 吸光ゲインキャリブレーション - キューベットテスト (キューベット対応モデルの場合) - 吸光スキャンテスト Performance Testing - 吸光テストプレートによるチェック (各テストプレートは NIST (米国標準技術研究所) にトレサブル) - システムテスト * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。

	EL406	MultiFloFX	405LS/TS
標準項目	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning - プレートキャリアクリーニング - ウォッシャー用マニホールドクリーニング - ウォッシャー用マニホールドエンドプレートシール交換 - ウォッシャー用マニホールドガスケット交換 - シリンジポンプ用マニホールドクリーニング - シリンジポンプ用マニホールドエンドプラグ交換 - シリンジポンプ用チューブ交換 - ウォッシャー用ディスペンサボトルメッシュフィルタ交換 - 廃液システムクリーニング - バキュームフィルタレーションシステムクリーニング (バキュームフィルタレーション対応機種の場合) - ダイレクトドレインシステムクリーニング (ダイレクトドレインシステム搭載モデルの場合) Software Update - Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications - グラッドビン抵抗値テスト - 超音波クリーナー動作チェック - 攪拌テスト - ウォッシャーマニホールドアライメントチェック - 各センサーテスト - ペリポンプアライメントチェック - バキュームフィルタレーション残液量チェック (バキュームフィルタレーション対応機種の場合) Performance Testing - ウォッシャーマニホールド分注精度テスト - ウォッシャーマニホールド吸引残液量テスト - シリンジポンプ用マニホールド分注精度テスト - 各ウォッシャー用マニホールド吸引残液量テスト - ペリスターポンプヘッドアライメントチェック * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning - プレートキャリアクリーニング - ペリポンプクリーニング (ペリスターポンプ搭載モデルの場合) - ウォッシャーシリンジクリーニング (ウォッシャー搭載モデルの場合) - シリンジポンプクリーニング (シリンジポンプ搭載モデルの場合) - 各ボトルクリーニング Software Update - Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications - タッチスクリーンチェック - ディスペンサーアームチェック - ウォッシャー吸引用アームチェック (ウォッシャー搭載モデルの場合) - RAD アセンブリーチェック (RAD 搭載モデル) - 攪拌テスト Performance Testing - 各シリンジポンプ用マニホールド分注精度テスト (シリンジポンプ搭載モデルの場合) - ペリスターポンプ分注精度テスト (ペリスターポンプ搭載モデルの場合) - 各ウォッシャー用マニホールド分注精度テスト (ウォッシャー搭載モデルの場合) - 各ウォッシャー用マニホールド吸引残液量テスト (ウォッシャー搭載モデルの場合) * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。	CrossLab メンテナンス概要 Cleaning - マニホールドクリーニング - マニホールドレールクリーニング - プレートキャリアクリーニング - マニホールドエンドプレートシール交換 - マニホールドガスケット交換 - バキュームフィルタレーション用プレートキャリアーガスケット交換 (バキュームフィルタレーション対応機種の場合必要に応じて) - エアーフローリダクションプラグ交換 (バキュームフィルタレーション対応機種の場合必要に応じて) - プレートキャリアレールクリーニング - ディスペンサボトル用フィルタ交換 - 各ボトルコネクター・キャップチェック - 各チューブチェック Software Update - Basecode アップデート (必要に応じて) Functional Check and Verifications - グラッドビン抵抗値テスト - タッチスクリーンチェック (TS モデルの場合) - オートキャリブレーションチェック - 各センサーテスト - 各バルブ開閉チェック - 超音波クリーナー動作チェック - 攪拌テスト - 分注量正確度チェック - Verify センサーテスト Performance Testing - 分注精度テスト - 吸引残液量テスト * 各テスト結果に応じてキャリブレーションを実行します。

上記以外の機種については別途お問い合わせください。

ゲノミクス機器サービス

保証期間終了後も安心して機器をお使いいただくためにサービス契約をおすすめします。
ご契約いただきますと高額修理費用のリスク回避や保守修理費用の年間定額予算化が可能となります。

装置別サポート一覧

4150/4200 TapeStation	Microarray Scanner
CrossLab シルバー - 弊社コールセンターへの問合せ優先対応 - 修理発生時、次のいずれかをご選択いただきます。 1: 引取修理（故障品引取後、修理実施） 2: 交換修理（整備品と交換） - 年 1 回のオンサイトでの標準点検作業付 標準点検 - 電極などの消耗品交換とクリーニングの実施 IQ/OQ 作業	CrossLab シルバー - 弊社コールセンターへの問合せ優先対応 - 修理時の派遣費、作業費、修理部品の保証 - 年 1 回のオンサイトでの標準点検作業付 延長保証 - 弊社コールセンターへの問合せ優先対応 - 修理時の派遣費、作業費、修理部品の保証 標準点検 - フィルター交換、光学系などの確認・清掃を実施
BioAnalyzer	AriaMX
交換修理 - 弊社コールセンターへの問い合わせ優先対応 - 装置本体に不具合が確認された場合は整備品と交換 引取修理 - 当社コールセンターへの問い合わせ優先対応 - 装置本体に不具合が確認された場合は代替機をお送りし引取修理を実施 標準点検 - 電極の清掃と診断テストの実施 IQ/OQ 作業	CrossLab シルバー - 弊社コールセンターへの問合せ優先対応 - 修理時の派遣費、作業費、修理部品の保証 - 年 1 回のオンサイトでの標準点検作業付 交換修理 - 弊社コールセンターへの問い合わせ優先対応 - 装置本体に不具合が確認された場合は整備品と交換 引取修理 - 当社コールセンターへの問合せ優先対応 - 装置本体に不具合が確認された場合は代替機をお送りし引取修理を実施 備考： オプティカルモジュールは保証対象外 標準点検 - 消耗品交換とクリーニングの実施
Fragment Analyzer System	NGS Option B
CrossLab シルバー - 弊社コールセンターへの問合せ優先対応 - 修理時の派遣費、作業費、修理部品の保証 - 年 1 回のオンサイトでの標準点検作業付 標準点検 - 消耗品交換、清掃、各種調整後、チェックアウトサンプルによる泳動確認の実施	CrossLab シルバー - 弊社コールセンターへの問合せ優先対応 - 修理時の派遣費、作業費、修理部品の保証 - 年 1 回のオンサイトでの標準点検作業付 CrossLab ブロンズ - 弊社コールセンターへの問合せ優先対応 - 修理時の派遣費、作業費、修理部品の保証 保守対象機器： Bravo Liquid Handling Platform with Gripper / 96 Channel LT Disposable Head / BenchCel4R / PlateLoc / BenchCel MiniHub / Inheco / Thermocube Chiller

備考：

引取修理とは当社オファサイトリペアセンター、または当社工場において、一時引取修理を行う修理形態です。交換修理はアセンブリ交換による修理方法をとるため、不具合の際には製品の交換を行う修理形態です。
交換修理の場合、まず当社から交換製品をお客様にお送りします。お客様は交換製品受領後、故障品をその搬送材に梱包し、1 週間以内にご返送ください。
弊社からお客様への代替機送付や修理品返却輸送費は保守契約内に含まれますが、故障品の返送に際しての梱包・発送作業、及び費用はお客様ご負担とさせていただきます。

コンプライアンスサービス

適格性評価におけるデータの完全性

Agilent CrossLab コンプライアンスサービス

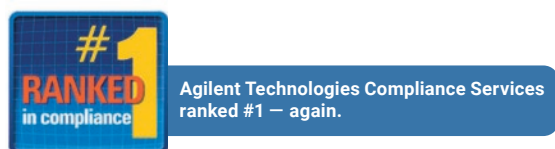
アジレントのコンプライアンスサービスは、10 年以上前から、規制当局や品質管理当局に認められ、ベンダーとして継続して 1 位の評価をいただいています。

また、アジレントは、世界中で 10 万件を超える適格性評価を実施して得た専門知識をお客様に提供すると同時に、機器の適格性評価にかかる膨大な時間と労力を軽減させることができます。

規制要件やガイドラインの国際標準化が進む中、企業のコンプライアンスに対する取り組みの重要性は年々高まっています。

GLP、GMP および ISO 17025 等の規制やガイドラインに対応するためには、バリデーションのすべてのステップを計画・実行し、その結果を記録するという、多大な労力が要求されます。このバリデーションの中でも、機器の適格性評価 (Qualification) に関しては、手間と時間がかかる上、校正された計測器材等も必要なため、ユーザーの皆様には負担の大きい部分といえます。規制対応や信頼性確保を効率的に追うために、当社のコンプライアンスサービスは世界中で広く利用されています。

アジレント コンプライアンス サービス



アジレント・テクノロジーは、お客様のお仕事の効率を向上していただくために、信頼性のあるコンプライアンス サービスを提供していると考えています。

据付時適格性評価 (IQ)

アジレントが行う据付時適格性評価 (IQ : Installation Qualification) は、分析機器が適切な環境に設置され、定められた仕様で組み立て・据え付けられたことを評価・記録する作業です。

運転時適格性評価 (OQ)

アジレントが行う運転時適格性評価 (OQ : Operational Qualification) は、設置時や定期的な保守点検整備時等に行う分析機器の適格性評価作業を、お客様に代わって実施するものです。

OQ は CrossLab シルバーまたは CrossLab ゴールドにバンドル (組み合わせ) したお得な年間契約もご利用いただける他、稼動時適格性評価 (OQ) の合格保証が提供されます。

修理後の再適格性評価 (RQ)

アジレントが行う修理後の再適格性評価 (RQ : Re-Qualification after repair) は、定期的にアジレントの OQ を実施しているシステムを対象に、機器の重要なパラメータに影響を及ぼすような修理の後に、システムの適格性を再評価します。USP 1058 においても、「大きな修理または変更を機器に実施した場合、関連のある OQ テストを実施するべきである」と明記されています。

なお、RQ は CrossLab シルバーまたは CrossLab ゴールドに OQ を組み合わせた年間契約でのみご提供しております。RQ の単独販売はございませんのであらかじめご了承ください。

Smart Alerts で計画外のダウンタイムを最小化

根拠に基づく、消耗品交換、メンテナンスの実施

Smart Alerts により、メンテナンス時の憶測に基づく作業が不要になります。カレンダーに頼った消耗品の交換やメンテナンスの作業は、もう終わりにしましょう。アジレントの Smart Alerts ソフトウェアは多数のアジレント機器に対応しており、実際のデータに基づいて確かな判断を下すことができます。アジレントの機器評価の経験を反映して開発された Smart Alerts ソフトウェアには、ラボ全体の機器使用をモニタリングし、推奨事項をタイムリーに送信する機能があります。これにより、機器の性能を維持し、予定外のダウンタイムを最小限に抑えることができます。

多大なコストを伴う計画外のダウンタイムを最小限に抑え、機器の性能を高いレベルに維持するためには、機器の定期メンテナンスが不可欠です。また、高いサンプルロード、長時間にわたる測定、過酷な使用条件などさまざまな要因によって、メーカーが推奨する基本的なメンテナンス頻度以上の対応が必要になることもあります。しかし、すべての機器の状態を完全に把握する作業は、ラボに導入される機器が増えるほど大きな負担になります。

Agilent CrossLab Smart Alerts ソフトウェアは、機器の実際の使用状況をモニタリングし、長期にわたって多様な使用条件下で実施されたアジレントの評価にもとづいて、推奨されるアクションをタイムリーにお知らせします。Smart Alerts は、ラボの PC に簡単にインストールできます。インストール後、アーリーメンテナンスフィードバック (EMF) 機能により、お客様の機器から情報が収集され、アジレントが推奨するアプリケーション固有の制限値と比較されます。

Smart Alerts により、ラボ内の機器の分析停止やエラーが発生したときは、一瞥で確認することができます。(メールサーバー利用時は、メールで受信も可能)



Enabled	System Name	Fault Status	System Type	IP Address	Last System Contact
✓	Nexus 8800 pap-29	OK	GC/MS Systems	pap-29.fls.agilent.com	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	LC pap-01	OK	LC Systems	pap-01.germany.agilent.com	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	Therma	OK	GC Systems	15-Sep-2019 12:41:28 PM	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	LC pap-03	OK	LC Systems	pap-03.germany.agilent.com	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	LC pap-11	OK	LC Systems	pap-11.germany.agilent.com	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	LC pap-12	OK	LC Systems	pap-12.germany.agilent.com	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	AMP-01 LC	OK	LC Systems	pap-01.germany.agilent.com	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	Thermo GC	OK	GC/MS Systems	15-Sep-2019 12:41:28 PM	15-Sep-2019 12:41:28 PM
✓	LC pap-13	OK	LC Systems	pap-13.germany.agilent.com	15-Sep-2019 12:41:28 PM

特徴

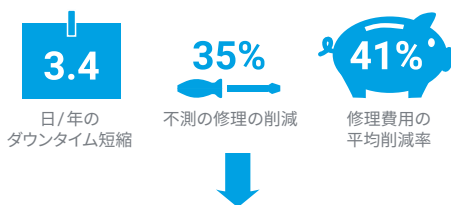
- 根拠に基づく消耗品の交換、履歴を管理
- 一つのソフトと（画面）で、ラボ内の機器の消耗品を管理
- 現状の機器の状態の管理
- メンテナンス時期、履歴を管理
- 無駄な部品やメンテナンスコスト（交換しすぎ）を削減
- 発生時対応から、不具合の未然防止により、ダウンタイムの減少
- 部品交換時期、機器のアラートメッセージをタイムリーにメールで受信 *

* メールサーバーやインターネットに接続されている場合に限りです。



的確なタイミングでのメンテナンス効果

38,000 台以上の機器サービス履歴 5 年分を対象とした自社調査に基づく数値



お客様の声

Smart Alerts は必要なメンテナンス情報や機器状況レポートを適切なタイミングで提供してくれるため、業務効率化に貢献してくれています。

15 台の GC システムで Smart Alerts を利用されている環境分析ユーザー様



機器の問題に専門家がいち早く対応

Agilent CrossLab Virtual Tech Support

Agilent
CrossLab
From Insight to Outcome

機器のトラブルシューティングを 数日から数分に短縮するリモートサポート

お客様によると、分析ラボでの予期せぬダウンタイムによって生じる損害は、平均で1日あたり9,000ドルにのぼります。そのため、機器を可能な限り早く修理することが不可欠です。訪問修理を待っていると、貴重な時間が失われることになりますが、機器が故障するたびに訪問修理を手配しなくてよいとしたらどうでしょうか。

こうした理由から、大半の Agilent CrossLab サービスプランおよび保証には Agilent CrossLab Virtual Tech Support が含まれています。Virtual Tech Support では、電話、ビデオ通話、Agilent CrossLab Virtual Assist など、各ケースに最適なツールを使用して、技術サポートをアジレントの専門家からリアルタイムで直接受けられます。ビデオによるコミュニケーションと、専門家のリモートサポートを組み合わせ、トラブルシューティング、メンテナンス、アプリケーションの問題などに対応します。そのため、次のような利点があります。

- ・ オンサイト訪問を待つことなく、短時間で分析を再開
- ・ ダウンタイムと管理のコストを大幅に削減
- ・ 簡単な問題を自分で確実に解決
- ・ 不要な出張や機器の配送を回避して、ラボの環境への負荷を低減

それでも訪問修理が必要な場合は、Virtual Tech Support ツールを使用することで、アジレントの専門家が問題をより正確に診断し、適切な部品を選択でき、初回の訪問での問題解決が可能になります。



新しい技術サポートツール、 Agilent CrossLab Virtual Assist

ビデオと拡張現実を用いた共同作業なら、アジレントの専門家の「目と耳」を活用できます。そのため、問題を短時間で特定できます。Virtual Assist では、技術者が3Dのデジタル注釈を付けることができ、注釈はカメラを動かしても描いた場所に留まります。



- ・ 3D 注釈機能
- ・ 機械的または視覚的問題のトラブルシューティングに最適
- ・ 安心 – ビデオ / 音声は録画や撮影は不可
- ・ アンドロイド* と iOS をサポート
- ・ Wi-Fi とセルラーが可能

その他サービス

Agilent CrossLab サービスでは、保守サービス、点検、修理以外にも、お客様のニーズと予算に応じて柔軟にお選びいただけるソリューションを多数ご用意しています。

Extended Service 契約

Extended Service 契約は、修理部品保有期間 (EGS* : End of Guaranteed Support) を超過した分析機器を対象に、ハードウェアの電氣的・機械的故障を一定の金額で可能な限り保証するサポート契約です。EGS 後の機器においては、修理に必要な部品が入手できず機器の回復ができない場合があります。また、部品入手が可能な場合でも、入手までに通常よりもお時間をいただく場合がありますのであらかじめご了承下さい。

*EGS とは 修理部品保有期間終了日のことであり、「サポート終了 (EOS**)」を意味するものではありません。

**EOS とは サポート終了日のことであり、このタイミングですべての修理作業、保守契約、部品供給を終了します。

SMA (Software Maintenance Agreement)

Agilent OpenLAB CDS/MassHunter ソフトウェア製品を購入すると、1年間のソフトウェアメンテナンス契約 (SMA) が付属します。SMA を更新することで、OpenLAB CDS/MassHunter がいつでも正確に動作し、役に立つ新機能が導入されます。

SMA は初年度以降、年間契約で更新することができます。契約期間中はソフトウェアをいつでも最新の状態にすることが可能です。

- ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード
- 電話によるテクニカルサポート

ソフトウェアのアップグレードやアップデートが利用可能になった際には、SubscribeNet から自動的に通知が送られます。新しい機能を検証し、ニーズに応じてダウンロードするかどうかを判断できます。SubscribeNet から簡単にソフトウェアアップグレードおよびアップデートにアクセスできます。最新バージョンをオンラインでダウンロードすることも、メディアで受け取ることもできます。通常は、お客様ご自身でワークステーションにアップグレードやアップデートのインストールを行っていただきますが、エンジニアがお伺いして作業することも可能です (別途派遣費が発生します)。

Agilent University トレーニング

基本操作を学べるコースから高度なワークフロー手法を扱った詳細なトレーニングまで、お客様のご都合に合わせて活用いただけるトレーニングコースを幅広くご用意しています。

- 集合クラストレーニング : アジレント施設にて開催
- オンサイトトレーニング : お客様の施設にて開催
- オンライントレーニング : 動画 (24 時間いつでも利用可能)、ウェビナー形式での開催

ラボビジネスインテリジェンス

インタラクティブなテンプレートのライブラリと、企業全体の機器使用状況レポート、および探索的分析を組み合わせることで、ラボの運営データから実行可能な「見えない価値」を見出します。

LBI 分析により、ラボまたは部門の状況を明らかにし、根拠にもとづく指標を明確にします。この情報によって以下のようなラボ運営改善に反映させることができます。

- 経済的利益の増加 - コスト節約の機会を発見
- 技術移行戦略の改善 - すべての資産を包括的に、また資産ごとのサービスを把握
- 生産性の向上 : 主要な性能指標、その他指標、およびラボの目標 生産性への関連付け

機器管理サービス

Agilent CrossLab 機器管理サービスでは、お客様のご要望に合わせて資産、ワークフロー、およびテストサイクルの管理を最適化します。

- データと「見えない価値」をラボおよびビジネスプロセスに活かし運用効率を向上
- 機器性能からリスク、コストまで、ライフサイクルに沿って資産を持続的に管理
- ラボ企業全体の活動を体系的に実施・調整して戦略的目標を超える成果を達成

移設サービス

Agilent CrossLab 移設サービスは、移設計画からセッアップまで、移設に伴う作業をすべてお任せいただけます。

- ラボ機器の移設をサポートする包括的なサービス
- あらゆる機器、メーカー、モデル、型式に対応
- お客様のニーズに応じて試薬、消耗品、オフィススペースサービスにも対応
- 移設計画、旧ラボの停止、梱包、移動 / 輸送、セッアップ、コンプライアンスなどを含む総合サービス

コンプライアンスデータインテグリティ（適格性評価）サービス

搭載技術や機器メーカーにかかわらず、ラボ機器の性能の確認とデータインテグリティ（適格性評価）を実施します。規制関連リスクを低減し、規制環境で使用されるシステムの適格性を確保することができます。

- メーカーやモデルにかかわらず、機器の相互調和を確保
- SOP 要件に応じた試験を構成する柔軟性
- 全自動によりプロトコルを確実に遵守
- ペーパーレスの電子レポートと電子署名

マルチベンダーサービス

Agilent CrossLab マルチベンダーサービスでは、メーカーを問わず、あらゆる機器の修理、メンテナンス、及びコンプライアンスを総合的にサポートします。アジレント独自のコンプライアンスプロトコルチェックリストに基づき、信頼性の高い一貫したサービスをお届けします。アジレントの認定エンジニアがラボの機器をまとめてサポートします。機器のダウンタイムを最小限にとどめ、ラボの効率を確実に維持することができます。

- 修理、メンテナンス、コンプライアンスを総合的にサポート - メーカーを問わず、ラボ全体のあらゆる機器をご利用いただけます。
- 経験豊富なサービスエンジニア - トレーニングを受けた認定サービスエンジニアから最高のサービスが受けられます。
- 統一されたコンプライアンスプロトコル - ベンダーを問わず、あらゆる機器で最適な結果が得られます。
- あらゆるニーズに対応 - メーカーごと、機器ごとのサービス契約が不要になり、ラボの管理が大幅に効率化されます。

コンプライアンスコンサルティングサービス

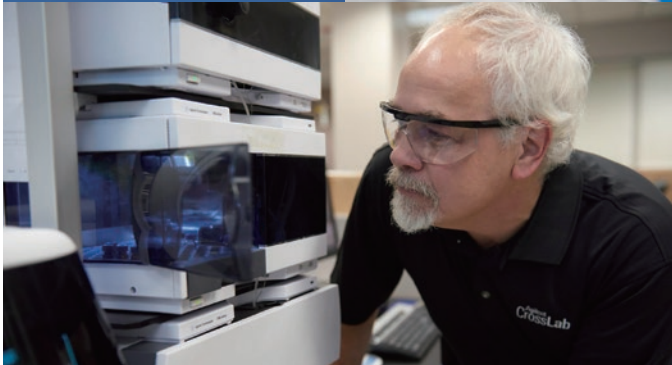
規制対象の多くの企業では、効率的かつ効果的な業務遂行の手段としてコンプライアンス活動のアウトソーシングが用いられるようになりました。Agilent CrossLab サービスをご利用いただくことで、安心して分析作業に専念し、中核事業の生産性を高めていただくことができます。

- 運営面の生産性を最適化：CrossLab のエキスパートがコンプライアンス活動を整理・調整し効率的に遂行
- 最新の規制を把握：最新の業界標準およびベストプラクティスを適用
- 既存のリソースを補強：スタッフを増員することなくラボのスループットを向上
- 標準化 / 調和：コンプライアンススペシャリストが確実な規制適合をサポート
- コンプライアンスを改善：高度な専門知識にもとづくコンプライアンスサービスにより規制関連リスクを低減
- 作業の平準化：必要に応じたサービスにより一時的なスタッフの負担増加に対応

重要事項

保守契約：

- ・保守契約のご加入には機器が正常に稼働していることが、ご契約の条件となります。
契約締結に際し、対象製品に不具合のある場合は、正常な状態に修復した後に契約を行うものとし、その修復費は別料金となります。
- ・製造販売終了後に修理部品の入手が困難となった場合、新規保守契約及び保守契約の継続をお引き受けできない場合があります。
- ・電話による応対では状況の改善が困難であり、カスタムコンタクトセンターが修理を必要と判断した場合には、一般のお客様に優先してエンジニアを派遣し、修理作業を行います。修理応答時間は、ゴールドは 24 時間以内、シルバー以下は 72 時間以内です（一部契約を除く）。*
- * コンタクトセンターエンジニアによって修理が必要と判断した時点を起算とします。なお、当社営業日を算出基準とします。
- ・PC/ ディスプレイは、当社より納入された機器本体付属のものに限り保守契約対象となります（一部装置を除く）。ただし、PC/ ディスプレイの製造メーカーがサポートを終了した場合は保守契約の保証対象外となります。なお、プリンタは本契約に含まれません。
- ・UPS、窒素発生装置等の周辺機器は、保守契約価格に含まれておりません。
- ・内容 / 適用地域 / 価格などは予告なしに改定される場合がございます。あらかじめご了承ください。
- ・保守契約に基づく定期点検時の交換部品（弊社規定）以外に使用する機器稼働のための試薬及び消耗品等は保守契約の範囲に含まれません。
- ・保守契約には次の状況における消耗品の交換は含まれていません。
 - 機能していない部位とは異なる部位の消耗品など、実施される修理と関係のない消耗品の交換。
 - 機器の不具合の直接的な原因が、通常使用での消耗品の摩耗であり、その他の問題ではない場合。
 - 通常の機器使用において切れたランプの交換は、標準の Agilent CrossLab シルバーおよびゴールド契約の保証対象外となります。
 - CrossLab シルバー Plus 契約および追加オーバーホール作業の場合は、LC 重水素ランプの年 1 回の交換をご利用いただけます。



よくあるお問い合わせ

保守契約関連

保守契約は途中で解約できますか？

60 日以前に書面で通知することで可能となります。
担当営業に相談ください。

PC, モニターの保証について

PC/ ディスプレイは当社より納入された機器本体に付属のものに限り、据付完了から 3 年間の保証があります。

官庁向けブロンズと一般のブロンズの違いは何ですか？

予算の制約が厳しい、官公庁および大学のお客様に限定したプランです。修理発生時の優先対応時間が異なります。ブロンズでは優先対応時間が 72 時間と定めていますが、官庁ブロンズではその限りではありません。

複数年の保守契約はできますか？

原則、最大 5 年までの複数年契約が可能です。
担当営業に確認ください。

1 年未満の期間での契約は可能ですか？

可能ですが、原則は 1 年契約となりますので、詳細は担当営業に相談ください。

保証期間終了から数年経過していますが保守契約は締結できますか？

対象装置が正常に稼働していれば締結可能です。不具合がある場合は正常な状態に修復（有償修理）したのちに契約を行うものとなります。

修理部品保有期間終了（End of Guaranteed Support）後の保守について、どの程度契約できますか？

EGS を迎えた後、一般的には 3 年間続きます。EGS を過ぎたシステムは、その後 2 年ごとにレビューされ、部品の在庫状況、ビジネス状況、新製品計画等を総合的に検討し、Extended services の延長するか否かを決定します。（P14 参照）

製品購入時の保証期間とその内容

製品購入後、すべての製品に 1 年間の製品保証が付与されます。保証内容は延長保証（P5 参照）と同等となります。

HPLC のユニット単体の保守プラン及び点検プランはありますか？

システムトータルとして、安全、安心をご提供する商品ですので、原則ユニット単体での取り扱いはありません。

契約中の HPLC にモジュールを追加した場合、契約はどうなるか？

契約は可能ですが、モジュール追加により追加費用が発生する場合がございます。担当営業に相談ください。

点検関連

アジレントの点検と OQ の違いは何ですか？

点検は消耗品類の交換やクリーニング、校正を行うことで、装置の性能を維持し、故障を未然に防ぐことにあります。OQ は装置が、仕様書通りに期待されている能力を発揮するかどうかを確認し、記録し文書化します。点検と OQ はそれぞれ目的と内容が異なります。

点検及び修理の保証は？

点検、修理のために使用した部品に不具合があった場合、修理完了の日から 90 日間無償にて当該部品を交換します。

作業に際して何か準備することはありますか？

作業時にはユーティリティ（ガス、電気、水道等）、溶媒及び実験器具等を借用させていただきます。詳細は別途機種別の準備品リストにてご案内します。

作業実施の際は常に立ち合う必要がありますか？

作業実施の際には、作業開始時及び終了時にお立会い願います。また作業実施中も、作業担当エンジニアがお客様にご連絡をとれるようご配慮ください。

トレーニング関連

アジレントのトレーニングに個人として申し込みたいのですが可能ですか？

アジレントが提供するトレーニングは法人様を対象としています。そのため個人のお客様はご利用いただけません。

オンラインのトレーニングはありますか？

ライブウェビナー（リアルタイム配信）、オンデマンドウェビナー（録音版）がございます。最新の装置やアプリケーション情報、装置のデモなどをご覧いただけるオンラインセミナー（無料）です。詳細は弊社 HP をご確認ください。

修理関連

サポート終了（End of Support）後の装置の修理は対応していただけますか？

申し訳ございませんが、EOS を迎えた装置は修理及び保守契約、点検などすべてのサポートを終了とさせていただきます。

装置の障害時はどうすればいいですか？

弊社コールセンターにご連絡ください。コールセンターの常駐エンジニアにより障害時の迅速対応を目指し、お客様への技術アドバイス、及びサービスエンジニアの派遣を行っています。お客様への一時対応によりレスポンスタイムを最短にしています。

支払い関連

契約終了時での請求は可能ですか？

原則、契約開始月一括の請求となります。

分割請求は可能ですか？

契約金額により可能ですが、分割条件が異なります。担当営業に相談ください。

その他サービス

アジレントの最新情報を入手するにはどうすればいいですか？

アジレントのメールニュースへの登録をお勧めします。ご登録いただいたお客様には、アジレントの最新情報、世界の最新分析事情や、お得なキャンペーンやイベントのご案内など、ホットなトピックをタイムリーにお届けいたします。登録及び詳細は弊社 HP からお願いいたします。

他社製品も一括してサポートしてもらえるか？ また、ラボにあるすべての機器をまとめてサポートしてもらうことは可能ですか？

当社にご相談ください。お客様のご要望に応じたプランをご提案させていただきます。（P15 参照）

移設に関して扱える装置は Agilent 製品だけですか？

移設作業は一括して承ることができます。Agilent 製品にかぎらず、他ベンダーの分析機器、実験台や什器も合わせて承ります。当社にご相談ください。

備考：上記は当社との直接契約を前提とした情報を記載しております。お客様が販売店を介して契約される場合には上記とは異なる場合がございます。

お客様の声をお寄せください

私たちはあらゆるビジネスシーンにおいてお客様にご満足いただけるよう、お客様のご感想とご評価を客観的に分析し、継続的改善を行っています。弊社サービス向上のため、据付・保守・点検・修理等のサービスを受けられたお客様に、お客様の“顧客体験”をご評価いただくアンケートをお送りしております。アンケートをお受け取りになりましたら、ぜひ忌憚のないお声をお寄せくださいますようお願いいたします。

お問い合わせ先

ご使用の機器で故障や不具合が発生した場合は、
当社カスタムコンタクトセンターまでご連絡ください。

フリーダイヤル：0120-477-111

受付時間：9:00 ～ 12:00 13:00 ～ 17:00

（土日祝祭日、5月1日、年末年始を除く）

E-mail: email_japan@agilent.com

カスタムコンタクトセンターによる電話対応で改善が困難であり、修理が必要と判断できた場合、保守契約、及び保証期間中は優先してカスタムエンジニアを派遣し修理を実施します。

- ・修理応答時間は、72 時間以内* です（一部契約内容により異なります）。
- ・コンタクトセンターエンジニアによる修理が必要と判断した時点から起算するものとします。
なお、弊社営業日を算出基準とします。

故障や不具合以外にも、質問やお困りの点をお気軽にお問い合わせください。

ホームページ

www.agilent.com/chem/jp

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おりません。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。

アジレント・テクノロジー株式会社

DE59222219

©Agilent Technologies, Inc. 2023

Printed in Japan. Jul, 2023

5994-2123JAJP