

イルミナ装置サービスプラン

階層化されたサービスプランで装置パフォーマンスを最大限に高め、お客様の投資を保護し、すべてのラボに対して安心と適切なサービスレベルを提供します。



イルミナサービスプランは信頼性の高い装置のメンテナンスサービスを通じて、生産性を最大化し、装置のダウンタイムを最小限に抑えます。

- 迅速かつ信頼できるサポートで、大切な機器を保護
- ゲノミクスの専門家チームによる確かな支援
- 1年間の標準保証を超えて、安心のサポートを延長可能

全ての新規購入いただいたイルミナ製装置には、標準で1年間の基本保証が付帯しています。また、ほとんどの装置には、設置作業および操作トレーニングも含まれています。

ブロンズ

高額な修理費用が発生する可能性に備える、手頃な価格の保護プラン。予算に敏感なお客様に最適

- 現地対応目標時間は3営業日
- ハードウェアとソフトウェアアップデート
- アプリケーションサポート
- 5 × 8の電話または電子メールによるテクニカルサポートへのお問い合わせ
(1日8時間、月曜日～金曜日)

+

シルバー*

パフォーマンス、生産性、コストに対してバランスの取れた最も定評のあるフルサービスプラン

- 現地対応目標時間は2営業日
- 装置故障による試薬の交換
- 1年間の予防メンテナンス
- 5 × 18の電話または電子メールによるテクニカルサポートへのお問い合わせ
(1日18時間、月曜日～金曜日)

+

ゴールド*

パフォーマンスを最大化し、規制ガイドラインと品質ガイドラインへの遵守を円滑に進めるプラン

- 現地対応目標時間は翌営業日
- 予防メンテナンス訪問時と有資格者による修理後の運転時適格性評価 (OQ) 1回
- 5 × 24の電話または電子メールによるテクニカルサポートへのお問い合わせ

*一部の地域のみ

	ブロンズ	シルバー	ゴールド
期間	1年	1年	1年
パーツ交換	あり	あり	あり
装置故障時の試薬交換	なし	あり	あり
訪問サポート ^a	あり	あり	あり
電話サポート ^b	5 × 8	5 × 18	5 × 24
現地対応目標時間 (営業日)	3	2	NBD
予防メンテナンス	なし	1	1
適格性評価	なし	なし	あり ^c
コントロールソフトウェア/ハードウェアアップデート ^d	あり	あり	あり
アプリケーションサポート ^e	あり	あり	あり
高度なアプリケーショントレーニング ^f	割引利用可能	割引利用可能	割引利用可能

a. 標準的な現地対応時間:

- 米国: 月曜日～金曜日 (公休を除く) 8:00 AM～5:00 PM
- アジア、太平洋地域: 月曜日～金曜日 (公休を除く) 9:00 AM～5:30 PM
- 欧州、中東、アフリカ: 月曜日～金曜日 (公休を除く) 9:00 AM～5:30 PM
- ご注意: 標準時間外または現地以外で実施されたサポートは、超過時間に対する追加費用をご負担いただくことがあります。

b. 日本国内のお客様には日本時間平日9:00 AM～5:00 PMまで (公休を除く) 日本語でのサポートを提供します。それ以外の時間帯は英語でのご案内となります。

c. PM時のOQおよび有資格者による修理訪問。

d. お客様ご自身にてアップデート作業をお願いする内容については、リモートサポートのご案内になります。

e. テクニカルサポートまでお問い合わせください。状況に応じ、リモートサポートまたはオンサイトサポートのご案内を致します。

f. 価格および内容については、営業担当またはフィールドアプリケーション担当までお問い合わせください。

略語: PO: 注文書、NBD: 翌営業日、OQ: 運転時適格性評価、PM: 予防メンテナンス。

詳細はこちら

詳細については、イルミナ営業部の実施設担当またはイルミナ社内営業担当 (1.800.809.4566フリーダイヤル (北米)、+1.858.202.4566 (北米以外)、01799 534332フリーダイヤル (欧州、中東、アフリカ))、またはservicecontract@illumina.comまでお問い合わせください。

イルミナ株式会社

〒108-0014 東京都港区芝 5-36-7 三田ベルジュビル 22階
Tel (03) 4578-2800 Fax (03) 4578-2810
jp.illumina.com

 www.facebook.com/illuminakk

販売店

販売条件: jp.illumina.com/tc

© 2025 Illumina, Inc. All rights reserved.

すべての商標および登録商標は、Illumina, Inc. または各所有者に帰属します。

商標および登録商標の詳細は jp.illumina.com/company/legal.html をご覧ください。

予告なしに仕様および希望販売価格を変更する場合があります。

illumina®