

illumina 기기 서비스 플랜

랩별로 최적화된 서비스를 제공하는 단계별 서비스 플랜으로 기기 성능을 최대한 활용하고 투자 비용을 보호하세요.



Illumina 서비스 플랜은 랩에서 생산성을 최적화하고 작업 중단 시간을 최소화할 수 있도록 믿을 수 있는 기기 유지 관리 서비스를 제공합니다.

- 빠르고 든든한 기술 지원으로 투자 비용 보호
- 유전체 분석 전문가들로 구성된 전담 팀의 지원
- 기본적인 1년 품질 보증 기간 이후로 기기 서비스 기간 연장

Illumina 기기 구매 시 1년 제한 품질 보증이 기본적으로 포함되어 있습니다. 추가적으로 기기 설치 및 교육 서비스도 대부분의 기기 구매 시 함께 제공되고 있습니다.

Bronze

많은 비용이 발생할 수 있는 수리를 대체하는 합리적인 가격의 서비스 플랜으로, 예산에 민감한 고객에 적합

- 목표 온사이트 대응 시간: 영업일 기준 3일
- 하드웨어 & 소프트웨어 업데이트
- 애플리케이션 지원
- 한국 기술지원팀 주 5일(월~금), 하루 8시간 전화 및 이메일 상담

+

Silver*

가장 보편적인 풀 서비스 플랜으로, 균형 있는 성능, 생산성 및 비용 제공

- 목표 온사이트 대응 시간: 영업일 기준 2일
- 기기 작동 실패로 인한 시약 교체 서비스 포함
- 연례 예방적 유지 관리 서비스 1회 포함
- 한국 기술지원팀 주 5일(월~금), 하루 18시간(업무 시간 외 영어로만 지원 가능) 전화 및 이메일 상담

+

Gold*

최대 성능 활용 및 규제/품질 가이드라인 준수를 돕는 서비스 플랜

- 목표 온사이트 대응 시간: 다음 영업일
- 예방적 유지 관리를 위한 고객사 방문 시 및 전문 수리 후 운영 적격성 평가 (Operational Qualification, OQ) 1회
- 한국 기술지원팀 주 5일(월~금), 하루 24시간(업무 시간 외 영어로만 지원 가능) 전화 및 이메일 상담

*일부 지역에만 해당

	Bronze	Silver	Gold
보증 기간	1년	1년	1년
교체 파트 지원	O	O	O
기기 작동 실패 시 교체 시약 지원	X	O	O
엔지니어 방문 ^a	O	O	O
전화 지원 ^b	주 5일, 하루 8시간	주 5일, 하루 18시간	주 5일, 하루 24시간
목표 온사이트 대응 시간(영업일 기준)	3일	2일	익일
예방적 유지 관리	X	1회	1회
적격성 평가	X	X	O ^c
기기 Control Software & 하드웨어 업데이트	O	O	O
애플리케이션 지원 ^d	O	O	O
상급 애플리케이션 교육	할인 적용 가능	할인 적용 가능	할인 적용 가능

a. 일반적인 고객사 방문 시간

- 미주: 월요일~금요일(공휴일 제외) 8:00 AM~5:00 PM
- 아시아 태평양: 월요일~금요일(공휴일 제외) 9:00 AM~5:30 PM
- 유럽, 중동 & 아프리카: 월요일~금요일(공휴일 제외) 9:00 AM~5:30 PM
- 참고: 일반적인 업무 시간 이후 또는 고객사 외부에서 진행되는 경우 시간 외 수당이 발생할 수 있음

b. 주 5일, 하루 18시간 전화 지원은 한국의 경우 월요일~금요일(공휴일 제외) 9:00 AM부터 6:00 PM까지 제공되며, 일반적인 업무 시간 외 싱가포르 표준시 월요일 8:00 AM부터 미국 태평양 표준시 금요일 5:00 PM까지는 영어 전화 지원만 제공됨

c. 예방적 유지 관리를 위한 방문 및 전문 수리를 위한 방문 시 OQ 실시

d. 온사이트 문제 해결 및 수리 포함

상세 정보

서비스 플랜에 대한 더 자세한 정보는 담당 Illumina Account Manager(북미 1.800.809.4566(무료), 북미 외 +1.858.202.4566, 유럽, 중동 & 아프리카 01799 534332(무료)) 또는 Illumina Inside Sales(servicecontract@illumina.com)에 문의하시기 바랍니다.



무료 전화(한국) 080-234-5300
 techsupport@illumina.com | www.illumina.com

© 2025 Illumina, Inc. All rights reserved. 모든 상표는 Illumina, Inc. 또는 각 소유주의 자산입니다.
 특정 상표 정보는 www.illumina.com/company/legal.html 을 참조하십시오.
 M-GL-03189 v1.0 KOR