

# BIOS ANALYTIQUE

## Département Services et Support

L'équipe Services et Support Client Bios Analytique est composée de techniciens spécialisés en chromatographie et bénéficie d'une expertise reconnue dans l'installation et le suivi de matériel en laboratoire.

Formés par Agilent Technologies, nos techniciens sont accrédités pour intervenir sur les techniques GC, GC/MS, LC et LC/MS dans le respect des recommandations et procédures du constructeur.



### Le support

---

Si vous avez besoin d'un support technique pour utiliser vos produits loués (matériel ou logiciel), il vous suffit de nous contacter par courriel en écrivant à :

[support@bios-analytique.com](mailto:support@bios-analytique.com)

Notre permanence technique vous répondra dans les meilleurs délais et vous orientera toujours vers la solution la mieux adaptée et la plus accessible.

A partir de vos questions et de notre expertise, nous élaborerons ensemble le plan d'action approprié pour une résolution efficace de votre demande.

### Les services

---

Nous vous proposons une gamme de prestations que vous pouvez associer à votre contrat de location Bios Analytique.

Ainsi, vous pouvez profiter de nos compétences pour simplifier au maximum le suivi technique de vos instruments.

<input type="checkbox"/> Installation .....	Page 2
<input type="checkbox"/> Familiarisation .....	Page 2
<input type="checkbox"/> Qualifications .....	Page 3
<input type="checkbox"/> Maintenance préventive .....	Page 4
<input type="checkbox"/> Désinstallation .....	Page 4

# Installation

## Objet

L'installation concerne la mise en service d'un produit sur son lieu de fonctionnement.

Elle suppose que l'environnement du laboratoire répond aux critères exigés par le constructeur pour le bon fonctionnement de l'instrument.

## Contenu

L'installation consiste en :

- un décaissage et positionnement physique du matériel livré,
- des branchements électriques,
- des raccordements aux fluides (gazeux ou liquides)
- une connexion informatique à la station de travail,
- une configuration du logiciel de pilotage,
- un test de communication de l'ensemble,
- un contrôle final de conformité (analyse d'un échantillon référence).

Elle peut nécessiter l'aide ponctuelle du client.

## Bon à savoir

La majorité des produits en Location Bios Analytique sont livrés et mis en service par nos soins dans votre laboratoire.

Nous pouvons aussi faire appel aux services du constructeur pour les systèmes qui nécessitent un savoir-faire spécialisé.

# Familiarisation

## Objet

La familiarisation concerne la prise en main d'un produit, par le client, d'un produit sur son lieu de fonctionnement.

Elle suppose que le matériel soit installé dans un environnement permettant son utilisation dans les meilleures conditions.

## Contenu

La familiarisation consiste en quelques heures de formation pour faire découvrir à l'utilisateur les fonctionnalités principales du matériel installé et lui permettre son usage en toute autonomie.

Elle est fonction de vos besoins et de la configuration du matériel loué.

Pour un système de chromatographie par exemple, elle couvrira :

- l'entretien élémentaire des éléments critiques du système,
- le paramétrage simplifié d'une méthode d'acquisition,
- l'injection manuelle ou automatique d'échantillons,
- le traitement des données acquises,
- l'édition des rapports d'analyse.

## Bon à savoir

Si vous êtes déjà équipé d'un système Agilent équivalent à celui que vous louez, profitez de notre présence à l'installation pour approfondir vos connaissances d'utilisateur.

# Qualifications

## Objet

On distingue deux types de qualification :

- ❑ La **qualification d'installation** (IQ) inventorie le produit livré sur leur lieu de fonctionnement et permet de s'assurer qu'il a été installé selon les normes du constructeur.
- ❑ La **qualification opérationnelle** (OQ) permet de s'assurer qu'un produit fonctionne correctement et atteint les spécifications du constructeur.

IQ et OQ s'inscrivent dans la démarche qualité du laboratoire.

## Contenu

### ► Qualification d'installation

L'IQ précède et prépare l'OQ.

Elle consiste à vérifier que le système a été installé dans le respect des procédures établies par le constructeur et à consigner :

- ❑ les références des produits et les numéros de série associés
- ❑ les accessoires et options installés
- ❑ les documents (papier ou électronique) fournis à l'utilisateur
- ❑ les certificats et déclarations de conformité délivrés par le constructeur

### ► Qualification opérationnelle

L'OQ consiste à effectuer des mesures et des relevés dans le respect des procédures établies par le constructeur.

Pour un système de chromatographie par exemple :

- ❑ débit des fluides (gazeux ou liquide) traversant le système,
- ❑ calage en lecture du(des) détecteur(s),
- ❑ bruit de fond d'acquisition (amplitude et dérive),
- ❑ sensibilité à la détection,
- ❑ répétitivité à l'injection d'un échantillon de référence

L'OQ peut s'accompagner d'ajustements divers et de maintenances curatives si nécessaire.

## Bon à savoir

IQ et OQ peuvent être commandées à l'installation d'un produit.

Pour les contrats location de plus de 12 mois, nous pouvons renouveler annuellement l'OQ (fréquence recommandée par Agilent Technologies).

La requalification d'un produit éligible suppose que ce dernier soit révisé avant l'OQ (nécessité de procéder à une maintenance préventive). Nos techniciens sont accrédités pour réaliser ces prestations.

Le constructeur Agilent Technologies propose des rapports innovants de qualifications (IQ /OQ) au format Adobe PDF avec signature électronique.

# Maintenance Préventive

## Objet

La maintenance préventive est une révision générale qui assure une continuité dans le bon fonctionnement d'un instrument.

Elle a pour but de déceler des problèmes potentiels avant qu'ils ne provoquent des défaillances, et donc d'accroître pour l'utilisateur la disponibilité de son matériel.

Elle est exigée pour préparer l'instrument à une éventuelle qualification opérationnelle (OO) au regard des spécifications du constructeur.

## Contenu

Sur les produits éligibles, la maintenance préventive consiste en :

- ❑ des opérations de nettoyage, de test, de diagnostic, d'ajustement des dispositifs mécaniques et électroniques,
- ❑ un remplacement des consommables défectueux, usés ou douteux,
- ❑ un contrôle final de conformité (injection et analyse rapide d'un échantillon de référence).

La délivrance d'un rapport d'intervention détaillé (incluant une procédure de travail et le résultat des mesures effectuées) finalise la prestation.

## Bon à savoir

Les maintenances préventives sont réalisées selon les procédures définies par le constructeur.

La plupart des consommables d'usure (joints, aiguilles d'injection, frittés et clapets, huile de pompe MS, ...) sont fournis lors de la prestation.

# Désinstallation

## Objet

La désinstallation concerne l'arrêt, la dépose et l'emballage d'un produit sur son lieu de fonctionnement.

Elle intervient à la fin du contrat de location et affranchit l'utilisateur de la préparation du matériel en retour chez Bios Analytique.

## Contenu

Suivant la nature du produit éligible, la désinstallation consiste en :

- ❑ une inspection rapide de l'état général du système,
- ❑ une sauvegarde des données produites durant la location,
- ❑ le désassemblage des produits installés,
- ❑ la remise en carton d'origine,
- ❑ l'enlèvement du matériel vérifié et emballé.

## Bon à savoir

Vous êtes tenus de conserver les emballages d'origine durant la période de location. Toute perte ou détérioration sera facturée en supplément du loyer final.

La désinstallation suppose d'être réalisée par un de nos techniciens pour garantir la vérification et le remballage correct de la totalité des produits et accessoires livrés plusieurs mois auparavant.

En cas de désinstallation par vos soins, votre responsabilité est engagée si un produit est constaté manquant ou défectueux à réception chez Bios Analytique.