



Услуги HP Care Pack для устройств печати и цифровой обработки изображений

- Помогают обеспечить максимальное время работы оборудования без простоев
- Способствуют сокращению расходов и высокой окупаемости инвестиций
- Представлены широким выбором уровней поддержки

Нет времени для простоев?

Для любой организации, независимо от отрасли производства, постоянная возможность печатать любые материалы исключительно важна для поддержки функционирования бизнеса. Ваш бизнес работает круглосуточно и без выходных — даже тогда, когда Вы отдыхаете. Если же Вашим бизнесом является предоставление печатных услуг, то о простое не может быть и речи: срыв сроков просто недопустим! Простой принтера может привести к серьезным последствиям для бизнеса, включая снижение производительности и привлечение дополнительных ресурсов, предназначенных для ключевых бизнес-процессов. Кроме того, такие факторы, как сложность и стоимость управления печатным оборудованием, иногда оказывают чрезвычайно важное влияние на формирование совокупной прибыли организации. Следовательно, требуется не только повысить время готовности и доступности оборудования, но и избежать дорогостоящего внепланового ремонта.

HP — непревзойденный опыт в области печати и обслуживания

Для поддержания конкурентоспособности бизнеса оборудование, используемое при печати и обработке изображений, должно быть постоянно доступно и работать с максимальной производительностью. Этого можно добиться только благодаря поддержке экспертов, при оказании которой рассматриваются не только индивидуальные условия каждого заказчика, но также выдерживаются требования надежности и рентабельности. Именно такую поддержку оказывает Служба технической поддержки HP.

Пакет HP Care Pack прост в приобретении и использовании и предоставляет комплекс высококачественных услуг, которые расширяют условия стандартной гарантии на программное и аппаратное обеспечение HP по приемлемой цене. Мы поможем разрешать проблемы быстро, повысить время готовности принтера и избежать незапланированных расходов на ремонт, что, в конечном итоге, окажет положительное влияние на прибыльность Вашего бизнеса. HP является лидером рынка в сфере производства и обслуживания продуктов печати и цифровой обработки изображений. Служба технической поддержки HP — одна из самых больших организаций по предоставлению сервисного обслуживания по всему миру, которая насчитывает более 73 000 высокопрофессиональных специалистов, работающих в 170 странах.

Поддержка Вашего бизнеса именно тогда, когда это необходимо

Снижение времени простоя

Услуги HP Care Pack для устройств печати и цифровой обработки изображений позволяют стандартизировать и оптимизировать всю цепочку печати и подготовки изображений для достижения более высоких результатов бизнеса. Приобретая пакеты HP Care Pack, Вы получаете:

- Быстрое время реагирования и предоставление экспертных услуг для оперативного возобновления работоспособности оборудования при возникновении неполадки.
- Преимущества высочайшего уровня качества печати и обработки изображений, а также более высокую совокупную производительность печатного оборудования — все это позволит ускорить развитие бизнеса.
- Постоянное улучшение управления и функционирования всей среды печати, обработки изображений и оцифровки.
- Повышение доступности и надежности ресурсов печати и обработки изображений.

Повышение окупаемости инвестиций и сокращение расходов

HP помогает улучшить способ управления средой печати и обработки изображений — благодаря снижению расходов и экономии времени. С помощью HP Care Pack возможно:

- Предотвращение незапланированного и внебюджетного ремонтного обслуживания, что способствует сокращению и большей предсказуемости расходов.
- Улучшение контроля расходов благодаря сокращению затрат на обслуживание, ресурсы и расходные материалы.
- Создание рентабельной инфраструктуры, которая одновременно надежна, проста в обслуживании, более эффективна и безопасна.

Предоставление широкого выбора дополнительных предложений по поддержке

Услуги HP Care Pack для устройств печати позволяют выбрать именно тот уровень обслуживания и поддержки, который будет соответствовать всем требованиям Вашего бизнеса. В рамках пакетов услуг HP Care Pack предлагаются:

- Более высокие уровни обслуживания и дополнительные годы обслуживания по истечении стандартной гарантии.



- Преимущества экспертной поддержки и оказания услуг по месту эксплуатации с привлечением сервисных инженеров HP или авторизованных сервисных партнеров.
- Прогнозируемость и надежность реализации услуг во всех филиалах и удаленных офисах, а также централизованный пункт обслуживания всех используемых ИТ-технологий: от принтеров и стационарных компьютеров до систем хранения данных и серверов.
- Комплексная система диагностики, а также поиска и устранения неполадок для точной идентификации проблем и оперативного ремонта.
- Стандартное время предоставления услуг по месту эксплуатации в рабочие дни с 9 до 18 часов по местному времени.
- Расширенное время предоставления услуг по месту эксплуатации в рабочие дни с 9 до 22 часов по местному времени.
- Управление эскалацией при возникновении серьезных проблем.
- Работа «под ключ» — работы продолжаются до тех пор, пока печатное оборудование не будет готово к эксплуатации.

Услуги распространяются на все компоненты HP, включая сетевые компоненты сервера печати HP Jetdirect, компоненты памяти и аксессуары HP, например лотки подачи бумаги, модули двусторонней печати и жесткие диски. Используются только оригинальные запасные части и материалы HP, привлекаются высококвалифицированные технические специалисты.



Услуги HP для оборудования печати и цифровой обработки изображений — услуги, на которые можно положиться

Услуги HP Care Pack являются прогнозируемыми и предоставляются исключительно профессионально — начиная со службы телефонной технической поддержки и заканчивая установкой и ремонтом по месту эксплуатации в день обращения. Наши услуги являются более рентабельными, чем прогнозирование, хранение и обслуживание резервного оборудования, они снижают риск инвестирования в технологии, которые могут стать устаревшими за короткий промежуток времени. С помощью пакетов услуг HP Care Pack Вы получаете все преимущества снижения времени простоя принтеров, повышенной производительности труда персонала, более низкой себестоимости печати и бесперебойной работы всего оборудования. Наши услуги в области обслуживания устройств печати и цифровой обработки изображений могут отличаться в зависимости от региона и включают:

- **Обслуживание по месту эксплуатации в день обращения:**¹ сервисный инженер HP или специалист авторизованного сервисного партнера прибывает на место эксплуатации оборудования для осуществления обслуживания в течение 4 часов после обращения в службу, если данное время не выходит за рамки оговоренного интервала обслуживания. Под обслуживанием следует понимать использование любых запасных частей, материалов, трудозатраты, а также оказание технической поддержки по телефону, диагностику, поиск и устранение неполадок.
- **Обслуживание по месту эксплуатации на следующий рабочий день:**¹ сервисный инженер HP или специалист авторизованного сервисного партнера прибывает на место эксплуатации оборудования для осуществления обслуживания на следующий рабочий день после регистрации обращения, если в этот день предусмотрен

интервал обслуживания. Под обслуживанием следует понимать использование любых запасных частей, материалов, трудозатраты, а также оказание технической поддержки по телефону, диагностику, поиск и устранение неполадок.

- **Обслуживание в сервисном центре:**¹ ремонт производится в сервисном центре HP в Москве или в ближайшем сервисном центре авторизованных сервисных партнеров HP по всей России.
- **Обслуживание по месту эксплуатации на следующий рабочий день, включая услуги по замене комплектов по уходу за принтером:**¹ с целью соблюдения процедур надлежащего обслуживания принтера и поддержания высокого качества печати следует заменять комплект обслуживания принтера при появлении соответствующего предупреждения на дисплее устройства. Наряду с проведением текущих ремонтов с выездом инженера HP или специалиста авторизованного сервисного партнера на место эксплуатации оборудования на следующий рабочий день, данные пакеты HP Care Pack включают также услуги по замене комплектов по уходу за принтером Maintenance Kit — по одному комплекту в год в течение срока обслуживания. Доступные длительности обслуживания — 3, 4 года или 5 лет (замена 3, 4 или 5 комплектов МК соответственно).
- **Услуги по установке и конфигурации сети:**¹ Услуги установки печатного оборудования HP по месту эксплуатации реализуются сервисным инженером HP или авторизованным сервисным партнером и включают установку аксессуаров HP, проверку оборудования, конфигурацию сети, а также первоначальную подготовку и ознакомление администратора заказчика с новым оборудованием.

¹ Условия предоставления обслуживания можно уточнить у представителей HP или авторизованных сервисных партнеров.

Предложения HP по обслуживанию устройств печати и цифровой обработки изображений ¹

| Уровень обслуживания | LaserJet (low end) | LaserJet (mid-range) | LaserJet (high end) | Color LaserJet МФУ | Color MFP/ Edgeline | Designjet (low end) | Designjet (mid-range) | Designjet (high end) | Business inkjet | Scanjet |
|---|--------------------|----------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|---------|
| Обслуживание по месту эксплуатации на следующий день после обращения | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • |
| Обслуживание по месту эксплуатации в день обращения (ответ в течение 4 часов) | | • | • | • | | | • | • | | |
| Обслуживание оборудования по месту эксплуатации на следующий рабочий день, включая услуги по замене комплектов обслуживания Maintenance Kit | | • | • | • | | | | | | |
| Обслуживание в сервисном центре | • | • | • | • | | | | | | |
| Установка и конфигурация сети | • | • | • | • | | • | • | • | | |

¹ Предложения могут отличаться в зависимости от региона и страны реализации

HP — Ваш поставщик сервисных услуг для печатного оборудования

Компания HP является лидером в области обслуживания и управления оборудованием печати и обработки изображений. Мы делаем все, чтобы используемая Вами среда печати способствовала достижению высоких показателей эффективности бизнеса.

При реализации услуг используются только оригинальные запасные части и расходные материалы HP. Компания HP, обладая более чем 40-летним опытом проектирования, развертывания и поддержки высокотехнологичных сред, признана ведущим мировым разработчиком технологий печати и обработки изображений.²

² IDC World Wide Tracker Data, июнь 2008 г.

Дополнительные сведения

Дополнительную информацию об услугах HP Care Pack можно получить в региональном представительстве HP или на web-узле по адресу: <http://www.hp.ru/services/carepack/index.html> или

<http://h41110.www4.hp.com/services/carepack/printers/index.html>

Списки доступных уровней обслуживания для устройств печати и цифровой обработки изображений можно также найти на сайте

<http://h41110.www4.hp.com/services/carepack/printers/index.html>

Технологии для повышения эффективности бизнеса

Более подробную информацию Вы найдете на сайте www.hp.com/go/printservices

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Приведенная в этом документе информация может быть изменена без уведомления. Единственными гарантиями для изделий и услуг HP являются явные гарантии, прилагаемые к таким изделиям и услугам. Ничто из представленного в данном документе не может толковаться как дополнительная гарантия. HP не несет ответственности за ошибки и упущения, допущенные в процессе перевода и редактирования документа.

