



# Contratos de mantenimiento HP Scitex

Europe



**En HP, la atención al cliente es importante. Ofrecemos a nuestros clientes servicios y asistencia líderes en el sector (tanto en las instalaciones como a través de avanzadas herramientas remotas) orientados a mejorar el tiempo de actividad y la productividad.**

**Con un contrato de servicio de HP que se ajuste a las prioridades y al presupuesto de su empresa, podrá obtener la mejor rentabilidad de su inversión.**

## Tipos de servicio

Los programas de asistencia al cliente HP Scitex incluyen los siguientes servicios:

### Asistencia remota

El centro de atención al cliente de HP ofrece asistencia de técnicos expertos, por correo electrónico y por teléfono, durante el horario comercial habitual.

### HP Scitex Print Care\*

HP Scitex Print Care es un conjunto de herramientas líder en el sector que ofrece una asistencia rápida y eficaz en dos aspectos claves:

- **Mantenimiento preventivo de rutina**

Con las herramientas remotas de Print Care, un técnico de HP puede examinar su impresora y consultar datos que le permitan resolver un problema mientras habla en tiempo real con su operador.

- **Solución de problemas remota**

Los técnicos de asistencia remota de HP emplean métodos de diagnóstico mejorados que les permiten ofrecer directrices detalladas para la resolución del problema a sus operarios. Se trata de un trabajo virtual pero codo con codo.

### Asistencia en las instalaciones

Cuando los problemas no puedan resolverse de forma remota, recibirá la visita de un técnico cualificado. Para reducir al mínimo el tiempo de inactividad, el especialista de asistencia remota informará por adelantado al técnico sobre su diagnóstico y preverá el envío de las piezas de repuesto.

### Piezas de repuesto

Los envíos de piezas de repuesto de HP realizados a los Estados miembros de la Unión Europea llegan, por lo general, al día siguiente. Para el resto de países europeos, los envíos tardan una media dos días laborables. Tiene a su disposición otros plazos de entrega previa solicitud.

### On-site Uptime Kits

El On-site Uptime Kit HP Scitex le permite tener a mano las piezas de repuesto más importantes, por lo que habrá menos tiempo de espera y más tiempo de actividad. Los titulares de un contrato de servicio pueden beneficiar de descuentos en estos On-site Uptime Kits en función del nivel de servicio contratado.

\* La asistencia remota Print Care solo está disponible para clientes de HP Scitex con garantía en vigor o con programas de asistencia de servicio.

Existen dos versiones disponibles:

- Kit básico: inventario de las piezas que se necesitan con mayor frecuencia.
- Kit Delta (o ampliado): inventario de piezas para entornos críticos.

### Mano de obra, gastos y cabezales de impresión

Los cargos por gastos de desplazamiento, mano de obra y cabezales de impresión dependen del nivel de servicio contratado. En un contrato de cobertura completa, los gastos de mano de obra y de desplazamiento están incluidos.

### Servicios de valor añadido

Para favorecer el flujo de trabajo y mejorar al máximo el funcionamiento del producto, HP ofrece servicios de valor añadido a sus clientes. Todos los clientes pueden contratar estos servicios en cualquier momento y, al hacerlo, podrán optar a un plan de descuento adaptado al nivel de servicios contratado.

### Formación

En función de su nivel de contrato, los clientes pueden beneficiarse de descuentos en los cursos del centro de formación HP Graphic Arts.

### Mantenimiento preventivo

HP se pondrá en contacto con usted una o dos veces al año, en función de su nivel de contrato, para organizar las tareas de mantenimiento rutinario y las revisiones del equipo.

## Contratos de servicio HP Scitex

HP le ofrece una completa línea de contratos de servicio que le permitirán operar su negocio de impresión digital con total tranquilidad.

### Cobertura total

Un programa "todo incluido" que proporciona una excelente cobertura, además de excelentes precios en cabezales, formación, servicios de valor añadido y On-site Uptime Kits:

- Asistencia remota ilimitada.
- Respuesta al siguiente día laborable en las instalaciones del cliente.
- Mano de obra en las instalaciones incluida.
- Gastos de desplazamiento incluidos.
- Piezas de repuesto incluidas.
- Mantenimiento preventivo.

### Mantenimiento compartido

Un programa equilibrado que requiere un nivel medio de mantenimiento por parte de los operadores del cliente. Los técnicos de asistencia al cliente de HP están disponibles para ayudar a resolver problemas más complejos.

- Requisito previo: cursos de formación de operarios de nivel 2 (L2).



- Incluye 3 visitas anuales a las instalaciones.
- Asistencia remota ilimitada.
- Respuesta en dos días laborables en las instalaciones del cliente.
- Piezas de repuesto incluidas.

### Piezas y asistencia remota

Un programa de servicio básico para proveedores de servicios de impresión que precisan una productividad ininterrumpida:

- Asistencia remota ilimitada.
- Piezas de repuesto incluidas.
- Respuesta en dos días laborables en las instalaciones del cliente.
- No incluye los gastos de desplazamiento.

### Cobertura ampliada

La cobertura ampliada incorpora un servicio opcional de sustitución de cabezales de impresión a los programas "Piezas y asistencia remota" y "Cobertura completa", lo que garantiza unos costes más previsibles.

## ¿Por qué comprar servicios HP?

Al obtener cobertura de contratos de servicio de HP para sus impresoras, se asegura de recibir asistencia por parte de expertos. Estos contratos le permiten:

- Mantener una producción ininterrumpida.
- Asegurar su productividad y su rentabilidad.
- Reducir los tiempos de espera hasta la reparación.
- Disminuir el coste total de propiedad.

Por contar con la organización de servicios más extensa del sector, HP ofrece oportunidades únicas para disfrutar de soluciones y asistencia técnica integrales. Desde los centros de datos a los flujos de trabajo o las impresoras digitales, podemos ayudarle a sacar el máximo partido a su entorno gráfico empresarial.

### Get connected

[hp.com/go/pspservices](http://hp.com/go/pspservices)



Share with colleagues

© 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die einzigen Garantien auf HP Produkte und Dienstleistungen sind in den diesen Produkten und Dienstleistungen beigefügten ausdrücklichen Garantieerklärungen enthalten. Keine der hierin enthaltenen Informationen sind als zusätzliche Garantie zu betrachten. Hewlett Packard ist für technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen nicht verantwortlich.

4AA3-9867ESE, December 2012

