



# Contrats de maintenance HP Scitex

Europe



**Chez HP, le service à la clientèle nous tient à cœur. Nous offrons à nos clients l'une des meilleures assistance du secteur, sur site ou par le biais d'outils à distance sophistiqués, pour leur garantir un fonctionnement optimal et une productivité accrue.**

**Avec un contrat de services adapté aux priorités de votre entreprise et à votre budget, vous êtes assuré d'obtenir un retour sur investissement optimal.**

## Types de service

Le programme d'assistance à la clientèle Scitex de HP inclut les services suivants :

### Assistance à distance

Le centre d'assistance à la clientèle HP propose, pendant les heures de travail normales, une assistance par courrier électronique et par téléphone, fournie par des techniciens expérimentés.

### HP Scitex Print Care\*

HP Scitex Print Care est un ensemble incluant les outils les plus performants sur le marché. Il offre une assistance efficace, rapide dans deux domaines principaux :

- **Entretien de routine et préventif**

Grâce aux outils à distance Print Care, un technicien HP peut inspecter votre imprimante et visualiser des données afin de résoudre un problème tout en discutant en temps réel avec votre opérateur.

- **Dépannage à distance**

Le technicien HP travaillant à distance utilise des outils de diagnostic sophistiqués afin de fournir à votre opérateur des conseils détaillés qui l'aideront à résoudre le problème. Il s'agit d'une étroite collaboration virtuelle.

### Assistance sur site

En cas d'impossibilité à résoudre les problèmes à distance, vous recevrez la visite d'un technicien qualifié. Afin de réduire les temps d'arrêt, la personne qui fournit l'assistance à distance informe au préalable le technicien de son diagnostic et organise l'envoi des pièces de rechange.

### Pièces de rechange

Les pièces de rechange HP qui sont envoyés vers des emplacements situés dans les pays membres de l'Union européenne, arrivent généralement le jour suivant à destination. Pour les autres pays de l'Union européenne, la livraison s'effectue généralement dans les deux jours ouvrables suivants l'envoi. Des délais supplémentaires sont disponibles à votre demande.

### Kits de disponibilité sur site

Grâce au kit de disponibilité HP Scitex, vous disposez déjà des pièces de rechange essentielles. Cela signifie qu'il y aura moins de temps d'arrêt. Les détenteurs de contrats de services bénéficient d'un rabais sur le montant du kit de disponibilité, selon le niveau de services concerné.

\* Pour les clients HP Scitex, l'assistance à distance Print Care est le seul support disponible avec la garantie ou dans le cadre des programmes d'assistance.

Les versions disponibles sont au nombre de deux:

- Kit de disponibilité de base: inventaire des pièces les plus fréquemment requises.
- Kit de disponibilité Delta ou Étendu: inventaire des pièces destiné aux environnements essentiels.

### **Main d'œuvre, dépenses et têtes d'impression**

Les frais de déplacement, de main-d'œuvre et pour les têtes d'impression dépendent du contrat de services conclu. Dans le cadre d'un contrat offrant une garantie complète, la main-d'œuvre et les frais de transport sont inclus.

### **Services à valeur ajoutée**

HP offre à ses clients des services à valeur ajoutée qui leur permettent d'améliorer leur flux de travail et d'optimiser leurs opérations. Tous les clients sont libres de souscrire à ces contrats de services à tout moment et, ce faisant, de bénéficier d'un programme de remise adapté au niveau du contrat de services sélectionné.

### **Formation**

En fonction du niveau de service, les clients détenteurs d'un contrat peuvent bénéficier de rabais sur les frais à payer pour les cours dispensés par le centre de formation en arts graphiques HP.

### **Maintenance préventive**

HP contacte le client une ou deux fois par an, selon le niveau de service indiqué dans son contrat, afin que des techniciens puissent effectuer des opérations d'entretien de routine ou une révision de son équipement.

## **Accords de services HP Scitex**

Chez HP, nous offrons une grande variété de contrats d'assistance pour vous permettre de gérer en toute flexibilité votre entreprise d'impression numérique.

### **Garantie complète**

Un programme tout compris offrant une garantie exceptionnelle en plus de tarifs très attractifs pour les têtes d'impression, de la formation, des services à valeur ajoutée ainsi que des kits de disponibilité :

- Assistance à distance illimitée.
- Intervention sur site le jour ouvré suivant la demande.
- Main-d'œuvre sur site incluse.
- Frais de déplacement inclus.
- Pièces de rechange incluses.
- Maintenance préventive.

### **Maintenance partagée**

Un programme équilibré qui requiert un niveau intermédiaire de maintenance automatique effectuée par des opérateurs. Les techniciens HP restent disponibles pour solutionner les problèmes les plus épineux.

- Prérequis : cours pour opérateur L2.
- 3 visites sur site annuelles incluses.
- Assistance à distance illimitée.
- Intervention sur site le second jour ouvré suivant la demande.
- Pièces de rechange incluses.

### **Pièces et assistance à distance**

Un programme de service d'entrée de gamme destiné aux fournisseurs de services d'impression à la recherche d'une productivité sans interruption.

- Assistance à distance illimitée.
- Pièces de rechange incluses.
- Intervention sur site le second jour ouvré suivant la demande.
- Frais de déplacement exclus.

### **Garanties étendues**

Les garanties étendues ajoutent un service facultatif de remplacement des têtes d'impression aux programmes HP portant sur les pièces de rechange, sur l'assistance à distance et sur la garantie complète, ce qui rend ainsi ces coûts plus prévisibles.

## **Quels sont les avantages des services HP?**

Lorsque vous placez vos imprimantes sous la protection d'un accord de service HP, vous savez qu'elles sont prises en charge par des experts. Ces contrats :

- Vous permettent de ne pas interrompre votre production.
- Garantissent votre productivité et votre rentabilité.
- Diminuent vos délais de réparation.
- Réduisent le coût total d'exploitation.

Avec sa gamme de services, l'une des plus complètes du secteur, HP offre des opportunités uniques de bénéficier de solutions et d'une assistance de bout en bout.

Du centre de données aux flux de travail en passant par les imprimantes numériques, nous pouvons vous aider à exploiter au maximum votre environnement commercial.

### **Get connected**

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



Share with colleagues

© 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications à tout moment. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont décrites dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Aucun des renseignements contenus dans le présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions de nature technique ou rédactionnelle qui pourraient subsister dans le présent document.

4AA3-9867FRE, December 2012

