



# HP Scitex 增值服务维护服务合同



惠普将客户服务放在首位。我们通过现场服务或高级远程工具，为客户提供了业界领先的服务与支持，帮助确保延长正常运行时间并提高生产效率。

通过采用惠普服务合同来满足您的业务优先事项和预算，您可以轻松获得出色投资回报。

## 服务类型

HP Scitex 客户支持计划包括以下服务：

### 远程支持

惠普客户服务中心将由经验丰富的工程师在正常工作时间内提供电子邮件和电话支持。

### HP Scitex Print Care\*

HP Scitex Print Care 是一款业界领先的工具集，为以下两个领域提供了快速、高效的协助：

- 日常预防性维护 借助远程 Print Care 工具，惠普工程师可检查您的打印机，并查看数据以帮助解决问题，同时与您的操作员进行实时讨论。
- 远程故障排除 惠普远程工程师将采用增强的诊断工具来为您操作员提供分步指导，从而解决问题。双方几乎可同时进行工作。

### 现场支持

当您的问题无法在远程解决时，惠普将派遣一名合格工程师前往现场。为了最大限度地缩短停机时间，远程支持专家将提前告知该工程师有关其诊断结果，并组织备件装运。

### 备件

惠普备件将从新加坡运送至亚太和日本地区，而且通常将在第二日送达。

### 现场运行工具包

HP Scitex 运行工具包为您提供了最关键的备件，可帮助您大幅缩短等待时间，并延长正常运行时间。

共有两个版本：

- 普通运行工具包：内含最常用的部件。
- 增量或扩展运行工具包：内含用于关键环境的部件

### 人力、费用和打印头

差旅、人力和打印头费用取决于签订合同的服务级别。在全项服务协议中，人力费用将包括其中。



### 增值服务

为了改善 workflow 并优化产品操作，惠普为客户提供增值服务。任何客户均可在任何时候签订有关这些服务的合同，而且进行该项操作将可获得所选定服务合同级别适用的折扣。

### 预防性维护

对于采用扩展全项服务支持计划的客户，惠普将每年联系客户一次或两次，安排工程师执行日常维护操作和设备检查。

## HP Scitex 服务协议

惠普将提供全方位的支持协议，帮助您轻松开展数字印刷业务：

### 全项服务

全方位覆盖的计划将提供极高的覆盖面，而且其打印头价格低廉，并将为客户提供培训、增值服务和运行工具包：

- 无限远程支持。
- 下一个工作日现场支持响应。
- 包括现场人力费用。
- 包括差旅费用。
- 包括备件。
- 预防性维护。

### 部件与远程（仅用于经销商）

面向正在寻求实现不间断生产的印刷服务提供商的入门级服务计划。

- 无限远程支持。
- 不包括现场人力费用。
- 不包括差旅费用。
- 包括备件。

### 扩展服务

扩展服务为惠普部件与远程、以及惠普全项服务计划提供了可选的打印头更换服务，从而确保客户可更高程度地预测成本。

## 为何购买惠普服务？

当您为打印机购买惠普服务协议时，您将可以获得专家的专业支持。这些协议将能够支持您：

- 实现不间断生产。
- 确保生产力与盈利能力。
- 缩短修理时间。
- 降低整体拥有成本。

作为业内最大规模的服务企业，惠普将为其客户提供独特的机会，帮助客户获得端到端的解决方案与支持。从数据中心到 workflow，再到数字打印机，我们可帮助您最大限度地从图形业务环境中获益。

如欲了解更多信息 请访问

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

或发送电子邮件至

[hsap.carecenter@hp.com](mailto:hsap.carecenter@hp.com)

