



HP Scitex 지원

위험을 완화하고 정말로 중요한 비즈니스에 집중하십시오.

아시아 태평양



HP는 고객 서비스를 중요시합니다. HP는 현장 지원 및 고급 원격 도구를 통해 인쇄 서비스 프로바이더에게 현장 지원 및 고급 원격 도구를 제공함으로써 가동 시간 및 생산성 향상을 보장합니다.

HP의 고객 서비스 프로그램은 고객이 HP 인쇄 솔루션을 사용하여 가동 시간과 생산성을 향상하도록 지원하는데 항상 집중해 왔습니다. HP는 업계 최고의 지원 및 서비스를 제공하여 고객의 비즈니스 성장을 촉진하기 위한 헌신의 일환으로 2012년 11월 1일부터 새로운 수준의 HP Scitex 지원을 도입합니다.

이제 고객은 다양한 지원 서비스 조합에서 자사 우선순위 및 예산에 맞는 서비스를 선택할 수 있습니다. 이를 통해 투자수익을 보장할 수 있을 뿐 아니라 확신을 갖고 사전 대응적인 계획 및 비즈니스 성장에 집중할 수 있습니다.

왜 비즈니스를 운에 맡기니까?

HP의 Scitex 프린터 및 프레스 지원은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- HP 전문 지식을 언제든지 이용할 수 있음
- 생산에 대한 완벽한 제어
- 생산성 및 수익성 향상
- 수리 시간 단축
- 총 소유 비용 절감
- 지원 기간 동안 HP 소모품, 부품, 부가가치 서비스 및 추가 지원에 대한 비용 추가 절감

업계 최대 서비스 조직을 보유하고 있는 HP는 엔드-투-엔드 (end-to-end) 솔루션 및 서비스를 누릴 수 있는 특별한 기회를 제공합니다. HP는 고객이 디지털 프린터에서 애플리케이션 및 워크플로우에 이르는 그래픽 비즈니스 환경을 최대한 활용하도록 지원합니다.

한 눈에 보는 HP Scitex 유지 관리 지원

	프리미엄 지원 ¹	향상된 지원 ¹	기본 지원 ¹	시간 및 자재 지원
권장 대상	확장된 생산 시프트를 운영하는 성장 기업에게 가동 중단 시간은 옵션이 아닙니다.	성장 잠재력을 실현하는 기업	더 안심하기 위해 일정 수준의 지원이 필요한 기업	해당 사항 없음
주문 부품 번호	HA151AC	HA151AC	H3W52AC	해당 사항 없음
지원 범위				
무료 원격 지원 ² (월요일부터 금요일까지, 고객 사이트에서 현지 시간 9am - 6pm)	높은 우선순위	높은 우선순위	높은 우선순위	낮은 우선순위
현장 지원	무료 사이트 방문 월요일부터 금요일까지, 고객 사이트에서 현지 시간 9am - 6pm ⁴	무료 사이트 방문 월요일부터 금요일까지, 고객 사이트에서 현지 시간 9am - 6pm ⁴	분기당 1번의 무료 사이트 방문으로 제한, 연간 최대 40시간 ³ . 그 이상의 지원에 대해 고객은 추가 현장 지원 수수료의 20%를 할인 받을 수 있습니다. 월요일부터 금요일까지, 고객 사이트에서 현지 시간 9am - 6pm ⁴	요청 시 제공 가능, 추가 수수료 적용. 월요일부터 금요일까지, 고객 사이트에서 현지 시간 9am - 6pm ⁴
응답 시간	가능할 경우 같은 업무일. 그렇지 않을 경우 가능한 다음 업무일.	그렇지 않을 경우 가능한 다음 업무일.	그렇지 않을 경우 가능한 다음 업무일.	이용 가능 시
권한				
HP 소모품 ⁵ 및 부가가치 서비스 할인	30%	20%	10%	해당 사항 없음
가동 시간 키트 할인	30%	30%	30%	해당 사항 없음
부품 할인 ⁶	포함	포함	30%	해당 사항 없음
추가 현지 현장 지원 수수료 할인	포함	포함	20%	해당 사항 없음

약관

¹ 법이 허용하는 정도 내에서 HP는 사전 통지를 통해 이 약관을 변경할 권리를 보유합니다. HP는 또한 다음 상황으로 인한 지원 청구에 대해 지원을 제공할 의무가 없습니다.

- 부적절한 현장 준비 또는 HP의 현장 사양에 맞지 않는 현장 또는 환경 조건;
- 지원 계약 또는 거래 문서 내 HP의 사양에 대한 고객의 비준수;
- 잘못된되었거나 적절하지 않은 유지 보수 또는 교정;
- 고객이 HP 부품 및 소모품을 HP가 정한 대로 사용하지 않거나 취급하지 않는 경우;
- 고객 또는 타사 미디어, 소프트웨어, 인터페이스, 잉크, 소모품, 또는 기타 제품 및 서비스;
- HP가 수행하거나 승인되지 않은 수정;
- HP에 의해 발생하지 않은 바이러스, 감염, 월 또는 유사 악성 코드; 또는
- 오용, 과실, 사고, 운반 중의 손실 또는 손상, 화재 또는 수해로 인한 피해, 전기 교란, 사용자에게 의한 운반 또는 HP가 제어할 수 없는 기타 원인.

² 고객은 현지 HP 콜 센터에 문의하여 원격 지원을 받을 수 있습니다. 현지 또는 내부 통화 비용이 적용될 수 있습니다. 현지 통신 서비스 프로바이더에 문의하여 확인하십시오.

³ 연간 제공되는 무료 시간은 지원 대상인 HP Scitex 제품에 따라 20-40 시간 사이입니다.
이후 추가 지원 비용이 적용될 수 있습니다.

⁴ 가능할 경우 현지 공휴일 및 HP 지정 휴일 제외.

⁵ 소모품은 기본 지원, 향상된 지원 및 프리미엄 지원의 대상이 아니므로 할인이 적용되지 않습니다. 일상적인 유지보수의 일환으로서 일부 소모품 교체는 고객의 책임이며 HP에 해당 소모품 교체를 요구할 경우 추가 요금이 적용됩니다.

⁶ 제공 부품은 HP 지원 계약 하에서 적격 HP Scitex 제품의 유지 관리를 위해 필요할 경우, 정상적인 파손 및/또는 마모로 인해 파손된 부품을 교체하기 위한 것입니다. 부품은 "고객 교체 부품"(고객이 설치할 수 있는 부품) 및 "필드 교체 부품"(HP 공인 기술자 또는 엔지니어가 설치해야 하는 부품)을 포함하며 추가 서비스 또는 서비스 제외 부품의 일부로 제공되는 부품은 제외합니다. "고객 교체 부품"은 고객의 책임하에 있으며 고객이 HP에 해당 부품 교체를 요구할 경우 추가 비용이 적용됩니다.

문의 사항이 있을 경우 hsap.carecenter@hp.com 로 이메일을 보내거나 다음의 현지 HP 콜 센터와 통화하시기 바랍니다.

- 호주: 1300 548 696
- 중국: 400 818 0055
- 홍콩: 8103 2666
- 일본: 0120 855 536 (ext 2)
- 대만: 008 0185 5945

최신정보

hp.com/go/pspservices



공유하기

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 이 문서에 포함된 내용은 예고 없이 변경될 수 있습니다. HP 제품과 서비스에 대한 유일한 보증은 그 제품과 서비스에 수반되는 명시적 보증에 규정되어 있습니다. 이 문서에 설명된 내용 중 어느 것도 추가적인 보증을 제공하는 것으로 해석할 수 없습니다. HP는 본 문서에 포함된 기술 또는 편집상의 오류 또는 누락에 대해 책임을 지지 않습니다.

4AA3-9879KOP, 2012년 10월

