



# Asistencia técnica remota ampliada

## Servicios de valor añadido de HP Indigo



### Amplíe el horario de funcionamiento de su prensa HP Indigo más allá de la jornada laboral

Para los proveedores de servicios de impresión, cada día es una nueva fecha límite, y todo tiempo de inactividad supone una pérdida de ingresos. Cuando la asistencia es necesaria, se necesita en ese mismo momento y lugar, sin importar ni la hora ni el momento del día. Por eso HP ha creado el servicio de asistencia técnica remota ampliada.

Con este servicio no tendrá que preocuparse, puesto que recibirá la asistencia necesaria para su prensa digital HP Indigo incluso fuera del horario laboral. El servicio de asistencia técnica remota ampliada de HP cubre las prensas digitales HP Indigo independientemente de su ubicación. Además, también está disponible en inglés y en alemán.

Los paquetes de este programa incluyen asistencia telefónica remota, soporte in situ fuera del horario laboral o una combinación de ambos servicios.

- El servicio de asistencia telefónica remota está disponible a través de un número local durante 18 horas, 6 días a la semana (de lunes a sábado de 06:00 a 24:00, hora local).
- También hay disponible asistencia técnica in situ fuera de la jornada laboral con este mismo horario. Una vez que se ponga en contacto con la línea de asistencia, un ingeniero de guardia intentará resolver su problema de forma remota. De no ser posible, se desplazará hasta el lugar donde se encuentre y llevará a cabo la tarea de mantenimiento que corresponda.
- En un principio, la asistencia in situ fuera del horario laboral está programada para determinadas zonas geográficas en función de la demanda. La asistencia telefónica remota 24 horas los 7 días de la semana está disponible bajo petición.



Ya no tendrá que preocuparse, puesto que recibirá la asistencia necesaria para su prensa digital HP Indigo incluso fuera del horario laboral.

### Disponibilidad de la asistencia técnica remota ampliada de HP

La asistencia técnica remota ampliada de HP está disponible en inglés y alemán de lunes a viernes de 8 de la mañana a 6 de la tarde. Las zonas en las que se ofrece este servicio aparecen indicadas sobre el teléfono habitual de asistencia detallado en el contrato de servicios. HP proporciona también asistencia ampliada remota y asistencia in situ durante 18 horas 6 días a la semana. Todos estos servicios están disponibles previa formalización del contrato correspondiente y con la condición de que el cliente cuente con al menos un operador avanzado certificado por HP.

También se recomienda disponer de On-site Uptime Kit.

Los gastos incurridos tanto por el tiempo de servicio empleado como por el desplazamiento se cobrarán a un precio especial.

Entre los días de asistencia no se incluyen los festivos ni los festivos establecidos por HP.

Si desea obtener más información, consulte: [www.hp.com/go/pspservices](http://www.hp.com/go/pspservices)

