



# Assistance à distance hors horaires standards

Services valeur ajoutée HP Indigo

Europe



## Faites fonctionner votre presse HP Indigo y compris hors de la plage 9h-17h

Dans l'imprimerie, il y a des échéances tous les jours, et le moindre temps d'arrêt signifie une perte d'argent. Lorsque vous avez besoin d'aide, c'est tout de suite, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit. C'est pourquoi HP a lancé le service assistance à distance hors horaires standards.

Avec cette option, vous aurez l'esprit tranquille, votre presse numérique HP Indigo étant couverte par le service assistance, même pour les plages de production très tôt le matin et tard le soir. Le service assistance à distance hors horaires habituels d'HP couvre les presses numériques HP Indigo, quel que soit l'endroit où vous trouvez, et est aussi disponible en anglais et en allemand.

Les forfaits comprennent l'assistance téléphonique à distance, l'assistance d'urgence sur site hors horaires habituels, ou les deux.

- L'assistance téléphonique à distance est disponible sur appel local 18h/24 et 6j/7 (de 6h à minuit heure locale, du lundi au samedi).
- L'assistance d'urgence sur site hors horaires habituels est également disponible 18h/24, 6j/7. Lorsque vous appelez le service assistance, un technicien de garde essaiera dans un premier temps de vous dépanner à distance. Si ce n'est pas possible, il se rendra sur place et effectuera toute réparation nécessaire.
- L'assistance sur site hors horaires habituels est prévue initialement pour un certain nombre de zones, indiquées par le client. L'assistance téléphonique à distance 24h/24 et 7j/7 est disponible sur demande.



Soyez rassuré : votre presse numérique HP Indigo est couverte même pour les plages de production très tôt le matin et très tard le soir.

## Disponibilité de l'assistance à distance HP hors horaires standards

L'assistance à distance hors horaires standards HP sera disponible en anglais et en allemand et pour les pays correspondants, en plus de l'assistance téléphonique normale, comprise dans le contrat de services, de 8h à 18h, du lundi au vendredi. HP propose aussi une assistance à distance

18h/24, 6j/7 et sur site 18h/24, 6j/7. Toutes ces formules sont disponibles sur contrat et à la condition que le client ait au moins un opérateur confirmé de niveau 3 sur site.

Il est en outre recommandé d'avoir un kit de disponibilité sur site.

Les visites sur site sont facturées en supplément pour le déplacement et les heures de main d'œuvre.

L'assistance n'est pas disponible les jours fériés du pays concerné, ni les jours fériés indiqués par HP.

### 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.

4AA3-9884FRE, December 2012

