



# Supporto Remoto Esteso

Servizi a Valore Aggiunto HP Indigo

Europe



## Operatività costante della macchina da stampa HP Indigo oltre l'orario 9-17

Per i fornitori di servizi di stampa, ogni giorno è un giorno di consegna e i tempi di inattività significano ricavi persi. Quando si necessita di supporto, questo serve in quel momento e in quel luogo specifico, a qualunque ora di giorno o di notte. Ecco perché HP ha lanciato il suo servizio di supporto remoto esteso.

Con questa opzione di servizio, è possibile lavorare in tutta tranquillità con la consapevolezza che il supporto per la macchina da stampa digitale HP Indigo viene fornito anche durante le ore notturne e le prime ore del mattino. Il supporto remoto esteso HP fornisce la copertura per le macchine da stampa HP Indigo, indipendentemente dalla sede del cliente ed è anche disponibile in inglese e tedesco.

I pacchetti includono supporto telefonico remoto, supporto in standby dopo l'orario di lavoro on-site e una combinazione delle due opzioni.

- Il supporto telefonico remoto è disponibile mediante un numero locale per 18 ore al giorno, sei giorni la settimana (06:00-24:00 ora locale, dal lunedì al sabato).
- Anche il supporto in standby dopo l'orario di lavoro on-site è disponibile 18 ore al giorno, sei giorni la settimana. Una volta chiamata la linea di supporto, un tecnico in servizio tenterà inizialmente di risolvere il problema da remoto. Se ciò non è possibile, si recherà on-site ed eseguirà l'eventuale intervento di manutenzione necessario.
- Il supporto in standby dopo l'orario di lavoro on-site viene pianificato inizialmente per alcune aree in base alle esigenze del cliente. È disponibile il supporto telefonico remoto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 su richiesta.



È possibile lavorare in tutta tranquillità con la consapevolezza che il supporto per la macchina da stampa digitale HP Indigo viene fornito anche durante le ore notturne e le prime ore del mattino.

## Disponibilità del Supporto Remoto esteso HP

Il supporto remoto esteso HP sarà disponibile in inglese e tedesco e nei paesi con il supporto telefonico standard incluso nel contratto di servizio, 08:00-18:00, dal lunedì al venerdì.

HP inoltre fornisce supporto esteso in standby on-site 18 ore al giorno, sei giorni la settimana e remoto 18 ore al giorno, sei giorni la settimana. Tutte le opzioni sono disponibili su base contrattuale e con il requisito che i clienti dispongano almeno di un operatore avanzato certificato HP on-site.

Inoltre, è consigliato un On-site Uptime Kit.

Gli interventi on-site prevedono uno sconto aggiuntivo per le spese di viaggio e di manodopera.

I giorni del supporto non includono le festività pubbliche locali e le festività indicate da HP.

### Get connected

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



Share with colleagues

© 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le uniche garanzie relative ai prodotti e servizi HP sono quelle stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento ha valore di garanzia aggiuntiva. HP non può essere considerata responsabile per errori tecnici o editoriali né omissioni del presente documento.

4AA3-9884ITE, December 2012

