



Работайте с умом, а не с большей нагрузкой

Обеспечьте бесперебойную работу оборудования и бизнеса в целом с помощью услуг HP Care для принтеров

HP Care

Положитесь на наш опыт в обслуживании принтеров



Ведущий производитель коммерческих принтеров¹

Услуги HP предоставляют специалисты, досконально разбирающиеся в печати и обработке изображений

Обретите уверенность в завтрашнем дне и повысьте производительность труда с помощью портфеля услуг HP Care для принтеров, предназначенного для клиентов, которые желают самостоятельно управлять своей инфраструктурой печати и обработки изображений. Выберите услуги в соответствии с конкретными потребностями и задачами вашей организации, чтобы сократить время развертывания устройств и сопутствующие расходы, обеспечить работоспособность ИТ-инфраструктуры и исключить лишние затраты на ремонт оборудования.

Эффективное управление инфраструктурой печати и обработки изображений может оказаться нетривиальной задачей — особенно при отсутствии необходимых инструментов и ресурсов. Проблемы с оборудованием могут привести к невозможности выполнения сотрудниками их должностных обязанностей и отвлечь ИТ-специалистов на сложный и дорогостоящий ремонт. Вам требуется доступное по цене решение для управления инфраструктурой печати, которое позволит тратить меньше времени на устранение неполадок и больше — на основные задачи бизнеса.

В рамках услуг HP Care предоставляется масштабируемый портфель услуг поддержки принтеров — от удаленной диагностики до выездного ремонта и замены неисправного оборудования, — что позволяет защититься от сбоев оборудования и повысить эффективность работы офиса в целом. Вы сами выбираете уровень обслуживания, оптимальный для вашей организации, а мы предоставляем техническую поддержку для обеспечения бесперебойной работы вашего бизнеса.

Сократите простои оборудования и повысьте производительность труда

Инфраструктуру печати и обработки изображений можно назвать неизвестным героем офиса. Пока она исправно функционирует, ее никто не замечает, однако стоит чему-то пойти не так, последствия затрагивают всех. В рамках услуг наши эксперты обеспечат бесперебойную работу ваших устройств, чтобы ваши сотрудники могли сосредоточиться на своих непосредственных должностных обязанностях. Меньше простоев. Выше производительность. И все благодаря поддержке HP.

Защитите свои инвестиции, положившись на опыт и знания HP

Никто не знает особенности корпоративных инфраструктур печати лучше HP. Воспользуйтесь услугами HP Care, чтобы защитить инвестиции в оборудование с помощью технической поддержки мирового класса, осуществляемой сертифицированными техническими специалистами с использованием только оригинальных компонентов и расходных материалов HP. Это позволит вам не только обеспечить легендарное качество и надежность HP¹, но и снизить нагрузку на ИТ-специалистов, чтобы они могли сосредоточиться на более важных задачах.

Обеспечьте прозрачность расходов

Защитите свой бизнес от непредвиденных затрат на ремонт и техническое обслуживание оборудования, воспользовавшись услугами HP. Исследования HP показывают, что однократный негарантированный ремонт может обойтись намного дороже стоимости услуг HP Care за 3 года. Благодаря фиксированным первоначальным затратам и гибким уровням обслуживания на любой бюджет услуги HP Care обеспечивают стабильность расходов на обслуживание ИТ-инфраструктуры.



Портфель услуг HP Care

HP предлагает три типа услуг поддержки печати в соответствии с уникальными потребностями вашей организации:



Услуги HP Care Pack

Пакеты услуг поддержки для продления или расширения стандартной ограниченной гарантии, доступные в виде готовых пакетов услуг поддержки или по договору



Услуги HP Priority Services

Услуги премиум-класса, в рамках которых предоставляется прямой доступ к специалистам службы технической поддержки и персональный менеджер



Услуга HP Proactive Print Advisor¹

В рамках данной услуги аналитики HP осуществляют удаленный мониторинг оборудования и предоставляют отчеты, помогающие эффективнее управлять инфраструктурой печати

Преимущества для клиентов

Услуги HP Care Pack

Увеличьте время бесперебойной работы устройств и повысьте производительность труда, расширив и продлив стандартную ограниченную гарантию на принтеры, МФУ и сканеры. В рамках услуг HP Care Pack предоставляется целый ряд готовых пакетов услуг с гибкими вариантами оплаты — фиксированной суммой оплаты, которая вносится единовременно, или оплатой по договору для параллельного обновления. Вы можете выбрать вариант, наиболее подходящий именно для вашего бизнеса. Полный список услуг, входящих в каждый пакет, см. на [стр. 5](#).



Услуги HP по возврату и замене оборудования: защитите свои инвестиции с помощью доступных по цене услуг, предоставляемых в сервисном центре.



Услуги HP по выездному ремонту оборудования: увеличьте время бесперебойной работы оборудования — в случае необходимости сертифицированный технический специалист прибудет прямо к вам офис.



Расширенные услуги HP: получите максимальную отдачу от инвестиций в устройства печати и обработки изображений HP.



Послегарантийное обслуживание HP: выберите подходящую услугу, чтобы получить максимальную отдачу от уже развернутых устройств. Послегарантийное обслуживание HP начинает действовать по истечении стандартной гарантии HP или срока действия услуг HP Care Pack.

Услуги HP Priority Services

Предоставьте HP возможность оперативно устранять неполадки с оборудованием с использованием высококлассных специалистов глобальной службы поддержки, которые находятся рядом с вами и говорят на вашем языке. HP Priority Services — это две услуги премиум-класса, обеспечивающие быстрое восстановление работоспособности бизнеса.

- **Услуга HP Priority Access²:** круглосуточный и практически повсеместный доступ к высококвалифицированным агентам службы удаленной технической поддержки и полный набор интерактивных средств для оперативного устранения технических неполадок и повышения эффективности работы отдела технической поддержки организации.
- **Услуга HP Priority Management³:** все возможности услуги HP Priority Access плюс региональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, помогающий осуществлять мониторинг ИТ-инфраструктуры, составлять отчеты и координировать работу отдела технической поддержки.

Услуга HP Proactive Print Advisor⁴

Воспользуйтесь средствами упреждающего мониторинга, анализа и отчетности для выявления потенциальных проблем и сокращения простоев оборудования. В рамках услуги HP Proactive Print Advisor вы получаете расширенную поддержку со стороны аналитиков HP, которые будут предоставлять вам подробные отчеты, результаты наблюдений и рекомендации по управлению инфраструктурой печати.

- Сократите простои оборудования благодаря поддержке премиум-класса со стороны аналитиков HP, предоставляемой в более чем 60 странах мира
- Оптимизируйте свою инфраструктуру печати, опираясь на результаты анализа и подробные отчеты
- Обеспечьте принудительное применение политик печати и своевременно устанавливайте обновления с помощью средств удаленного управления всем парком устройств

Перечень услуг HP Care Pack

Выберите нужные вам услуги в рамках пакета услуг HP Care Pack, доступного в формате готового пакета услуг или по договору.



Услуги HP по возврату и замене оборудования⁵

Верните или замените неисправное устройство, воспользовавшись этими доступными по цене услугами. В рамках каждой услуги осуществляется удаленная диагностика и устранение неполадок. Услуги отличаются условиями возврата и замены устройств в случае необходимости ремонта.

Услуги HP по возврату и замене оборудования:

Что вам нужно:

Возврат на склад

Удобство возврата оборудования с ремонтом в сервисном центре

Стандартная и расширенная замена оборудования

Доступная по цене замена оборудования в течение 4–7 дней

Замена оборудования на следующий рабочий день

Оперативная замена оборудования с минимальным вмешательством в работу — у вас в офисе или в сервисном центре

Возврат на склад⁶

Отправьте или доставьте вышедшее из строя оборудование в указанный сервисный центр HP, и мы отремонтируем или заменим его в течение 3–7 рабочих дней (стоимость запасных частей, работ и доставки обратно в офис включена в цену услуги).

Стандартная и расширенная замена оборудования⁶

Отправьте вышедшее из строя оборудование в сервисный центр HP в упаковке с предварительно оплаченной доставкой и получите подменное оборудование в течение 4–7 дней.

Замена оборудования на следующий рабочий день?⁶

Отправьте вышедшее из строя оборудование в сервисный центр HP в упаковке с предварительно оплаченной доставкой и получите подменное оборудование, как правило, уже на следующий рабочий день.

Замена оборудования на следующий рабочий день⁶ плюс защита от случайного повреждения

Пользуйтесь всеми преимуществами доставки в рамках услуги HP по замене оборудования на следующий рабочий день и обеспечьте дополнительную защиту от пролития жидкости, падения, ударного воздействия и т. д.

Выезд специалиста на место для замены оборудования на следующий рабочий день⁶

Воспользуйтесь всеми преимуществами курьерской доставки «из рук в руки»: сертифицированный технический специалист заменит неисправное оборудование прямо у вас в офисе, как правило, уже на следующий рабочий день.



Услуги HP по выездному ремонту оборудования⁵

Обеспечьте надежную техническую поддержку и сведите к минимуму простои устройств, воспользовавшись нашими услугами по выездному ремонту оборудования. В рамках каждой услуги осуществляется удаленная диагностика и устранение неполадок. Услуги отличаются сроками ремонта в случае отказа оборудования.

Услуги HP по выездному ремонту оборудования:

Что вам нужно:

Услуги HP по выездному ремонту оборудования на следующий рабочий день и в тот же день

Оперативный выезд на место сертифицированного технического специалиста для обслуживания устройства

Любое выездное обслуживание HP с возможностью сохранения клиентом неисправных носителей у себя

Полный контроль над конфиденциальными данными

Выезд специалиста на место на следующий рабочий день⁶

Положитесь на обширный опыт HP в деле обеспечения бесперебойной работы оборудования — сертифицированный технический специалист прибудет к вам в офис для обслуживания устройства уже на следующий рабочий день.

Выезд специалиста на место на следующий рабочий день⁶ плюс возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя

Пользуйтесь всеми преимуществами выезда специалиста на место на следующий рабочий день и возможностью сохранения неисправных носителей у себя для последующего уничтожения или архивации конфиденциальных данных.

Выезд специалиста на место в тот же день⁶

Восстановите работоспособность оборудования в кратчайшие сроки — сертифицированный технический специалист прибудет к вам в офис для обслуживания устройства в течение 4 часов с момента подачи заявки.

Выезд специалиста на место в тот же день⁶ плюс возможность сохранения клиентом неисправных носителей у себя

Пользуйтесь всеми преимуществами выезда специалиста на место в тот же день в течение 4 часов и возможностью сохранения неисправных носителей у себя для последующего уничтожения или архивации конфиденциальных данных.



Дополнительные услуги HP Care Pack



Расширенные услуги:

Расширенные услуги

Получите максимальную отдачу от инвестиций в устройства печати и обработки изображений HP с помощью расширенных услуг.

Что вам нужно:

Услуга установки оборудования с настройкой для работы по сети

Оперативное развертывание устройств и их интеграция в ИТ-инфраструктуру

Профилактическое обслуживание

Обеспечение бесперебойной работы систем благодаря выездной поддержке со стороны сертифицированного технического специалиста

Профессиональные услуги

Собственный план обслуживания, составленный в соответствии с текущими потребностями организации; обслуживание осуществляет сертифицированный технический специалист.

Услуга установки оборудования с настройкой для работы по сети

Оперативно интегрируйте новое оборудование в ИТ-инфраструктуру — сертифицированный специалист прибудет к вам в офис для установки и настройки для работы по сети устройств печати и обработки изображений.

Профилактическое обслуживание

Обеспечьте бесперебойную работу систем благодаря профилактическому обслуживанию, выполняемому сертифицированным техническим специалистом. Специалист проверяет работоспособность принтера, выполняет ряд тестов и дает рекомендации по техническому обслуживанию и обновлению микропрограммного обеспечения.

Профессиональные услуги

Оперативно получайте помощь в решении текущих проблем, от персональных консультаций до установки и развертывания оборудования, в соответствии с регламентом оказания услуг сертифицированным техническим специалистом.



Послегарантийное обслуживание HP

Обеспечьте дополнительную защиту устройств печати и обработки изображений, воспользовавшись послегарантийным обслуживанием HP, которое начинает действовать по истечении стандартной гарантии HP или срока действия услуг HP Care Pack.



Упростите ИТ-инфраструктуру, чтобы сосредоточиться на ведении бизнеса

Тысячи организаций по всему миру выбирают надежные инновационные решения HP с комплексной технической и консультационной поддержкой. Благодаря услугам HP Care вы сможете сосредоточиться на том, что у вас получается лучше всего, и повысить эффективность работы бизнеса.

Дополнительные сведения см. по адресу
hp.com/go/pcandprintservices

- ¹ Коммерческий принтер: тип устройства = лазерное, сегмент = все сегменты, кроме потребительского. Источник: отчет IDC WW Hardcopy Peripheral Tracker за четвертый квартал 2014 г. Анализ поставщиков, код 250631, сентябрь 2014 г.
- ² Услуга HP Priority Access предоставляется при наличии у клиента не менее 250 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.
- ³ Услуга HP Priority Management предоставляется при наличии у клиента не менее 1000 ПК и (или) коммерческих принтеров HP. На установленное оборудование должна действовать гарантия HP либо договор с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.
- ⁴ Услуга HP Proactive Print Advisor предоставляется при наличии у клиента не менее 100 сетевых принтеров HP. Для этих устройств рекомендуется наличие действующей гарантии HP либо договора с HP на расширенное обслуживание оборудования HP.
- ⁵ Услуги распространяются на принтеры, многофункциональные устройства (МФУ) и сканеры HP, а также на сопутствующие принадлежности и компоненты HP.
- ⁶ Уровень обслуживания и время реагирования для услуг зависят от физического расположения клиента. Обслуживание начинается с момента приобретения оборудования. Действуют определенные ограничения. Подробные сведения см. по адресу hp.com/go/cps

**Подписаться на
информационные бюллетени HP**
hp.com/go/getupdated

Услуги HP регулируются действующими условиями предоставления услуг HP, с которыми заказчик должен быть ознакомлен в момент приобретения. Заказчик может обладать дополнительными законными правами, предусмотренными в рамках действующих местных законов, и соблюдение этих прав не зависит от условий соглашений HP о предоставлении услуг или условий ограниченной гарантии HP, предоставляемой для продукта.

© HP Company, L.P., 2015. Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несет ответственности за технические, редакторские и другие ошибки в данном документе.

