

데이터 시트

3D 인쇄 사용량 기반 지원 서비스



HP Jet Fusion 3D 인쇄용 HP Care의 일부, Care Pack



서비스 이점

- 원격 지원 및 현장 지원 서비스에 액세스
- 생산 가동 시간을 개선
- 비즈니스 요구에 맞는 각종 옵션으로 선택

서비스 개요

HP Jet Fusion 3D 인쇄 솔루션에 대한 3D 인쇄 사용량 기반 지원 서비스로 서비스 HP 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 원격 지원 및 현장 지원을 제공하여 생산 가동 시간을 개선할 수 있습니다.

생산 관리자 및 유자격 운영자는 3D 인쇄 시스템의 문제를 빠르게 해결하는 HP 전문가에 액세스할 수 있어서 지정된 시간 내에 하드웨어를 완전 작동 상태로 돌려놓을 수 있습니다.

HP는 비즈니스 고유의 서비스 요구에 맞출 수 있는 각종 서비스 옵션을 제공합니다.

기능 및 사양

기능	사양
원격 문제 진단 및 지원	문제가 발생하면 HP 지원 에이전트가 문제를 진단하여 원격으로 문제 해결을 수행하며 가능한 경우 즉시 해결합니다. HP 는 고객이 설치할 수 있는 펌웨어 및 고객 자가 수리(CSR) 부품의 설치에 대해서 원격 지원을 제공합니다.
HP 전자 원격 지원 솔루션	HP 전자 지원 솔루션은 HP 지원 스페셜리스트가 시스템에 접근하여 더 효율적인 문제 해결과 신속한 문제 해결을 할 수 있도록 합니다.
현장 하드웨어 지원	원격으로 해결할 수 없는 문제인 경우에는 HP 의 공인 대리인이 해당 하드웨어 제품에 대한 현장 기술 지원을 통해 기기를 작동 상태로 돌려놓을 수 있습니다. HP 공인 대리인이 고객 현장에 도착하여 제품 수리가 완료될 때까지 HP 의 재량에 따라 현장에서 또는 원격으로 계속 서비스를 제공합니다. 부품 또는 추가 리소스가 필요한 경우에는 작업이 일시적으로 중단될 수도 있지만 상황이 달라지면 작업이 재개됩니다.
하드웨어 지원에 대한 현장 응답 시간	3D 인쇄 사용량 기반 지원 서비스 응답 시간은 다음 영업일의 표준 영업 시간 동안입니다. 현장 응답 시간 기간은 HP 가 첫 번째 호출을 승인하였을 때 시작됩니다. HP 공인 대리인이 현장에 도착하거나 HP 가 현장 응답이 필요하지 않다고 여겨서 이벤트가 종료되었을 때 현장 응답 시간이 종료됩니다.
서비스 시간	현지 시간 월요일부터 금요일까지 오전 8시 ~ 오후 5시, HP 휴일 제외.
DMR (결함 있는 미디어 보관)	DMR 은 교체기 설치된 이후에 결함이 있어서 교체된 디스크 드라이브에 대해 보관할 수 있도록 합니다. 이 기능은 회사 보안 규정에 따라 드라이브를 안전하게 폐기할 수 있도록 합니다.
사용제품에 대한 펌웨어 업데이트	HP 펌웨어 업데이트는 업데이트에 액세스하기 위해 유효 계약을 맺은 고객이 할 수 있습니다. 서비스 하드웨어 제품에 대한 펌웨어 업데이트를 다운로드, 설치 및 사용할 수 있습니다.
전자 지원 정보 및 서비스에 대한 액세스	HP 는 전자 및 웹 기반 도구에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 제품 모델, 지역 및 서비스에 용성에 따라 다음과 같은 도구에 액세스할 권한을 갖게 됩니다. <ul style="list-style-type: none"> • 하드웨어 관련 사전 서비스 알림 가입 • 지원 포럼 참여 • 웹 기반 기술 지원 문서에 액세스 • 암호로 액세스 가능한 HP 고유 진단 도구 • HP 및 제3자가 호스팅한 특정 제품에 대한 지식 데이터베이스

제공 사양

- 하드웨어 문제는 전화, 웹 포털(국부적으로 이용 가능한 경우) 또는 HP 전자적 원격 지원 솔루션을 통한 자동화된 장비 보고 이벤트로 보고할 수 있습니다.
- **HP**는 **HP** 제품을 제어하고 컴퓨터에 원격 모니터링할 수 있는 **HP** 명령 센터 소프트웨어 또는 기타 적용 가능한 **HP** 소프트웨어를 설치합니다.
- 적절한 원격 모니터링을 확보하려면 **HP** 명령 센터 소프트웨어를 실행해야 하고 **HP** 제품과 **HP** 보안 클라우드에 항상 연결되어 있어야 합니다.
- 전화 지원 및 현장 지원은 다음 시간에 이용 가능합니다. 현지 시간 월요일부터 금요일까지 오전 9시 ~ 오후 6시, **HP** 휴일 제외.
- 결함 발생 시 수리 현장 지원 동안 **HP**는 다음을 설치할 수 있습니다.
 - 올바른 작동을 보장하고 **HP**가 공급한 하드웨어 교체용 부품과의 호환성 유지를 위한 엔지니어링 개선 제품.
 - 작동 상태로 되돌려 놓거나 **HP**의 지원 가능성을 유지하는 데 필요하다고 판단된 **HP**가 비 고객 설치 가능 제품으로 규정한 펌웨어 업데이트.
 - 요청에 의한 수리 현장 지원 동안 고객의 요청에 따라 서비스 하드웨어 제품에 대해 **HP**는 중요한 펌웨어 업데이트를 설치합니다.
- 지역 **HP** 관리자는 문제에 대한 에스컬레이션을 조정함으로써 **HP** 리소스 및/또는 선정된 제3자와 함께 문제를 해결합니다.
- **HP**는 자사 의무의 이행(전체 또는 일부분)을 **HP** 공인 서비스 공급자에게 위임합니다.

고객의 책임

- 현장 준비 가이드에 명시된 바와 같이 항상 연결을 보장하기 위한 **HP** 승인 커뮤니케이션 채널을 통해 **HP** 보안 클라우드에 영구 **HP** 명령 센터 소프트웨어 연결을 제공해야 합니다. 중단된 경우 빠른 시일 내에 연결을 회복할 책임이 있습니다.
- **HP** 제품은 기계 데이터를 수집할 수 있습니다. 이 데이터에 원격으로 액세스하려면 **HP** 명령 센터 소프트웨어를 통해 **HP** 및/또는 **HP** 승인 에이전트에서 허가를 받아야 합니다.¹
- 기계 데이터는 원격 지원 제공, 강화된 진단 사용, 예방적 유지보수, 소프트웨어 업데이트, 공급품 및 소모품 사용과 통계 계산 및 추후 **HP** 제품과 혜택을 개선하기 위한 목적으로 사용됩니다. 기계 데이터는 **HP** 제품이 어떻게 사용되는지 어떤 제품 기능이 가장 많이 사용되는지 그리고 많은 종합적인 **HP** 제품 사용량 통계를 계산하기 위한 **HP**의 결정을 도와줍니다.
- 지원이 적절한지 결정하고 실시간 전문 원격 지원을 제공하기 위해 **HP**는 문제에 관련한 필요한 모든 정보를 고객에게 제공하도록 할 필요가 있습니다.
- **HP**는 자가 테스트 및 설치 그리고 기타 진단 도구 및 프로그램 실행을 시작하거나 문제를 확인하고 해결하기 위해 활동을 수행하도록 요청할 수 있습니다.
- **HP**는 **HP** 교체품 또는 **HP** 도구를 위한 이용 가능한 전자적 지원 솔루션과 현장 액세스를 제공하도록 요청할 수 있습니다.

서비스

서비스	인쇄 시간 제한					
지속	선불 (시작일 = 제품 설치 인증 (COI, Certificate of Installation)일)			사후 보증 (시작일 = 보증이 종료된 이후 날짜 또는 제품에 대한 지원 서비스 기간)		
이용 가능한 티어	2년	3년	4년	5년	6개월	1년
T5	무제한	무제한	무제한	무제한	무제한	무제한
T4	3,900	7,800	11,700	15,600	1,950	3,900
T3	2,900	5,800	8,700	11,600	1,450	2,900
T2	1,900	3,800	5,700	7,600	950	1,900
T1	800	1,600	2,400	3,200	400	800

- 인쇄 시간 수는 계약의 지속 기간 동안 사용량 기반 지원 서비스에 대한 제한을 결정하는 데 사용됩니다.
- 사용량 기반 지원 서비스는 지속 기간이 종료될 경우 또는 인쇄 시간 제한에 도달한 경우 중 먼저 발생한 기간에 만료됩니다.
- 제품 사용량을 규정하기 위해 사용하는 메트릭은 **HP** 프린터가 작업을 인쇄하는 시간의 기간으로 규정된 인쇄 시간입니다. 이는 “프린트 준비” 모드, “워밍업” 모드 및 “인쇄” 모드와 같은 프린터 내 작업 시간이 포함되며, 빌드 유닛이 프린터에서 안전하게 제거될 수 있는 경우의 시간까지 지속됩니다.
- 지원 서비스 사용량 제한은 문제 해결 및 테스트 인쇄 동안 인쇄하는 시간을 포함하기 위해 확대되었습니다.
- 제품의 인쇄 시간은 **HP** 클라우드에 의한 주기적인 데이터 수집을 기반으로 합니다.

서비스 제한

- 현장 또는 원격으로 서비스가 제공되었을 때 서비스시간 지나서 수신된 콜은 수신한 그 시간이 기록은 되지만 다음 날 서비스시간까지 엔지니어에게 알려지지 않습니다.
- HP는 보고된 모든 문제에 대한 최종 해결책을 결정할 권한이 있습니다.
- 응답 시간은 서비스시간 내에 있을 동안만 측정됩니다.
- 응답 시간은 지역마다 다를 수 있습니다.
- 서비스 가용성은 지역마다 다를 수 있습니다.
- HP가 하드웨어 오작동이 시정되었거나 하드웨어가 교체되었음을 확인하면 수리가 완료된 것으로 간주합니다.
- 제품이 HP 전자적 원격 지원 솔루션을 통해 지원되는 경우 HP는 귀하의 승인이 있는 원격 시스템 액세스만을 사용합니다.
- 교체된 부품은 HP의 자산이 됩니다. 교체된 부품을 보관, 소자 또는 완전히 분쇄하려는 고객은 교체용 부품에 대한 정가를 지불해야 합니다.
- 마모 부품 및 소모품은 이 서비스와 함께 제공되지 않습니다. 마모 부품의 예는 램프, 전구, 벨트, 롤러, 필터 및 세척 용품을 포함합니다. 소모품의 예는 프린트헤드, 청소 롤, 에이전트 및 재료를 포함합니다. 소모품 및 마모 부품에는 표준 보증 약관이 적용됩니다.
- HP 보안 클라우드에 HP 제품의 연결을 유지하는 데 실패하면 제품 기능이 없거나 제한된 서비스 수준만 지원합니다.
- HP는 계약 조항을 준수했는지 확인할 수도 있습니다.
- 하드웨어 지침/경고에 기반하여 예방적 유지보수를 완료해야 합니다. 만약 예방적 유지보수가 즉시 완료되지 않으면 지원 계약 및 서비스는 종료될 수 있습니다.
- 펌웨어 기반 소프트웨어 제품에 대한 라이선스가 있을 경우, 이용 가능한 경우 다운로드를 수신하고 관련 펌웨어 업데이트를 사용하기 위해 HP와의 활성 소프트웨어 지원 합의 또한 있어야 합니다. HP는 HP나 원래의 소프트웨어 제조업체가 허용한 관련 소프트웨어 업데이트를 사용하기 위한 라이선스를 가지고 있을 때에만 펌웨어 업데이트를 지원합니다.
- 제3자가 호스팅한 지식 데이터베이스에 대한 액세스는 제3자 액세스 제한에 따라 제한될 수 있습니다.
- 이 서비스는 모든 지역에서 이용할 수 없을 수 있습니다. 국가별 서비스 및 제한에 대해서는 HP 영업점 또는 HP 채널 파트너와 확인하십시오.
- HP Jet Fusion 3D 프린터는 HP 클라우드 연결을 제공합니다. 연결되지 않은 프린터는 지원 계약에 대한 고객 위반 사항입니다. HP는 연결되지 않은 기간 동안 사용량 예측을 하기로 선택할 수 있으며 공정하지 않은 비용에 반하여 HP와 HP 채널 파트너를 보호하기 위해 일찍 서비스를 종료할 수도 있습니다.

주문 정보

고객의 비즈니스에 가장 적합한 HP 지원 서비스 옵션을 선택하려면 HP 영업점이나 HP 채널 파트너에게 문의하십시오.

이용 약관

전체 목록은 [이용 약관](#)을 참조하십시오.

자세한 정보

HP Jet Fusion 3D 인쇄에 대한 HP Care의 자세한 정보는 hp.com/go/3Dsupport를 참조하십시오.

¹ HP 및/또는 HP 승인 에이전트는 고객의 개인 정보를 존중하며 고객 기계 데이터를 보호하기 위해 헌신하고 승인 없는 액세스 또는 드러난 사실을 방지하는 데 합리적인 예방 조치를 취하고 있으며 고객 기술 데이터의 적절한 사용을 보장합니다. 일부 데이터가 개별 수준 데이터로 범주화될 수 있는 경우 HP 및/또는 HP 승인 에이전트는 그러한 모든 데이터의 개인 정보를 유지할 뿐 아니라 적용 가능한 곳에 HP 개인정보 취급방침 (hp.com/go/privacy) 및 개인 데이터 권리 알림(welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice)에 따라 모든 데이터를 수집합니다.

업데이트 신청

hp.com/go/getupdated

HP 서비스는 적용 가능한 HP 서비스 제공 이용 약관에 의해 또는 고객이 구매를 하는 그 당시에 명시 받은 것에 지배를 받습니다. 고객은 적용 가능한 지역 규정에 따라 추가적으로 법에 명시된 권한을 가질 수 있으며 그러한 권한은 HP 서비스의 이용 약관 또는 HP 제품과 함께 제공된 HP 제한 보증에 대해 어떠한 방법으로도 영향을 받지 않습니다.

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. 본 문서의 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. HP 제품 및 서비스에 대한 보증은 그러한 제품 및 서비스에 수반되는 보증 선언에 명시되어 있습니다. 이 문서의 어떤 내용도 추가 보증을 구성하는 것으로 해석되지 않습니다. HP는 본 문서의 기술상 또는 편집상 오류나 내용 누락에 대해 책임을 지지 않습니다.

