

資料表

基於 3D 列印使用情況的支援服務



金牌服務 (Care Pack), 屬於惠普射流熔融 3D 列印惠普維護的一部



服務優勢

- 有權使用遠端協助和現場支援服務
- 提高生產正常執行時間
- 從多個選項中選擇以滿足您的業務需求

服務概覽

惠普射流熔融 3D 列印解決方案的基於 3D 列印使用情況的支援服務可為您的保修的惠普硬體和軟體提供遠端協助和現場支援, 助您提高生產正常執行時間。

您的生產經理和合格的操作人員將可以聯繫到惠普專家, 他們將快速排除 3D 列印系統的故障, 說明在一定時間內將硬體恢復到全面運行狀態。

惠普提供多種保修選項, 以說明滿足您的業務特定需求。

特性及規格

特性	規格
遠端問題診斷和支持	發生問題時，惠普支援專員將執行遠端故障排除以診斷問題，並在可能的情況下立即解決問題。惠普將為客戶可安裝固件和客戶自修 (CSR) 部件的安裝提供遠端協助。
惠普電子遠端支援解決方案	惠普的電子支援解決方案允許惠普支援專家訪問您的系統，並說明提供更有有效的故障排除和更快的問題解決方案。
現場硬體支援	如果無法遠端解決問題，惠普授權代表將對保修的硬體產品提供現場技術支援，使其恢復運行狀態。惠普授權代表將到達客戶的地點，並繼續按照惠普的要求在現場或遠端提供服務，直至產品修好為止。如果需要部件或額外的資源，工作可能會暫時停止，但在可用時會重新開始。
硬體支援的現場回應時間	在標準工作時間期間，基於 3D 列印使用情況的支援服務回應時間為下一個工作日。當惠普確認首次服務請求時，現場回應時間段開始。當惠普授權代表到達您的地點或因惠普確定無需現場回應而關閉事件時，現場回應時間結束。
保修視窗	當地時間週一至週五上午 8 點至下午 5 點，惠普節假日除外。
缺陷介質保留 (DMR)	DMR 允許您在更換安裝後保留有缺陷或損壞的磁碟機。此功能允許您根據公司的安全規定安全地處理驅動器。
所選產品的固件更新	具有有效協定的客戶可利用惠普固件更新進行更新。您將能夠下載、安裝和使用保修硬體產品的固件更新。
獲得電子支援資訊和服務	惠普將為您提供電子和網路工具的存取權限。根據您的產品型號、區域和服務可用性，您將可以訪問這些工具： <ul style="list-style-type: none"> • 訂閱與硬體相關的主動服務通知 • 支持論壇參與 • 訪問網路技術支援文檔 • 惠普專有診斷工具的密碼存取權限 • 惠普和第三方廠商託管的特定產品的知識資料庫

服務交付規定

- 硬體事件可以通過電話、網路門戶 (如果當地可用) 或通過惠普電子遠端支援解決方案作為自動化設備報告事件進行上報。
- 惠普將安裝惠普指揮中心軟體或其他適用於控制惠普產品的相關惠普軟體，實現對您的電腦進行遠端監控。
- 為了確保準確的遠端監控，惠普指揮中心軟體需要始終保持運行，連接到惠普產品和惠普安全雲。
- 當地時間週一至週五上午 8 點至下午 5 點可提供電話支援和現場支援，惠普節假日除外。
- 在現場支援修復故障時，惠普可能會安裝：
 - 工程改進程式，以確保其正常運行，並保持與惠普提供的硬體更換部件的相容性。
 - 惠普定義的固件更新為非客戶可安裝型，需要將承保產品恢復運行狀態或維護惠普的可支援性。
- 在現場支援修復故障時，惠普將按照您的請求為保修硬體產品安裝關鍵固件更新。
- 當地惠普管理層通過惠普資源和/或選定的協力廠商協調事故升級以解決問題。
- 惠普可將其任何義務 (全部或部分) 分包給惠普授權的服務提供者。

客戶職責

- 根據《現場準備指南》中所述，您必須通過惠普認證通信管道，向惠普安全雲提供與惠普指揮中心軟體的永久連接，以確保隨時連接。如果發生中斷，您有責任及時恢復連接。
- 惠普產品可以收集機器資料。您通過惠普指揮中心軟體授予惠普和/或惠普授權代理商遠端存取此資料的許可。¹
- 您的機器資料將用於提供遠端支援、增強診斷、預防性維護、更新軟體、計算耗材和消耗品使用情況和統計資料，以及評估未來惠普產品和供應品的改進。機器資料將說明惠普確定惠普產品的使用情況，最常使用哪些產品功能，並計算各種惠普產品使用情況統計。
- 惠普將需要您提供與問題相關的所有必要資訊，以確定支援資格，及時提供專業的遠端支援服務。
- 惠普可能會要求您完成自檢啟動、安裝和運行其他診斷工具和程式，或執行活動以幫助識別和解決問題。
- 惠普要求您遠端存取可用的電子支援解決方案，以及現場使用惠普更換部件或惠普工具。

保修

持續時間	列印時間限制					
	保修期之前 (開始日期=產品 COI (安裝證明)日)			保修期之後 (開始日期=保修期結束或產 品支援保修期後的日期)		
可用分級	2 年	3 年	4 年	5 年	6 個月	1 年
T5	無限制	無限制	無限制	無限制	無限制	無限制
T4	3900	7800	11700	15600	1950	3900
T3	2900	5800	8700	11600	1450	2900
T2	1900	3800	5700	7600	950	1900
T1	800	1600	2400	3200	400	800

- 所使用的列印小時數決定了協定期間基於使用情況的支援服務的限制。
- 基於使用情況的支援服務保修在持續時間完成或達到列印時間限制 (以先到者為準) 時過期。
- 用於定義產品用途的度量標準是“列印時間”，定義為惠普印表機列印工作的時間段。這包括印表機內任務時間，例如“準備列印”模式，“準備”模式和“列印”模式，並持續到構件可以安全地從印表機中移除的時間。
- 支援服務使用限制已經超大，包括列印故障排除和測試列印的時間。
- 您的產品的列印時間將基於惠普雲定期收集的資料。

服務的限制情況

- 在現場或遠端服務提供之時，在保修視窗之外收到的服務請求，將在收到時被記錄，但直到第二天才會在保修視窗確認。
- 惠普保留所有報告事件的最終解決方案的決定權。
- 回應時間僅在保修視窗期間測量。
- 回應時間取決於當地供應情況。
- 保修取決於當地供應情況。
- 硬體故障將在惠普認定修復完成之時，被視為已更正或硬體已更換。
- 如果通過惠普電子遠端支援解決方案支援您的產品，惠普將僅在您的授權下使用遠端系統訪問。
- 更換的部件成為惠普的財產。希望保留、消磁或以其他方式實際銷毀更換部件的客戶將被收取費用並要求支付更換部件的市場價。
- 本服務不提供磨損部件和耗材。磨損部件包括燈、燈泡、帶、輥、篩檢程式和清潔用品。耗材的包括打印頭、清潔輥、試劑和材料。標準保修條款和條件適用於耗材和磨損部件。
- 無法保持惠普產品與惠普安全雲的連接將導致產品功能受限或喪失以及服務水準受限。
- 惠普可能會驗證您是否遵守了您的協議條款。
- 您必須按照硬體說明/警告完成預防性維護。如果預防性維護未及時完成，您的支援協議和保修可能會被終止。
- 如果您擁有基於固件的軟體產品的許可證，您還必須具有與惠普有關的軟體支援協定（如果可用），才能接收下載和使用相關的固件更新。只有當您擁有使用惠普或原始軟體製造商允許的相關軟體更新的許可證時，惠普才會協助進行固件更新。
- 訪問協力廠商託管的知識資料庫可能受限於協力廠商的訪問限制。
- 並非所有地理位置都可使用該服務。請與當地的惠普銷售代表或惠普管道合作夥伴核對具體國家的保修和限制。
- 惠普射流熔融 3D 印表機連接惠普雲服務。未連接印表機即表明客戶違反支援協定。惠普可能會選擇預測未連接期間的使用情況，或者可能會提早結束保修期以保護惠普及其管道合作夥伴免受不公平的費用。

¹ 惠普和/或惠普授權代理商尊重您的隱私，並致力於保護客戶機器資料，並採取合理的預防措施，以防止未經授權的訪問或披露，從而確保適當使用客戶機器資料。如果某些資料可能被分類為個人資料，在適用情況下，惠普和/或惠普授權代理商將根據惠普隱私權聲明 (hp.com/go/privacy) 和個人資料權利通知 (welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice) 維護任何此類資料以及收集的所有資料的隱私。

訂購資訊

請聯繫您的惠普銷售代表或惠普管道合作夥伴，以幫助您為您的業務選擇最佳的惠普支援服務選項。

條款和條件

如需查看完整列表，請參閱 [條款與條件](#)

如需更多資訊

如需瞭解更多有關惠普射流熔融 3D 列印維護的資訊 hp.com/go/3Dsupport

註冊進行更新

hp.com/go/getupdated



與同事分享



評價該文檔

惠普服務均受到購買時向客戶提供或指定的服務的惠普條款及條件制約。根據適用的當地法律，客戶可能會有其他法定權利，這種權利不受您的惠普產品享受的惠普服務或惠普有限質保的條款和條件影響。

© 版權所有 2017 HP Development Company, L.P. 此處所含之資訊可能發生變更，恕不另行通知。惠普產品和服務的唯一一保修載於該等產品和服務隨附的明示保修聲明之中。文中的任何內容皆不得被解釋為構成額外的保修。惠普不對文中所含的任何技術性或編輯錯誤或遺漏承擔任何責任。

4AA6-9952ZHT, 2017 年 5 月

