



HP 大格式服務

針對 HP PageWide XL Pro 印表機



HP 在列印服務方面獨佔鰲頭

為了保持業務競爭力，印表機需要正常運作並隨時以最高效能執行。HP 服務提供您所需的專家建議。

HP 大格式列印服務提供易於購買、易於使用的優質服務組合，首先由 HP 認證工程師安裝印表機。除此之外，您還以您負擔得起的價格，擴展和增強 HP 硬體的標準保固範圍。您可以根據需要選擇使用 Care Pack 或服務合約來支援印表機。繼續閱讀瞭解詳細資料。

為您的業務帶來的好處

- 快速執行首次列印：讓您的全新 HP PageWide XL Pro 印表機在交付後幾小時內即可開始列印
- 專業設定：正確設定印表機，使其在您的環境中正常工作，讓您高枕無憂
- 最少的中斷：HP 專家訓練有素，可協助您避免安裝活動影響您的業務營運

含網路設定的 HP 安裝服務

服務說明

HP 安裝服務包含由 HP 訓練有素的技術人員針對 HP Designjet 列印產品提供的到府安裝與網路設定。交付內容包括所有 HP 配件的裝配、硬體驗證、網路設定，以及對您的組織關鍵使用者或操作員進行入門指導。

HP 將與您的組織和員工密切合作，制定並協調包含各種任務和資源的計劃。HP 可協助確定必要的活動、每項活動的時間範圍以及責任方——HP、您的員工或其他供應商。最終，您的安裝過程將會非常順利、輕鬆無憂且不影響業務營運。

藉助於含網路設定的 HP 安裝服務，您可以快速而高效地安裝所需的一切，並立即開始高效列印。

HP 安裝與網路設定 PWXL Pro 5200 SVC	U29C2E
HP 安裝與網路設定 PWXL Pro 8200 SVC	U29C4E
HP 安裝與網路設定 PWXL Pro 10000 SVC	U29C6E



支援程序

疑難排解

如果您的印表機屬於 HP 合約服務的保固範圍，記錄您的案例後，我們的合格支援代表會與您一起遠端解決問題。根據調查結果將採取以下措施：
遠端解決問題時，技術支援人員會逐步指導您如何解決問題。

替換零件

- 如果需要使用者可以安裝的替換零件，HP 會迅速向您寄送必要的零件。您需要使用提供的包裝材料，將有缺陷的零件運回 HP。
- 如果上述疑難排解或解決方法無法解決問題，HP 技術人員會將必須由 HP 或 HP 合作夥伴工程師更換的替換零件寄送到客戶現場。

工程師在下一個營業日介入

- 如果疑難排解程序無法解決裝置錯誤，如果您的服務包括人工，HP 維修技術人員或 HP 授權的服務合作夥伴將盡最大努力在支援代表上報派遣案例後的下一個營業日到達您的現場。¹
- 此案例將由 HP 或 HP 授權的服務合作夥伴跟進，直到問題得到解決為止。

¹並非所有地點都提供現場服務。在某些情況下，現場服務可能由 HP 授權的服務合作夥伴提供。

尋找服務計畫

HP 服務合約

如果您是在 EMEA (歐洲²、中東和非洲)，則您的支援產品為服務合約。服務合約具有彈性，若您正在尋找按月或按季付款、同期限續約、經久不衰的解決方案或套裝管理，則可以自訂服務合約。基礎合約包括：

完整支援

這有助於您進行總成本控制，並獲得安心。其中包括電話支援、所有現場服務、強制性軟硬體更新以及替換零件。合約期限內提供沒有時間量限制的支援。

²葡萄牙、西班牙、法國和俄羅斯不提供合約。在其他國家/地區，合約服務的可用性因當地資源而異，且可能受適用產品和地理位置所限。若要取得進一步資訊或訂購合約服務，請聯絡當地 HP 銷售代表或 HP 授權的服務合作夥伴。

零件保固範圍

專為尋求經濟實惠的初階服務計畫 (如零件保險) 的公司所設計。該計畫包括無限遠端支援和備件。該計畫與操作員訓練結合，為您提供低成本的解決方案。

服務合約功能	針對 PageWide XL Pro 印表機的零件保固範圍	針對 PageWide XL Pro 印表機的完整支援
電話技術支援服務	✓	✓
替換零件	✓	✓
工程師在下一個營業日介入		✓
彈性條款	✓	✓
印表機維護套件	✓	✓

HP CARE PACK

如果您是在法國、西班牙或葡萄牙，則您的支援產品為 Care Pack。Support Care Pack 是一種保固延期服務，為您客戶的印表機提供遠端協助、零件和到府支援，藉以延長客戶印表機的正常執行時間。可以選擇不同的持續時間，為您的印表機購買保固期限後的 Care Pack，以延長保固服務期限。

HP Support Care Pack 包括瑕疵媒體保留服務 (DMR)。該附加功能有助於您保留印表機硬碟及其可能包含的重要資訊，避免處理訂購和支付新磁碟機帶來的麻煩和費用。

Care Pack 服務功能	HP PageWide XL Pro 5200 MFP	HP PageWide XL Pro 8200 MFP	HP PageWide XL Pro 10000
電話技術支援服務	✓	✓	✓
替換零件	✓	✓	✓
工程師在下一個營業日介入	✓	✓	✓
HP 保固期限後服務	✓	✓	✓
瑕疵媒體保留服務	✓	✓	✓
印表機維護套件	✓	✓	✓

訂購資訊

請從下表選擇您偏好的 HP Care Pack 或造訪 hp.com/go/cpc。在透過當地 HP 銷售代表或 HP 授權的服務合作夥伴下單時，請使用 HP Care Pack 產品編號。

訂單確認後，HP 將在接下來的 5 個營業日內，向您或您的 HP 授權的服務合作夥伴傳送一封電子郵件，其中包含您或您的 HP 合作夥伴註冊 Care Pack 時必須使用的連結和啟動碼。您必須在收到郵件後的 10 日內完成註冊。

購買 HP Care Pack 時，您將獲得專線聯絡電話以及服務時間。

	2 年 NBD	3 年 NBD	5 年 NBD	2 年 PW NBD
HP PageWide XL Pro 5200	U31U0E	U31U1E	U31U2E	U31U4PE
HP PageWide XL Pro 8200	U31U5E	U31U6E	U31U7E	U31U9PE
HP PageWide XL Pro 10000	U31V0E	U31V1E	U31V2E	U31V4PE

定義：

NBD——工程師在下一個營業日介入意味著在需要時包含人工，HP 維修技術人員或 HP 授權的服務合作夥伴將盡最大努力在支援代表上報派遣案例後的下一個營業日到達您的現場。

PW——保固後 Care Pack 是可以在原廠保固期或之前的 Care Pack 結束時購買的延長保固期。購買時間不得早於產品保固期或之前購買的 Care Pack 過期前 90 天，不得晚於產品保固期或之前購買的 Care Pack 過期後 30 天。



印表機維護與印表機維護套件 (PMK)

HP 維護程序可協助您繼續從 HP PageWide XL Pro 印表機中獲得最佳列印品質和效能，並避免可能會中斷您的日常業務營運的計劃外印表機停機情況。

操作人員在此程序中發揮著關鍵作用，因為他們必須完成 HP 要求的所有日常工作，這些日常工作在大多數情況下是由印表機觸發的，並可在控制面板中找到。在其他情況下，HP 工程師必須更換 PMK 中包含的維護零件。PMK 是一組維護零件，必須在印表機達到一定的使用量時更換這些零件。

PMK 包含於您的 Care Pack 或服務合約。任何維護零件都包括在內。如果您的基礎合約為完整支援，則人工也包括在內，這是 HP 規定的操作員維護的補充。

為何選擇 HP 來提供列印服務？

專業知識

HP 是公認的影像處理與列印領域全球領導者。HP 的研發工程師和我們豐富的經驗使 HP 成為助您改善列印與影像處理環境的理想合作夥伴。

完整的解決方案

憑藉無與倫比的產品、服務和端到端解決方案組合，HP 與您攜手，確定並滿足您現在和未來的具體需要。

客戶至上

我們的目標是提供最佳的服務，提供完美的客戶體驗。

想瞭解更多資訊？

與您的 HP 銷售代表或 HP 通路合作夥伴聯絡以取得更多資訊。

