




## HP Smart Printing Services – Livelli di servizio

HP Smart Printing Services semplifica i vostri processi di rifornimento proponendo un contratto di servizio tutto incluso con opzioni di pagamento che si adeguano ai bisogni della vostra azienda.



### HP Smart Printing Services

Un pacchetto completo di servizi per ambienti d'elaborazione di documenti.

	
<b>Servizi del partner</b>	<b>Hardware</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrazione</li> <li>- Infrastruttura/ Gestione della flotta</li> </ul> <p style="margin-top: 5px;">Opzionale (esempi):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazione e progettazione</li> <li>- Educazione</li> <li>- Servizi aggiuntivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portafoglio commerciale prodotti HP</li> <li>- Acquisto o noleggio dell'hardware: Finanziamento con HP Financial Services o con altri fornitori di finanziamento</li> </ul>
Basato su finanziamento o contratto rivenditore	Sulla base di un contratto HP da 12 a 60 mesi Opzioni di fatturazione: HP Level Pay, HP Base+, HP All In

### Disponete dei mezzi di controllo

I vostri prodotti multifunzione e di stampa saranno protetti da questa offerta di servizio HP. È possibile acquistare o finanziare l'hardware HP, in modo flessibile attraverso il vostro rivenditore HP. I rapporti periodici sull'utilizzo vi consentono di controllare l'attività di stampa. HP Smart Printing Services facilita:

- Il controllo dell'utilizzo dell'hardware e dei prodotti di consumo, la manutenzione e gli interventi di supporto
- Il controllo dei costi in ambienti singoli o multisito
- La scelta nella gamma completa al top della tecnologia dei prodotti commerciali HP, servizi e prodotti di consumo include le stampanti a colori ed i dispositivi multifunzione.
- Adeguamento dell'ambiente di stampa all'evoluzione dei bisogni
- Supporto telefonico prioritario senza addebito mediante Premium Hotline HP Smart Printing Services.

### Scelte

Al contrario dei pacchetti di servizi tradizionali, HP Smart Printing Services vi propone la scelta fra tre opzioni di fatturazione: HP Base+, HP All In e HP Level Pay. Con HP Level Pay pagate solo in base all'utilizzo di toner e di cartucce.

## HP Smart Printing Services, un pacchetto completo

HP Smart Printing Services comprende:


- Termini flessibili: Fra 12 e 60 mesi (fra 1 e 5 anni)
- Servizi di installazione
- Supporto telefonico (Premium Hotline)
- Servizi di supporto hardware
- Servizi kit di manutenzione
- Materiale di consumo per stampanti HP
- Portale HP Service
- HP Monitoring Tools (opzionali per l'opzione fatturazione HP Level Pay)

### Servizi aggiuntivi

Vari servizi aggiuntivi possono essere proposti dal vostro rivenditore HP.

## Definizioni e opzioni di servizio

Tutti i servizi coperti da questo contratto sono validi solo se le cartucce di stampa HP vengono fornite attraverso questo programma.




### Servizi HP

HP Smart Printing Services comprende tutti i servizi per i prodotti HP e garantisce una produzione senza preoccupazioni.

- **HP Premium Hotline**  
per qualsiasi domanda relativa al contratto
- **Hardware Support Services**  
incluse tutte le parti e la manodopera, con scelta dei tempi di risposta:
  - risposta nelle 4 ore successive
  - risposta il giorno successivo
- **Portale HP Service**
  - Contratto sullo web e portale per i dati di utilizzo
- **HP Remote Monitoring Services \***
  - Sostituzione proattiva dei kit di manutenzione
  - Rifornimento prodotti di consumo interamente automatico
  - Conteggio pagine automatico

\* Opzionale per l'opzione fatturazione HP Level Pay



Servizi HP

3

**Premium Hotline:** HP Customer Care Centre - HP fornisce supporto telefonico per problemi tecnici, di uso e amministrativi, domande relative a HP Smart Printing Services ed ai prodotti hardware coperti da questo accordo. Il servizio di assistenza è disponibile dalle 8:30 alle 18:00 ora locale, da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi.

### Servizi di supporto hardware

**Supporto hardware, intervento on-site entro 4 ore:** Nel caso in cui l'agente della Premium Hotline decida che un intervento di riparazione hardware è necessario, un rappresentante HP autorizzato si presenterà entro 4 ore lavorative per dare inizio al supporto hardware, se la richiesta di servizio avviene prima delle ore 16:00. Le richieste inoltrate dopo le ore 16:00 saranno evase il giorno

lavorativo successivo. Questo livello di servizio è disponibile esclusivamente per determinati prodotti selezionati.

### Servizi kit di manutenzione


HP fornirà kit di manutenzione appropriati per tutte le stampanti compatibili coperte da questo contratto. Esistono due modi di consegna per i kit di manutenzione:

**Sostituzione del kit di manutenzione:** Quando il display della stampante lo consiglia, il cliente chiama il centro HP Customer Care per programmare la sostituzione del kit di manutenzione, eccetto se HP Remote Monitoring è attivo per tale stampante. Inoltre, un rappresentante HP si presenterà alla sede del cliente per incominciare la sostituzione del kit di manutenzione entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento della richiesta di servizio.

**Spedizione del kit di manutenzione:** Quando il display della stampante lo consiglia, il cliente chiama il centro HP Customer Care per programmare la sostituzione del kit di manutenzione, eccetto se HP Remote Monitoring è attivo per tale stampante. Il kit di manutenzione arriverà presso il servizio ricevimenti del cliente entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento della richiesta di servizio.

### Materiale di consumo per stampanti HP


Consegna su richiesta di cartucce di toner per HP LaserJet, cartucce/testine di stampa per stampanti a getto d'inchiostro e cartucce/testine di stampa per Designjet.

  
i n v e n t

## Materiale di consumo HP

HP Smart Printing Services garantisce una catena d'approvvigionamenti continua, consegnando tutti i prodotti di consumo ed i kit di manutenzione [su richiesta](#).

- **Richiesta di consegna**
  - per telefono
  - mediante il Portale HP Service
  - automaticamente, via HP Remote Monitoring
- **Consegna entro 48 ore**  
su sito, ai magazzini del cliente ("cross docking")

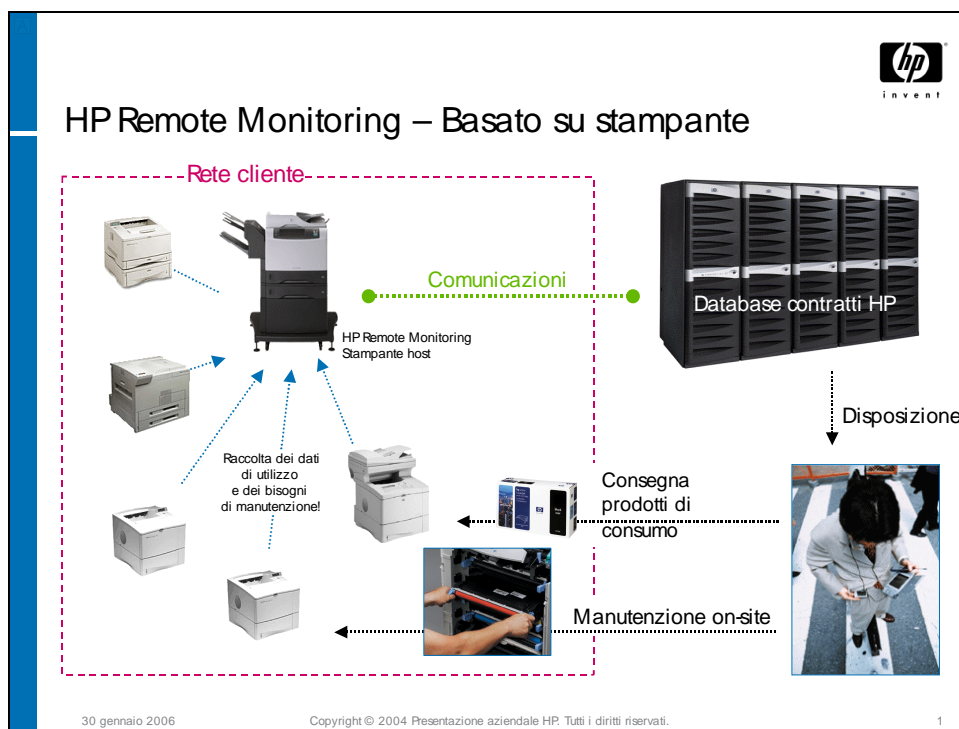


Catena approvvigionamenti HP

4

Le cartucce di stampa HP ordinate ad HP dal cliente nell'ambito di un accordo HP Smart Printing Services vengono consegnate "cross docking" entro 2 giorni lavorativi per tutte le richieste inoltrate prima delle 16:00 ora locale. Le richieste inoltrate dopo le ore 16:00 saranno consegnate entro 3 giorni lavorativi. Se HP Remote Monitoring è attivo per una stampante, le cartucce di stampa HP vengono fornite in modo automatico.

**HP Remote Monitoring** è un servizio che raccoglie quotidianamente dati importanti come l'utilizzo dei prodotti di consumo, lo stato dei kit di manutenzione ed il conteggio delle pagine a partire dalla stampante HP in rete. Questi dati consentono ad HP di fornirvi delle consegne proattive di prodotti di consumo e di servizi di manutenzione per le stampanti. HP Remote Monitoring è un servizio opzionale per la fatturazione HP Level Pay. Tuttavia, è obbligatorio per le fatturazioni "HP Base+" e "HP All In".



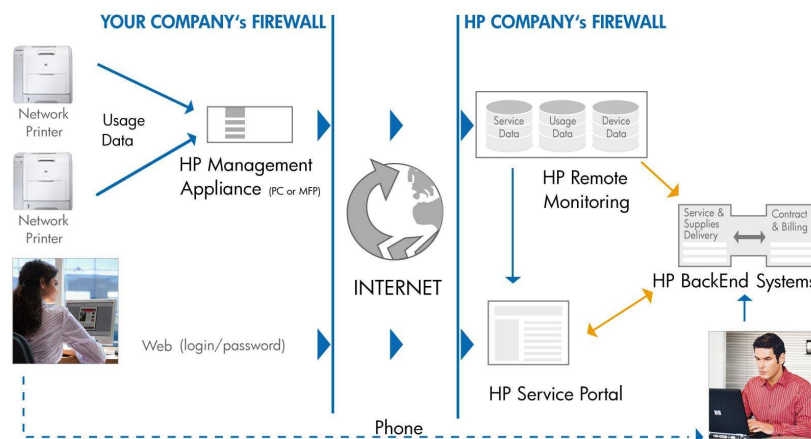
Come funziona? HP Remote Monitoring raccoglie i dati relativi all'utilizzo a partire dalla vostra stampante in rete. Ogni giorno queste informazioni sono inviate automaticamente, attraverso un link HTTPS sicuro, ad una base di dati HP in cui i dati vengono trattati per stabilire dei rapporti basati sullo web e necessari per la consegna dei prodotti di consumo e gli interventi di manutenzione in sede. I report di utilizzo sono disponibili per i clienti sul portale HP Service.

Il portale HP Service è stato sviluppato per offrirvi un elevato livello di servizio clienti. Avrete un accesso facile e rapido a tutti i dettagli del vostro conto su un sito protetto mediante password. Potete consultare utili statistiche, verificare i dettagli dei prodotti e dei servizi e perfino ordinare online cartucce di stampa. Questo servizio vi offre un mezzo semplice e pratico per consultare o utilizzare:

- I dettagli del vostro contratto compresi gli indirizzi del sito ed i contatti
- L'elenco dei dispositivi coperti dal vostro contratto
- Le statistiche delle richieste di servizio in sede
- Le statistiche sulle richieste di prodotti di consumo con il bilancio del conto relativo alle cartucce e lo stato delle spedizioni
- I prodotti di consumo online, agevolazione delle richieste e della manutenzione

## Portale HP Service

Un sito web, protetto mediante password, che consente di ottenere informazioni dettagliate sul contratto e di inoltrare richieste di servizi senza dover interagire con agenti di servizio.



30 gennaio 2006

Copyright © 2004 Presentazione aziendale HP. Tutti i diritti riservati.

2

### Servizi di installazione HP (opzionali)

I vostri prodotti saranno installati ed integrati in rete. I vostri operatori saranno familiarizzati con i sistemi e le procedure per la manutenzione quotidiana.