

HP 지원 서비스



HP Jet Fusion 3D 4210/4200 프린팅 솔루션용 HP 케어에 포함된 케어 팩



서비스 이점

- 원격 지원으로 효율적인 문제 해결
- 현장 지원으로 다운타임 감소
- 손상 미디어 보존(DMR)으로 데이터 보호

서비스 내용

- 원격 문제 진단 및 지원
- HP 전자식 원격 지원 솔루션
- 현장 하드웨어 지원
- 영업일 기준 익일 대응 시간
- 손상 미디어 보존(DMR)

서비스 개요

HP Jet Fusion 3D 4210/4200 프린팅 솔루션용 HP 지원 서비스는 적용되는 HP 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 원격 또는 현장 지원을 제공하여 생산 가동 시간을 늘리는 데 도움이 됩니다. 고객의 생산 관리자와 자격을 갖춘 작업자가 3D 프린팅 시스템의 문제를 빠르게 해결해주는 HP 또는 HP 공인 기술자에게 연락하여 지정된 시간 이내에 하드웨어를 다시 정상 작동 상태로 복구할 수 있습니다.

기능 및 사양

기능	사양
원격 문제 진단 및 지원	문제가 발생한 경우 HP 또는 HP 공인 기술자가 문제를 진단하기 위해 원격으로 문제해결 절차를 수행하고 가능한 경우 문제를 즉시 해결합니다. HP는 고객이 직접 설치할 수 있는 펌웨어 및 고객 자가 수리(CSR) 부품의 설치를 원격으로 지원합니다.
HP 전자식 원격 지원 솔루션	HP 또는 HP 공인 기술자가 HP의 전자식 지원 솔루션을 이용해 고객 시스템에 직접 액세스할 수 있어 더욱 효율적이고 신속하게 문제가 해결됩니다.

기능	사양
현장 하드웨어 지원	<p>원격으로 문제가 해결되지 않으면 HP 또는 HP 공인 기술자가 현장에서 기술 지원을 제공하여 지원되는 하드웨어 제품을 다시 작동하도록 복구해 드립니다. HP 공인 기술자가 고객사 현장에 도착해 제품을 수리할 때까지 HP의 재량 하에 현장 또는 원격 지원으로 서비스를 계속 제공합니다. 부품 또는 추가 리소스가 필요한 경우 작업이 일시 중단될 수 있지만 부품을 입수하면 다시 시작됩니다.</p> <p>HP는 고장 시 수리하는 현장 지원 과정에서 다음 항목을 설치할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제품이 제대로 작동하는지 확인하고 HP가 공급한 하드웨어 교체 부품과 호환성을 유지하는 데 도움이 되는 엔지니어링 향상 기능 - 지원되는 제품을 작동 상태로 복구하거나 HP 지원이 가능한 상태로 유지하는 데 필요한 펌웨어 업데이트 중 HP에서 고객 설치 불가로 정의한 항목 <p>HP는 요청 시 수리하는 현장 지원 과정에서 지원되는 하드웨어 제품의 중요한 펌웨어 업데이트를 고객의 요청에 따라 설치합니다.</p>
하드웨어 지원의 현장 대응 시간	<p>HP 지원 서비스는 영업일 기준 익일 표준 업무 시간 동안 대응이 진행됩니다.</p> <p>현장 대응은 HP가 최초로 지원 요청 전화를 확인했을 때 시작되며 HP 공인 기술자가 고객사 현장에 도착하거나 HP가 현장 대응이 필요하지 않다고 판단하여 지원 건이 종료할 때 끝납니다.</p>
지원 시간	<p>현지 시간 기준 월~금요일 오전 8시~오후 5시(HP 공휴일 제외)</p>
손상 미디어 보존(DMR)	<p>DMR은 교체품을 설치한 후 결함이 있거나 고장 난 디스크 드라이브를 보존하여 회사의 보안 규정에 따라 드라이브를 안전하게 폐기할 수 있는 서비스입니다.</p>
일부 제품에 펌웨어 업데이트 제공	<p>고객이 보유한 계약이 유효하고 업데이트 이용 권한이 보장되어 있는 경우, HP 펌웨어 업데이트를 제공합니다.</p> <p>고객은 지원되는 하드웨어 제품에 적용되는 펌웨어 업데이트를 다운로드하여 설치하고 사용할 수 있습니다.</p>
전자식 지원 정보 및 서비스 이용 권한	<p>HP는 전자식 및 웹 기반의 도구를 이용할 수 있는 권한을 고객에게 제공합니다. 제품 모델, 지역, 서비스 이용 가능 여부에 따라 다음 도구를 이용할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 하드웨어와 관련된 사전 예방적 서비스 알림 구독 • 지원 포럼 활동 참여 • 웹 기반의 기술 지원 문서 이용 • HP의 독점적 진단 도구(비밀번호를 사용하여 액세스) • HP 및 타사가 호스팅하는 특정 제품용 정보 데이터베이스

제공 사양

- 전화, 웹 포털(해당 지역에서 이용 가능한 경우) 또는 HP 전자식 원격 지원 솔루션을 이용해 자동 장비 보고 이벤트 형태로 하드웨어 문제를 보고할 수 있습니다.
- HP는 HP Command Center 소프트웨어를 설치하거나 HP 제품을 제어하고 고객 컴퓨터를 원격으로 모니터링할 수 있는 기타 HP 소프트웨어를 설치합니다.
- 정확한 원격 모니터링을 위해 HP Command Center 소프트웨어가 항상 실행되고 HP 제품 및 HP 보안 클라우드에 연결되어 있어야 합니다.
- 현지 시간 기준 월~금 오전 8시~오후 5시(HP 공휴일 제외)에 전화 지원 및 현장 지원 서비스를 이용할 수 있습니다.
- 해당 지역의 HP 관리팀은 문제를 해결하기 위해 HP 자체 리소스 및/또는 일부 타사를 포함하는 지원 보고 체계를 조율합니다.
- HP는 HP의 의무(전체 또는 일부) 이행을 HP 공인 기술자에게 하도급할 수 있습니다.

고객의 책임

- 고객은 현장 준비 안내서에 명시된 대로 연결을 항상 보장하기 위해 HP에서 승인한 통신 채널을 이용해 HP Command Center 소프트웨어를
- HP 보안 클라우드에 영구적으로 연결해야 합니다. 고객은 또한 연결이 중단되는 경우 즉각적으로 연결을 복구할 책임이 있습니다.
- HP 제품은 시스템 데이터를 수집할 수 있습니다. 고객은 HP 또는 HP 공인 기술에게 HP Command Center 소프트웨어를 통해 이 데이터에 원격으로 액세스할 수 있는 권한을 부여합니다.¹
- 고객의 시스템 데이터는 원격 지원을 제공하고 진단 및 예방적 유지보수 기능을 강화하고 소프트웨어를 업데이트하며 용품 및 소모품 사용량과 통계를 계산하고 나중에 HP 제품 및 서비스 개선 상태를 평가하는 용도로 사용됩니다. 시스템 데이터는 HP 제품의 사용 방법과 많이 사용되는 제품 기능을 HP가 확인하고 다양한 HP 제품 사용량 통계를 종합적으로 계산하는 데 도움이 됩니다.
- HP가 지원 적격성 여부를 판단하고 전문가의 원격 지원을 바로 제공하기 위해서는 고객이 문제와 관련된 모든 정보를 HP에 제공해야 합니다.
- HP는 고객에게 시동 시 자체 테스트를 직접 완료하고 다른 진단 도구 및 프로그램을 설치하고 실행하거나 문제 확인 및 해결에 도움이 되는 활동을 수행하도록 요청할 수 있습니다.
- HP는 전자식 지원 솔루션을 위한 원격 액세스 정보와 HP 교체 부품 또는 HP 도구를 현장에서 이용할 수 있는 권한을 고객에게 요청합니다.

지원 범위

- 이 서비스는 지원되는 HP 브랜드의 3D 프린팅 제품에 제공됩니다.

이동 거리

HP 지정 지원 허브로부터 320km 이내에 위치한 현장까지의 이동은 추가 비용 없이 제공됩니다. HP 지정 지원 허브로부터 320km 이상 떨어져 있는 현장의 경우 이동 비용이 추가됩니다.

이동 거리 및 비용(해당될 경우)은 지리적 위치에 따라 다를 수 있습니다. HP 지정 지원 허브로부터 160km 이상 떨어져 있는 현장의 대응 시간은 아래 표와 같이 이동 거리별 변경된 대응 시간을 따릅니다.

HP 지정 지원 허브로부터 80km 이내에 위치한 현장에 대해서는 6시간의 통화 수리 시간 보장이 제공됩니다. HP 지정 지원 허브로부터 81km ~ 161km 이내에 위치한 현장에 대해서는 아래 표와 같이 조정된 하드웨어 통화 수리 시간 보장이 적용됩니다.

HP 지정 지원 허브로부터 160km 이상 떨어져 있는 현장에 대해서는 6시간의 하드웨어 통화 수리 시간 보장이 제공되지 않습니다.

HP 지정 지원 허브로부터 160km 이상 떨어져 있는 현장에 대해서는 다른 통화 수리 시간이 조정되어 적용됩니다. 이동 거리 및 비용(해당될 경우)은 지리적 위치에 따라 다를 수 있습니다. 이동 거리에 대한 자세한 내용은 해당 지역의 HP 영업 사무소에 문의하십시오.

이동 거리	담당 HP 지원 사무소와의 거리	영업일 기준 익일 현장 대응 시간	이동 거리별 비용
이동 거리 0~2	0~80km	영업일 기준 익일	추가 없음
이동 거리 3	81~160km	영업일 기준 익일	추가 없음
이동 거리 4	161~320km	영업일 기준 1일 추가	추가 없음
이동 거리 5	321~480km	영업일 기준 2일 추가	실제 이동 비용 기반의 맞춤 견적
이동 거리 6	480km 이상	지원 불가	실제 이동 비용 기반의 맞춤 견적

이동 거리	담당 HP 지원 사무소와의 거리	4시간 현장 방문 대응	6시간 통화 후 수리 시간 보장	이동 거리별 비용
이동 거리 0~2	0~80km	4시간	6시간	추가 없음
이동 거리 3	81~160km	4시간	8시간	추가 없음
이동 거리 4	161~320km	8시간	적용 불가	추가 없음
이동 거리 5	321~480km	적용 불가	적용 불가	실제 이동 비용 기반의 맞춤 견적
이동 거리 6	480km 이상	적용 불가	적용 불가	실제 이동 비용 기반의 맞춤 견적

서비스 제한 사항

- 현장에서 또는 원격으로 서비스가 제공되는 시간이 아닌 업무 외 시간에 걸려온 지원 요청 전화는 전화를 받은 시간에 기록되지만 다음 날 업무 시간에 확인됩니다.
- HP는 보고된 모든 지원 요청에 대해 최종 해결방법을 결정할 권리를 갖습니다.
- 대응 시간은 업무 시간 동안에만 측정됩니다.
- 대응 시간은 해당 지역의 지원 가능 여부에 따라 달라집니다.
- 지원 범위 또한 지역에 따라 다를 수 있습니다.
- 하드웨어 고장이 해결되었거나 하드웨어가 교체되었음을 HP가 확인하면 수리가 완료된 것으로 간주됩니다.
- HP의 전자식 원격 지원 솔루션으로 제품이 지원되는 경우 HP가 원격 시스템 액세스를 사용할 수 있도록 고객이 승인해야 합니다.
- 교체된 부품은 HP의 자산입니다. 고객이 교체된 부품을 보존, 소지하거나 달리 물리적으로 파괴할 경우 비용이 청구되며 교체 부품의 정가를 지불해야 합니다.
- 마모 부품 및 소모품은 이 서비스의 지원 대상에 포함되지 않습니다. 마모 부품의 예로는 램프, 전구, 롤러, 필터 및 세척용품이 포함됩니다. 소모품의 예로는 프린트헤드, 클리닝 롤, 에이전트 및 재료가 포함됩니다. 소모품 및 마모 부품에는 표준 보증 약관이 적용됩니다.
- HP 제품의 HP 보안 클라우드 연결을 유지하지 못하면 제품 기능이 제한되거나 제품이 작동하지 않고 서비스 수준이 제한됩니다.
- HP는 고객이 계약 약관을 준수하는지 확인할 수 있습니다.
- 고객은 하드웨어 지침/알림을 바탕으로 예방적 유지보수를 완료해야 합니다. 예방적 유지보수를 적절한 때에 완료하지 않으면 지원 계약 및 지원이 종료될 수 있습니다.
- 펌웨어 기반 소프트웨어 제품에 대한 라이선스를 보유한 경우 관련 펌웨어 업데이트를 다운로드하고 사용할 수 있는 유효한 소프트웨어 지원 계약을 HP와 체결해야 합니다 (구입 가능한 경우). HP 또는 원본 소프트웨어 제조업체가 허가한 관련 소프트웨어 업데이트 사용 라이선스를 고객이 보유한 경우에만 HP에서 펌웨어 업데이트를 지원합니다.

- 타사가 호스팅하는 정보 데이터베이스에 대한 액세스는 타사의 액세스 제한 사항에 따라 제한될 수 있습니다.
- 이 서비스는 일부 지역에서만 이용할 수 있습니다. 국가별 제공 여부 및 제한 사항을 알아보려면 해당 지역의 HP 영업 담당자 또는 채널 파트너에게 확인하시기 바랍니다.
- HP Jet Fusion 3D 프린팅 솔루션은 HP 클라우드에 연결됩니다. 프린터를 연결하지 않으면 고객 측에서 지원 계약을 위반하게 됩니다. HP는 프린터가 연결되지 않은 기간 동안 사용량을 예측할 수 있으며 또는 HP 및 HP의 채널 파트너가 부당하게 비용을 부담하지 않도록 지원을 조기에 만료할 수 있습니다.

주문 정보

귀사에 가장 적합한 HP 지원 서비스 옵션을 선택하려면 HP 영업 담당자 또는 HP 채널 파트너에게 문의하여 도움을 받으십시오.

서비스 이용약관

전체 내용을 보려면 [서비스 이용약관](#)을 참조하십시오.

자세한 내용 알아보기

HP Jet Fusion 3D 4210/4200 프린팅 솔루션용 HP 케어에 대한 자세한 내용은 hp.com/go/3DSupport 사이트를 참조하십시오.

최신 정보 구독 신청

hp.com/go/getupdated

¹ HP 및/또는 HP 공인 기술자는 고객의 개인 정보 및 고객 시스템 데이터를 보호하기 위해 노력할 것이며 합리적인 수준의 예방 조치를 취하여 무단으로 데이터에 액세스하는 행위나 데이터 공개를 막고 고객 시스템 데이터의 적절한 사용을 약속합니다. 일부 데이터가 개인 수준 데이터로 분류되는 경우 HP 및/또는 HP 공인 기술자는 HP 개인정보 보호정책(hp.com/go/privacy) 및 해당하는 경우 개인 데이터 권한에 대한 고지(welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice)에 따라 해당 데이터뿐만 아니라 수집된 모든 데이터의 개인 정보를 보호합니다.

HP 케어 팩의 서비스 수준 및 대응 시간은 고객의 지리적 위치에 따라 다를 수 있습니다. 서비스는 하드웨어 구매일로부터 시작됩니다. 제한 사항이 적용될 수 있습니다. HP 서비스는 구입 당시 고객에게 제공되었거나 명시된 서비스에 해당하는 HP 이용약관의 적용을 받습니다. 고객은 해당 지역의 법률에 따라 추가로 법적 권리를 가질 수 있으며 그러한 권리는 HP 서비스 이용약관 또는 구입한 HP 제품에 동봉된 HP 제한 보증에 전혀 영향을 받지 않습니다.

© Copyright 2017-2018 HP Development Company, L.P. 이 문서의 모든 내용은 통보 없이 변경될 수 있습니다. HP 제품 및 서비스에 대한 보증은 해당 제품 및 서비스에 포함된 간이 보증서에 기재된 내용에 한합니다. 이 문서에 설명된 내용 중 어느 것도 추가적인 보증을 제공하지 않습니다. HP는 이 문서의 기술적 또는 편집상 오류와 누락에 대해 책임지지 않습니다.

4AA6-9952KOP, 2018년 7월, Rev. 3

