

政策

马肯依玛士硬件维护和支持合同

马肯依玛士硬件维护和支持合同 - AA-EN | 2024 年 4 月 10 日

马肯依玛士硬件维护和支持合同 - 政策 - AA

1 / 11



markem·imaje

a **DOVER** company



markem·imaje
a **DOVER** company

范围

马肯依玛士硬件维护和支持合同

根据所选的服务合同类型，硬件维护和支持合同包括访问高级马肯依玛士 Virtual Assitant 虚拟助手数字自助服务、联网支持服务、高级备件更换服务、定期的备件发货协议、备件返回和维修服务、高级远程服务支持、有计划预防性和预测性维护服务以及专家现场拜访协议。为了获得服务，客户必须签订有效且具有法律效力的硬件维护和支持合同。

所有合同类型均须遵守“附录 1：公平使用政策”和“附录 3：例外政策”中的规定。

合同到期

若客户希望稍后购买硬件维护和支持合同，设备可能须接受马肯依玛士检查，可以通过远程视频或马肯依玛士技术人员在现场完成。

超出适用范围

客户负责维修和维护应用中使用但未在马肯依玛士硬件维护和支持合同中指定的任何设备或配件。

技术服务流程

技术支持包含下列服务类别：

- （数字化）自助服务
- 远程服务
- 现场服务

（数字化）自助服务在购买的**马肯依玛士硬件维护和支持合同**指定。这些服务包括**Virtual Assistant** 虚拟助手、高级备件更换服务、备件返回和维修服务、联网技术服务和定期的备件发货。

远程服务在购买的**马肯依玛士硬件维护和支持合同**中指定，并包括电话支持等服务。

远程视频支持和实时故障排除**聊天**服务。远程服务包括问题诊断、根本原因查找和远程故障排除（如需要），以及向调度团队或客户服务团队提供升级和移交支持。

现场服务在购买的**马肯依玛士硬件维护和支持合同**级别中指定，并且可包括预防性和预测性维护、纠正措施和可选的专家现场支持。

合同中 包含的支持服务

类型	详细信息	标准合同	高级合同	终级合同
数字化自助服务	线上商店与客户门户	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Virtual Assistant 虚拟助手	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	高级虚拟助手	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	预防性自助维护部件	可选		
	高级备件更换服务	可选	可选	可选
	联网技术服务	可选	可选	可选
远程服务	400 电话 8/5 支持	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	实时聊天 24/7 支持	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	远程视频 8/5 支持	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	预防性监测服务		可选	可选
现场服务	预防性维护现场服务		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	故障维修部件和人工费用			<input checked="" type="checkbox"/>
	专家现场支持	可选	可选	可选

案例解决

案例解决流程应遵循下列步骤：

对于任何技术信息或故障排除请求，建议客户咨询马肯依玛士 **Virtual Assistant** 虚拟助手。可通过下列方式访问马肯依玛士 **Virtual Assistant** 虚拟助手：

- 扫描喷码机上的支持二维码（动态或静态二维码）
- 通过马肯依玛士网站
- 远程服务技术人员提供的直接链接

如果马肯依玛士 **Virtual Assistant** 虚拟助手并未向客户提供满意的答复，可将需求上传至马肯依玛士远程服务团队。可通过以下方式升级请求：

- 马肯依玛士 **Virtual Assistant** 虚拟助手聊天
- 马肯依玛士 **Virtual Assistant** 虚拟助手电子邮件
- 电话呼叫（优先级较低与马肯依玛士 **Virtual Assistant** 虚拟助手升级）
- 实时聊天
- 技术电子邮件
- 技术电话支持

附录 1：合理使用政策

马肯依玛士设备用户合理使用政策。

作为马肯依玛士设备的用户，客户须遵守下列指南，以促进安全、高效和负责任地使用设备。

授权使用

马肯依玛士设备只能由接受过基本操作培训的设备负责人员操作。

客户应按照操作手册和说明指南中规定的预期用途使用马肯依玛士设备。

安全预防措施

客户应遵守所有马肯依玛士安全指南，穿戴适当的个人防护设备 (PPE)，并立即向马肯依玛士远程服务团队报告任何安全隐患或疑虑。

维护和检查

根据马肯依玛士的建议，对机器进行例日常检查和定期维护检查。

及时向马肯依玛士远程服务团队报告任何维护问题、异常状况或故障，以防止发生事故或故障。

操作指南

客户在使用马肯依玛士设备之前，通过可用的用户手册和马肯依玛士 Virtual Assistant 虚拟助手查看其操作控制和程序。

环境责任

以对环境负责的方式操作马肯依玛士设备，遵循设备和耗材废弃物管理指南。

禁止的活动

客户不得将马肯依玛士设备用于未经授权的用途，或者对安全或设备完整性构成风险的活动。

请勿修改、更改或滥用马肯依玛士设备，使其超出指定功能。客户应遵守材料安全数据中规定的使用限制

数据表、油墨运行规格表和打印机规格表

遵守法规

客户应遵守管理马肯依玛士设备使用的所有相关法规、标准和法律要求。

报告和问责

客户应承担操作马肯依玛士设备时的所有相关操作负责，并向马肯依玛士远程服务团队报告任何功能异常状况。

持续改进

建议用户参加培训计划，以提高与马肯依玛士设备操作和安全相关的技能和知识。

通过遵守此合理使用政策，马肯依玛士设备用户可促进营造安全且高效的工作环境，同时优化设备正常运行时间。

互动规则

任何类型的服务请求必须通过马肯依玛士的远程支持工具发起。如果客户拒绝通过马肯依玛士远程技术支持团队进行故障排除和诊断尝试，可能需要支付差旅费和人工费。

附录 2：执行适用范围

在期限内，马肯依玛士应根据现行马肯依玛士维护和支持合同政策，提供本文件所述报价中规定的维护和支持水平。

1. 拜访日期和时间表：双方就维护的计划时间表达成一致，考虑设备能使用的可能日期，以及合同中计划的拜访频率。现场服务加上旅行时间不得超过每天 8 小时，并且须在正常工作时间内进行，即周一至周五上午 8 点 30 分至下午 5 点 30 分，周末和公共假日除外。

马肯依玛士将至少提前 48 小时和客户确认现场服务安排。客户应至少提前 48 小时通知马肯依玛士其取消或延迟现场拜访的意愿，否则马肯依玛士保留收取可能产生额外费用的权利。

2. 预防性服务：“预防性维护”应包括按照预防性维护规定执行的维护。根据维护检查清单进行设备检查和磨损部件更换，马肯依玛士可能不定期地更新检查清单。
3. 主动服务：“主动维护”应包括不定期更换马肯依玛士设备指定的某些主要部件。根据马肯依玛士定义的主动维护计划，对涵盖的设备部件主动维护其使用寿命 (MTBF)。
4. 纠正：“纠正维护”应包括提供备件、人工和差旅费，以根据马肯依玛士不定期指定的纠正维护，对设备正常运行过程中所需的某些故障维修提供支持，并且须遵守合理使用和例外状况（“附录 1：合理使用政策”和“附录 3：例外政策”）中的规定。每次纠正干预应基于马肯依玛士技术服务技术人员的分析。在某些情况下，基于喷码机技术，马肯依玛士保留通过当地马肯依玛士维修中心使用高级备件服务 (AES 服务) 提供纠正干预的权利。
5. 备件：提供高级合同和终极合同中规定主动性备件和预防性备件（定义详见设备各自的检查清单），以及仅在终极合同中规定的纠正性维护到访期间，提供马肯依玛士认为有缺陷的备件，费用由马肯依玛士承担，合理使用和例外政策中规定的事件除外。
已经确定为损害的备件仍属于马肯依玛士的财产，可用于技术分析和评估。

6. 持续咨询：如有必要，马肯依玛士将提供任何建议，让操作人员和维护人员能够优化设备的使用和/或性能。这些建议将在本合同规定的计划拜访期间提供。此建议不能代替完整的培训课程。马肯依玛士代表可提供额外的收费培训课程。
7. 拜访报告：马肯依玛士将向客户提供拜访报告和检查清单，其中包含执行的所有预防性、主动性和纠正性维护活动的详细信息。此报告需要由客户签署，并视为对所提供服务的**确认**。
8. 紧急服务：马肯依玛士根据其可用资源，为标准、高级和终极服务合同签订者提供紧急现场服务优先权。
9. 专家现场支持：此服务仅提供给购买马肯依玛士硬件维护和支持合同中所包含的此选项的客户。

马肯依玛士和客户的代表应安排定期会议，以讨论在保修期内发现的维护和/或操作问题。

此维护和操作审查期间讨论的问题可能包括：

- 技术问题审查
- 客户技术团队的运营和维护效果审查
- 技术合作改进

附录 3 : 例外政策

就政策中规定的任何范围以外的缺陷或故障问题而言，马肯依玛士不承担本合同项下的服务或维修责任。

马肯依玛士依据本合同提供的服务不包括：

- 马肯依玛士到达现场提供预防性和主动性服务时设备不可用且无法正常运作的情况下所产生的差旅费和人工费。
- 根据马肯依玛士指导指南，客户负责的日常维护操作。
- 合同中所述耗材和备件的运输或更换
- 完成马肯依玛士培训部门提议的培训课程。
- 外观操作，例如清洁、喷漆和外观设计。
- 客户指定的修改。
- 设备的拆卸、移动或恢复到正常工作状态。
- 安装周围环境的检查和维护。

就下列事件涵盖的缺陷或故障而言，马肯依玛士不承担本合同项下的服务或维修责任：

- 维修因火灾、水灾、雷击、自然灾害、罢工、暴乱、民众起义、民事或军事公共当局的行为而造成的故障或损坏。
- 维修因误用、事故、疏忽、滥用、客户维护不当、客户或任何未经授权一方尝试维修或更改设备或软件而造成的故障、损坏或调整。
- 维修因使用非马肯依玛士提供的耗材、备件和配件而造成的故障或损坏。
- 因设备安装或使用不当或将设备暴露在马肯依玛士推荐环境、电源和操作规格以外的条件下而造成的必要调整或损坏。
- 维修因电力供应故障造成的损坏。
- 在上述所有情况下，只要合理可行，马肯依玛士均可提供服务或其他修改，且客户应按照马肯依玛士当时的现行收费标准，承担此类服务和修改的费用

马肯依玛士在以下情况下不承担合同权利：

- 未履行合理使用政策中列出的义务 (“附录 1) : 合理使用政策)
- 客户不允许远程服务技术人员依据保修和终极合同执行根本原因诊断
- 未实施建议的设备和应用改进措施
- 未经认证方对设备进行服务
- 使用未经认证的耗材运行马肯依玛士设备
- 应用与合同销售日期的初始应用不同