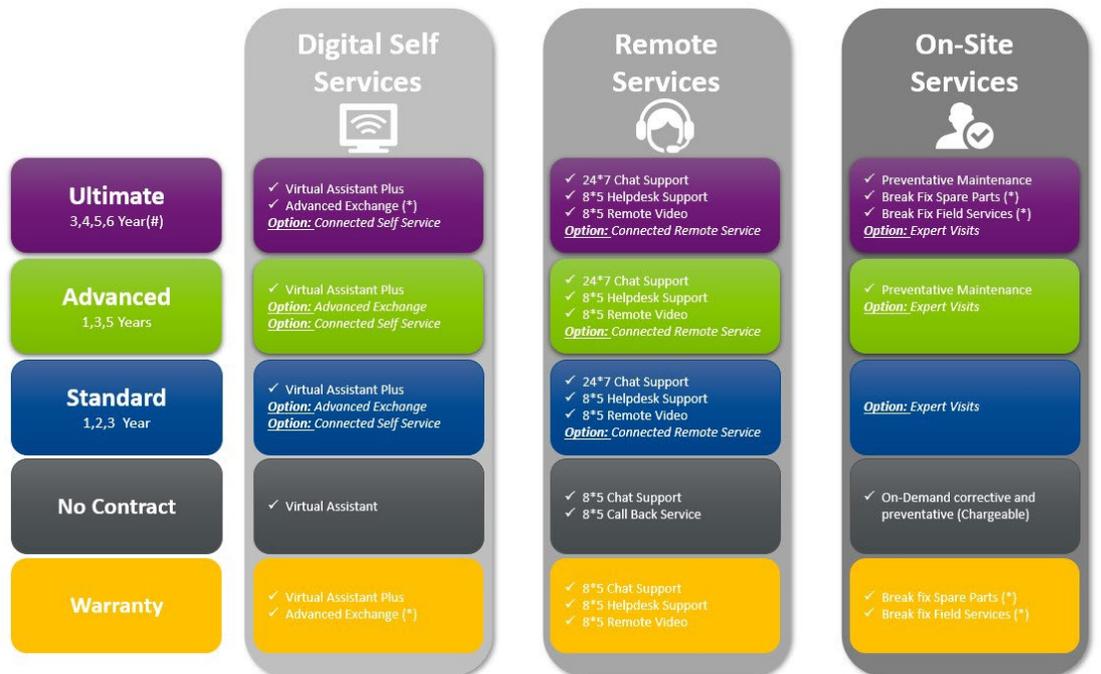


政策：僅限內部使用

## 馬肯依瑪士硬體維護與支援合約



markem·imaje

a **DOVER** company

# 範圍

## 馬肯依瑪士硬體維護與支援合約

根據所選的服務合約類型，硬體維護與支援合約包括：進階級別的馬肯依瑪士**虛擬助理**數位自助服務、已連接的打印機服務、進階更換服務、排程零件出貨協議、回收和維修服務、進階級別的遠端服務支援、排程預防性和預測性維護服務，以及專家巡訪協議。若要接受這些服務，客戶必須簽訂有效的硬體維護與支援合約。

所有合約類型均受到「**附錄 1：公平使用政策**」和「**附錄 3：例外政策**」

### 合約到期

如果客戶拒絕購買或續約硬體維護與支援合約，馬肯依瑪士將根據「**附錄 5：非合約服務政策**」中定義的內容提供非合約支援。如果客戶希望在日後購買硬體維護與支援合約，其設備可能需要接受檢查，檢查可透過遠端影像服務進行，或經由馬肯依瑪士技術人員在現場執行。

### 超出範圍

**客戶**負責維修和維護任何用於應用中，但未在馬肯依瑪士硬體維護與支援合約中指定的設備或配件。

在合約期間，如果由非馬肯依瑪士認證的服務提供者對馬肯依瑪士硬體維護與支援合約中的設備進行操作，或使用非馬肯依瑪士核准的耗材，**馬肯依瑪士**將不對服務保固負責。

馬肯依瑪士不負責支援或解決因客戶未能遵循以下情況而導致的問題：(i) 根據馬肯依瑪士與客戶簽訂的現行協議使用馬肯依瑪士設備；(ii) 根據馬肯依瑪士提供的文件（以下簡稱「文件」）使用設備；或 (iii) 遵循馬肯依瑪士提供的合理指示來修正或規避錯誤，或拒絕實施排除故障解決方案。如果設備經過非馬肯依瑪士的修改或變更，則不會根據任何類型的服務合約協議提供支援

任何未在硬體維護與支援合約中明確說明的其他服務要求，包括配置設定、影像/訊息設計、安裝和訓練，均不在硬體維護與支援合約的範圍內，但此類要求將轉交給適當的馬肯依瑪士商業團隊進行後續處理。馬肯依瑪士可能會為超出範圍的服務報價，並根據客戶與馬肯依瑪士簽訂的單獨購買協議要求支付該服務的費用。

# 技術服務流程

技術支援將包含以下三種服務類別：

- (數位) 自助服務
- 遠端服務
- 現場服務

**(數位) 自助服務**已在購買的**馬肯依瑪士硬體維護與支援合約**級別中明確規定。這些服務包括：虛擬助理、進階更換服務、回收和維修服務、已連接的打印機服務、排程零件出貨。

**遠端服務**已在購買的**馬肯依瑪士硬體維護與支援合約**級別中明確規定，包括電話支援、遠端影像支援和線上排除故障**交流**服務。遠端服務包括問題解決診斷、根本原因故障確認，以及必要時的遠端排除故障，還包括向規劃或客戶服務團隊提報和交接支援。

**現場服務**在購買的**馬肯依瑪士硬體維護與支援合約**級別中明確規定，包括預防性和預測性維護、糾正措施和選用的專家巡訪。

## 根據合約級別包含的支援元素

類型	細節	標準合約	進階合約	終極合約
數位自助服務	網路商店與客戶入口網站	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	虛擬助理	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	虛擬助理 Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	預防性自行維護零件	可選購		
	進階更換服務	可選購	可選購	可選購
	已連接的打印機服務	可選購	可選購	可選購
遠端服務	白天提供服務的服務中心	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	線上交流, 全天候 24 小時提供服務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	白天提供服務的遠端影像支援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	預測監控服務		可選購	可選購
現場服務	預防性維護巡訪		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	障礙修復零件與人工			<input checked="" type="checkbox"/>
	專家巡訪	可選購	可選購	可選購

## 「標準」合約類型：

**馬肯依瑪士虛擬助理 Plus 版本**：包括排除故障用的進階數位自助服務、所有相關的使用者文件、大量「操作方式」的影片庫、線上客戶訓練套件、自動零件訂購流程、優先自動提報至遠端服務技術人員。

白天提供服務的優先遠端服務技術人員（電話支援）、遠端影像支援和 24 小時全天候線上交流。

### 選項

- 專家巡訪
- 預防性維護零件
- 進階更換服務

### 超出範圍

- 預防性排程維護巡訪
- 除非透過專家巡訪選項購買，否則不包括現場巡訪
- 除非透過預防性維護零件選項購買，否則不包括預防性維護零件
- 除非作為選項購買，否則不包括進階更換服務
- 現場和內部訓練（另售項目）

### 約定規則

- 只有在透過馬肯依瑪士**虛擬助理**提報時，才能取得優先的遠端服務支援
- 必須使用馬肯依瑪士認證的零件和耗材

## 「進階」合約類型：

**馬肯依瑪士虛擬助理 Plus 版本**：包括排除故障用的進階數位自助服務、所有相關的使用者文件、大量「操作方式」的影片庫、線上客戶訓練套件、自動零件訂購流程、優先自動提報至遠端服務技術人員。

白天提供服務的優先線上遠端服務技術人員（電話支援）、遠端影像支援和 **24 小時全天候**線上交流。

### 預防性維護排程巡訪

維護週期內的**韌體**版本管理

### 選項

- 其他專家巡訪
- 進階更換服務 (\*)
- 已連接的打印機服務和預測監控服務

### 超出範圍

- 除非透過專家巡訪選項購買，否則不包括現場巡訪
- 除非作為選項購買，否則不包括進階更換服務 (\*)
- 除非作為選項購買，否則不包括已連接的打印機服務和預測監控服務
- 現場和內部訓練（另售項目）

### 約定規則

- 只有在透過馬肯依瑪士**虛擬助理**提報時，才能取得優先的遠端服務支援
- 必須使用馬肯依瑪士認證的零件和耗材



(\*) 根據服務產品規格，進階更換服務要求客戶執行更換。如果客戶要求馬肯依瑪士技術人員來執行更換，則會單獨開具工資和車資費用的發票，且不含在合約內。或者，如果合約中包含了專家巡訪，客戶也可以消耗該服務次數。

## 「終極」合約類型：

馬肯依瑪士**虛擬助理 Plus** 版本：包括排除故障用的進階數位自助服務、所有相關的使用者文件、大量「操作方式」的影片庫、自動零件訂購流程、優先自動提報至遠端服務技術人員。

白天提供服務的優先線上遠端服務技術人員（電話支援）、遠端影像支援和 **24 小時全天候線上交流**。

### 預防性維護排程巡訪

障礙修復巡訪受到「公平使用和例外」政策約束（請參閱「附錄 1：公平使用政策」和「附錄 3：例外政策」）

障礙修復零件和進階更換服務 (\*) 須用於解決設備失效，受到「公平使用和例外」政策約束（請參閱附錄 1：公平使用政策」和「附錄 3：例外政策」）

在維護週期內或障礙修復巡訪期間的**韌體**版本管理

### 選項

- 已連接的打印機服務和預測監控服務

### 超出範圍

- 合約結束日期超過安裝日期 **6 年**以上的設備
- 預防性更換障礙修復零件
- 合約涵蓋但未使用的報銷
- 現場和內部訓練（另售項目）

### 約定規則

- 必須透過遠端支援服務提報。如果客戶拒絕透過服務中心進行診斷，則須收取車資和工資費用
- 透過訓練有素的客戶員工進行提報
- 只有在透過馬肯依瑪士**虛擬助理**提報時，才能取得優先的遠端服務支援
- 必須使用馬肯依瑪士認證的零件和耗材



(\*) 根據服務產品規格，進階更換服務要求客戶執行更換。如果客戶要求馬肯依瑪士技術人員來執行更換，則會單獨開具工資和車資費用的發票，且不包

含在合約內。或者，如果合約中包含了專家巡訪，客戶也可以消耗該服務次數。

# 案件解決方案

案件解決方案流程應依照以下步驟進行：

對於任何技術資訊或排除故障要求，建議客戶使用馬肯依瑪士**虛擬助理**進行諮詢。馬肯依瑪士**虛擬助理**使用方式如下：

- 掃描打印機上的支援 QR 碼（動態或靜態 QR 碼）
- 透過馬肯依瑪士網站
- 遠端服務技術人員提供的直接連結

如果馬肯依瑪士**虛擬助理**無法為客戶提供滿意的答案，可將該要求提報給馬肯依瑪士遠端服務團隊。您可透過以下方式提報要求：

- 馬肯依瑪士**虛擬助理**交流
- 馬肯依瑪士**虛擬助理**電子郵件
- 通話（優先順序低於馬肯依瑪士**虛擬助理**提報）
- 線上交流
- 技術電子郵件
- 技術電話支援

**提報的自助服務案件**將由遠端服務團隊處理，提供的服務級別將取決於客戶合約權利。如果沒有合約，遠端服務技術人員將透過**虛擬助理**交流支援接收案件。

根據合約權利，客戶將收到以下遠端服務：

合約	交流	電話	電子郵件	遠端影像支援
終極	全天候 24 小時提供服務	白天提供服務	白天提供服務	白天提供服務
進階	全天候 24 小時提供服務	白天提供服務	白天提供服務	白天提供服務
標準	全天候 24 小時提供服務	白天提供服務	白天提供服務	白天提供服務
無合約	白天提供服務	回電	-	-

如果遠端服務技術人員無法解決該案件，則會轉交給規劃團隊來規劃現場服務巡訪。規劃時，需要提供以下客戶資訊：

- 設備序號
- 產品類型
- 問題說明
- 遠端服務技術人員執行的**徵兆和故障確認步驟**

# 附錄

- 建議現場執行的操作和預估時間
- 備用零件需求
- 現場服務技術人員技能需求

規劃人員會考慮合約權益來規劃活動。在所有其他潛在優先順序係數相等的情況下，應遵守以下優先順序：

合約	優先順序
終極	高
進階	中
標準	低
無合約	否

# 附錄 1：公平使用政策

馬肯依瑪士設備使用者的公平使用政策。

作為馬肯依瑪士設備的使用者，客戶須遵循以下指南，以促進設備安全、高效率 and 負責任使用。

## 授權使用

馬肯依瑪士設備應僅由訓練有素的授權員工操作，他們必須接受過基本的指導訓練。



最低需求是提供現場說明。終極合約必須有透過**虛擬助理 Plus**提供的「線上客戶訓練套件」

客戶應依照操作手冊和說明指南中的預期用途來使用馬肯依瑪士設備。

## 安全預防措施

客戶應遵循所有馬肯依瑪士安全指南，配戴適當的個人防護裝備 (PPE)，並立即向馬肯依瑪士遠端服務團隊回報任何安全危害或疑慮。

## 維護和檢查

根據馬肯依瑪士的建議，對機器進行例行檢查和定期維護。

應及時向馬肯依瑪士遠端服務團隊回報任何維護問題、異常或故障，以防止事故或故障發生。

## 操作指南

在使用設備前，客戶將透過可用的使用者手冊和馬肯依瑪士**虛擬助理**，檢閱其操作控制和程序。

## 環境責任

以對環境負責的方式操作馬肯依瑪士設備，並遵循設備和耗材廢棄物管理指南。

---

# 附錄

## 禁止的活動

客戶不得將馬肯依瑪士設備用於未經授權的用途，或任何對安全或設備完整性構成風險的活動。

不得對馬肯依瑪士設備進行修改、改造或誤用，並超出其指定功能範圍。客戶應遵守物質安全資料表、墨水運行規格表和打印機規格表中規定的使用限制

## 符合規範

客戶應遵守所有與馬肯依瑪士設備使用管理相關的法規、標準和法律要求。

## 回報和問責制

客戶應對操作馬肯依瑪士設備期間的所有行為負責，並向馬肯依瑪士遠端服務團隊回報任何功能異常。

## 持續改善

建議使用者參加**訓練計畫**，以提升與馬肯依瑪士設備操作和安全相關的技能和知識。

透過遵守這項**公平使用政策**，馬肯依瑪士設備使用者可為安全高效的工作環境做出貢獻，同時最佳化設備的正常運作時間。

## 約定規則

任何服務要求應透過馬肯依瑪士的遠端支援工具啟動。如果客戶拒絕透過馬肯依瑪士遠端支援代表團隊進行排除故障和診斷嘗試，可能須支付車資和工資費用。

## 附錄 2：執行範圍

在合約期間，馬肯依瑪士應根據本文件中所述的現行馬肯依瑪士硬體服務合約政策，提供如報價中規定的維護和支援級別。

1. 雙方同意預測的維護巡訪日期和時間表，該時間表將考慮設備可用的可能日期，以及合約所規劃的巡訪頻率。干預措施加交通時間不得超過**每天 8 小時**，且必須在正常工作時間內進行，定義為星期一至星期五上午 **8:30** 至下午 **5:30** 之間，週末和公共假日除外。

時間表將由馬肯依瑪士在規劃巡訪前至少 **48 小時** 確認。客戶應提前至少 **48 小時** 通知馬肯依瑪士是否取消或延後巡訪，否則馬肯依瑪士保留收取可能產生之額外費用的權利。

無論是因為打印機可用性或客戶接受馬肯依由瑪士執行維護巡訪的意願，若馬肯依瑪士規劃人員與客戶在 **3 次** 嘗試後仍無法就日期和時間達成協議，則取消該次巡訪，並在合約中標記為已使用

2. 預防性服務：「預防性維護」應包括根據馬肯依瑪士指定之要求進行的維護。將根據馬肯依瑪士可能不時更新的維護檢查清單，進行設備的檢查和磨損零件更換。
3. 主動服務：「主動維護」應包括更換不時由馬肯依瑪士指定的某些主要設備零件。設備的主動維護將根據主動維護計畫涵蓋之零件的有效年限 (MTBF) 進行，且不時由馬肯依瑪士定義。
4. 糾正性：「糾正性維護」應包括提供備用零件、工資和車資費用，以支援設備在其正常操作過程中需要的某些故障維修，並根據馬肯依瑪士不時規定的內容，受到「公平使用和例外政策」（「附錄 1:公平使用政策」和「附錄 3：例外政策」約束。**每次**糾正性干預應以與馬肯依瑪士技術服務技術人員進行的分析為基礎。在某些情況下視打印機技術而異，馬肯依瑪士保留透過本地馬肯依瑪士維修中心使用更換服務 (AES 服務) 進行糾正性干預的權利。
5. 根據設備檢查清單定義之進階和終極合約下的主動和預防性備用零件供應，以及僅限終極合約內的糾正性維護巡訪期間，馬肯依瑪士認定為瑕疵備用零件的供應，將由馬肯依瑪士承擔費用，除非「公平使用和例外政策」中另有規定。  
視為有瑕疵的備用零件將保留為馬肯依瑪士的財產，並用於技術分析和評估。
6. 持續諮詢：如有必要，馬肯依瑪士將提供建議，以允許操作人員和維護人員最佳化設備使用和/或效能。這些建議將在本合約內的排程巡訪期間提供。這些建議不會取代完整的訓練課程。其他訓練課程可透過馬肯依瑪士代表報價。
7. 巡訪報告：馬肯依瑪士將向客戶提供巡訪報告和檢查清單，其中詳述了所有預防性、主動性、糾正性維護活動。此報告需要由客戶簽名，並視為提供服務的確認。

---

# 附錄

8. 緊急服務：馬肯依瑪士為標準、進階和終極服務合約持有人，根據其可用資源提供優先的緊急干預服務。

9. 專家巡訪：

此服務僅提供給已購買此選項，作為馬肯依瑪士硬體服務合約一部分的客戶。

馬肯依瑪士代表和客戶應安排定期會議，討論在合約期內識別出的維護和/或操作問題。

在此維護和操作審核期間討論的問題可能包括：

- 審核技術問題
- 審核客戶技術團隊的操作和維護效能
- 技術合作改善

無論是因為打印機可用性或客戶接受馬肯依由瑪士執行專家巡訪的意願，若馬肯依瑪士規劃人員與客戶在 3 次嘗試後仍無法就日期和時間達成協議，則取消該次巡訪，並在合約中標記為已使用。

此服務僅提供給已購買此選項（專家巡訪），作為服務合約一部分的客戶。

## 附錄 3：例外政策

如果瑕疵或失效情況屬於政策中定義的任何排除範圍內，馬肯依瑪士將不對本合約下的服務或維修負責。

馬肯依瑪士根據本合約提供的服務不包括以下內容：

- 設備在馬肯依瑪士人員抵達現場提供預防性和主動服務時未能正常運作，所產生的車資和工資費用。
- 根據馬肯依瑪士說明指南，屬於客戶責任的第一級維護操作。
- 耗材和備用零件的提供或更換，包括在合約中的情況除外。
- 由馬肯依瑪士訓練部門提供的完整訓練課程。
- 清潔、塗漆和車身裝飾等美觀性操作。
- 客戶指定的修改。
- 設備的移除、搬遷或恢復至正常操作狀態。
- 設備安裝環境的檢查和維護。

如果瑕疵或失效情況屬於以下事件的範圍內，馬肯依瑪士將不對本合約下的服務或維修負責：

- 因火災、水災、雷擊、天災、罷工、暴動、民眾抗爭或公民或軍事公共當局之行動導致的故障或損壞維修。
- 因客戶誤用、事故、疏忽、濫用、不當維護、客戶或任何未授權方嘗試維修或改造設備或軟體，而造成的故障或損壞維修。
- 因使用非馬肯依瑪士提供之耗材、備用零件和配件，而造成的故障或損壞維修。
- 因不當安裝或使用設備，或將設備暴露在馬肯依瑪士建議環境、電源和操作規範之外的情況，而造成的調整或損壞維修。
- 因電源失效而造成的損壞維修。
- 在上述所有情況下，只要合理可行，馬肯依瑪士均可提供服務或進行其他修改，且客戶應根據馬肯依瑪士現行費用加上相關支出，承擔此類服務和修改的費用。

如果出現以下情況，馬肯依瑪士不會遵守合約權利：

- 未遵守公平使用政策（「附錄 1：公平使用政策」）中列出的義務
- 客戶不允許遠端服務專員在保固期並根據終極合約進行根本原因診斷
- 未實施建議的設備和應用改善措施
- 非認證方對設備進行維修

- 使用非認證耗材來操作馬肯依瑪士設備
- 合約銷售日期的應用與初始應用有所不同

## 附錄 4：合約銷售政策

情境	終極	進階	標準
1 年合約或延長	不適用	允許延長，但不得超過設備終止服務日期	不得超過設備終止服務日期後 5 年
2 年合約或延長	不適用	不適用	不得超過設備終止服務日期後 5 年
3 年合約或延長	自安裝日期起 3 年後，最多可達到 6 年保障期間	允許延長，但不得超過安裝日期後 9 年或設備終止服務日期，以較早者為準	不得超過設備終止服務日期後 5 年
4 年合約或延長	自安裝日期起 4 年後，不再允許	不適用	不適用
5 年合約或延長	自安裝日期或設備保固結束日期後	允許延長，但不得超過安裝日期後 9 年或設備終止服務日期，以較早者為準	不適用
6 年合約或延長	自安裝日期	不適用	不適用

「進階」或「終極」合約的開始日期為安裝日期。如果客戶希望在安裝未購買合約的機器後超過 1 年時，購買兩種合約中的任一種，馬肯依瑪士將提供單獨的「檢查和準備」巡訪或遠端影像課程報價。合約開始日期會是「**檢查和準備**」巡訪或遠端影像課程的完成日期。例外為合約購買日期直接在設備保固期之後。在此情況下，應在合約第一年內執行的預防性任務將在合約購買日期附近執行。

---

# 附錄

## 附錄 5：非合約服務政策

### 非合約技術服務

非合約技術服務包括使用基本的馬肯依瑪士**虛擬助理**數位自助服務、進階更換服務、回收和維修服務，還有提供資訊、排除故障、根本原因分析、問題解決的**基本**遠端服務技術人員支援，以及由馬肯依瑪士專家執行的隨選現場巡訪。

### 無服務合約

**馬肯依瑪士**虛擬助理 Basic** 版本**：包括排除故障用的「急救」數位自助服務、有限的使用者文件、部分排除故障流程中有限的影片教學、自動零件訂購流程、優先自動提報至遠端服務技術人員

白天提供服務的線上遠端服務技術人員（交流支援）

非優先的服務中心回電服務

可隨選計費的現場服務

可隨選計費的回收和維修服務

可隨選計費的進階更換服務

### 選項

- NA

### 超出範圍

- 隨選折扣和備用零件定價

### 約定規則

- NA

## 附錄 6：設備保固服務

**馬肯依瑪士虛擬助理 Plus 版本**：包括排除故障用的進階數位自助服務、所有相關的使用者文件、大量「操作方式」的影片庫、自動零件訂購流程、優先自動提報至遠端服務技術人員

白天提供服務的優先線上遠端服務技術人員（電話支援）、遠端影像支援和白天提供服務的線上交流。

障礙修復服務與備用零件，以及進階更換保障期間受到「公平使用政策」和「例外表」約束（請參閱「附錄 1：公平使用政策」和「附錄 3：例外政策」）

### 選項

- NA

### 超出範圍

- 保固期外的機器
- 與保固期內機器相關的車資費用

### 約定規則

- 公平使用政策（請參閱「附錄 1：公平使用政策」和「附錄 3：例外政策」）