|  |
| --- |
| **北方万兴全保服务内容说明**  合同号： |

* **服务项目：**

**北方万兴基于在IT服务领域广泛的经验及对于客户需求的详尽了解，专门针对办公打印专业用户设计了以下全面服务方案，并将藉此方案有效的协助用户利用资源、降低风险，从而成功的将项目实施，以推动业务的发展。**

该合约服务将由北方万兴所派出的合格技术人员以上门服务形式进行，其基本服务内容如下：

1. **安装服务**

鉴于该工作内容说明下机器设备的大体积, 和高重量, 北方万兴将在安装实施前确认现场安装的各项条件是否就绪(详细内容见后), 对此, 客户需予以充分配合. 在确认安装条件充分具备后, 北方万兴将负责提供以下安装服务内容：

* 按照与最终用户约定的时间到达最终用户指定的设备安装地点。
* 从产品上拆除包装材料，将产品放置到安装地点，并将包装材料从安装地点转移到客户现场处理点。
* 安装必要的附件。
* 为产品连接电源。
* 通过标准打印测试检查打印机的功能。
* 为客户介绍打印机的使用方法和维护。
* 执行初始化流程。
* 在最终用户的网络服务器上安装打印机驱动程序; 同时, 在用户指定的客户端配置网络并通过打印机输出测试页。
* 为每个新安装的组件进行预定参数的配置.
* 提交安装报告，请用户核对，并签字确认。

最终用户需协助北方万兴完成以下安装前的准备工作：

* 1. 确认送货时间
  2. 确认到货地点
  3. 指派客户方安装协调负责人
  4. 确认设备已安放在指定安装地点
  5. 确认现场有包装材料处理点
  6. 确认上门安装时间
  7. 通知并协助安装工程师进入现场所需的安全申请或检查(如有)

1. **硬件产品的验收及与解决方案的绑定**

在安装报告用户签字确认后，即表明硬件安装已经完成，同时该硬件产品与解决方案的绑定已经生效，解决方案的相关费用从此刻起开始征收。尽管如此，对于在双方签署本工作内容说明之前即已安装的产品，应当认为在本工作内容说明生效日期起它们已经通过用户方的安装验收。

1. **51661400电话技术支持及系统支持**

北方万兴专门为最终用户设置了服务支持热线，从而确保用户可以享受到高级别响应服务，电话号码是：51661400

北方万兴热线工程师将在第一时间为客户提供必要的技术支持，确定问题所在并解决问题，如果需要现场硬件支持，将安排授权服务工程师提供现场服务。

技术热线响应服务包括以下内容：

* 来电问题记录
* 用户来电问题跟踪
* 技术问题分析
* 技术问题解决
* 技术问题升级
* 技术问题分配

本热线支持电话是确保用户享受到应有服务级别的基础，对于因用户拨打其他电话号码而引起的服务延误，北方万兴将不负任何责任。

1. **现场维修服务**

对于最终用户现场技术人员及北方万兴热线支持中心均无法解决的硬件故障问题，北方万兴4小时响应的现场维修服务。

4小时响应：最终用户在任何时间需要技术支持都可以通过北方万兴技术支持热线联系到北方万兴客户支持中心。如果北方万兴客户支持中心工程师认为需要进行硬件维修，将通过系统指派服务工程师去客户现场进行维修。具体响应时间将因客户距离北方万兴授权服务中心的远近而有所延迟, 具体对应关系请详见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用户所在地与金牌服务中心的距离** | | **4小时响应级别可达到的响应级别** |
| 距离1 | 40 公里以内 | 4小时内 |
| 距离2 | 40 - 80 公里 | 6小时内 |
| 距离3 | 81 – 160 公里 | 8小时内 |
| 距离4~5 | 161 –320 公里 | 12小时内 |
| 距离6 | 321 –480 公里 | 16小时内 |
| 距离7~9 | 商议 | 第二日个工作日内 |

最终用户在联系北方万兴客户支持中心之前应当配合以下检查：

* 1. 网络的物理连接没有问题
  2. 非软件应用问题
  3. 非缺/卡纸问题
  4. 墨粉尚未用完

1. **定期清洁服务：**

北方万兴将针对备绑定的硬件产品提供一年6次以上的上门清洁服务。其中清洁的部件包括：

* 1. 打印扫描设备：包括玻璃平板，扫描进纸部件
  2. 打印设备纸路：拾纸轮
  3. 双面打印设备：双面打印部件的纸路
  4. 墨粉瓶仓
  5. 控制面板
  6. 订书部件收集盒

具体清洁内容视硬件设备的配置而有所不同。

1. **维护服务：**

在合同期内，北方万兴对被绑定的硬件产品提供消耗易损件到期更换及预防性检查/维护服务，以确保机器设备最大程度地正常运行。

1. **耗材供应管理服务**

本工作内容说明内包括了专用于北方万兴提供的原装打印耗材的供应服务。

* 1. **耗材申请：**在客户设备墨粉不足的情况下，请直接联系51661400申请耗材。签于耗材递送为门到门方式，请客户申请耗材时向服务中心提供准确的收货地址、电话、接收人、及备份接收人。
  2. **耗材供应：**所有在本工作内容说明条款下供应的打印耗材将只能用于与解决方案绑定的硬件产品使用，且在使用完之后客户必须配合服务商的相应回收。无论在何种情况下客户都不得将在本工作内容说明下供应的耗材用于其他设备或者在与解决方案绑定的硬件产品上使用非北方万兴原装耗材。在以上第7、8、9节所述的硬件支持服务中不包括因使用任何非北方万兴原装打印耗材而导致的任何损害或故障。因客户操作失误导致的符合本项规定的产品更换或维修带来的成本应当全部由客户承担。
  3. **耗材运送：**一般情况下，对于大城市内的客户发出的打印耗材订单，打印耗材将会在申请后的一个工作日内送到指定客户所在地。客户接收后应当将它们存放在安全的地点。

1. **复印打印量统计**

* 北方万兴将每月通过传真、电子邮件,函件或工程师上门等形式向客户收集印量数据。
* 北方万兴将向客户提供察看印量数据的方法。
* 客户必须配合北方万兴的工作，按时准确地向北方万兴提供印量统计数据。
* 北方万兴将不定期的采取随机的方式上门核实客户提供的印量统计数据的真实有效性。

1. **设备的转移**

与解决方案绑定的硬件产品应固定在最终用户打印环境内的一个地点并将记录下其分配的相应IP地址。如果最终用户希望转移某硬件产品或者改变其IP地址，客户必须要和北方万兴联系并在征得北方万兴的同意之后开始硬件产品的转移并记录下新地点和IP地址。北方万兴将会对设备的转移收取额外的费用。在北方万兴不知情且未同意的情况下客户不得移动任何产品。对于此类书面请求，北方万兴方司在接收到之后不迟于十五（15）日之内尽快做出回复，北方万兴对此类请求将不会做出无理的拒绝。如果因故北方万兴无法监控客户未获HP同意即移动的设备，北方万兴将继续按照该设备历史使用情况每月向客户收取产品使用费。

**10．备用设备的使用或更换设备及其它**

A、当承租设备发生故障现场无法修复需返回服务方公司检修或损坏的维修配件一时无法到位或客户方突发性需求复印/打印，服务方将提供备用设备，其发生的印张费用累加原有设备或另行向客户方收取，其价格费用按本合同抄印张收费标准一样（服务方对备用机使用没有基本量收费）。

B、客户方承租的设备如在合同期内发生严重故障且多次无法修复服务方可以更换同类型或相近设备。

C、如客户方需求服务人员临时驻场服务，客户方需加支付服务人员的用食补贴100元/天，如夜晚持续服务则需另加100元/晚；如驻场服务，服务方将另收费用： 元/月/人，并提供其它工作、休息方便。

**11．问题升级流程**

北方万兴与最终用户均有可能在履行本工作内容说明过程中应用问题升级流程。问题升级流程的目的在于确保问题可以得到恰当的管理并以及时高效的方式获得解决。

* 在合同期间如果用户对本服务说明下的服务质量有任何不满或其它反馈，可直接拨打北方万兴总经理支持热线，服务电话是: 18600982082，高风工作人员将尽力给您以满意的答复。
* 北方万兴可能会向客户方联系负责人提出各种问题，如果问题未在双方认可的时间内获得解决，北方万兴将把该问题提交给客户内部高层管理人员。对于由不在北方万兴直接控制下包括客户在内的第三方引起的任何延误，北方万兴将不承担任何责任， 不过，北方万兴将会通过适当努力解决此类延误问题。

**12．服务方人员问题**

服务方设立专职客户服务人员:包括一对一的专人上门技术服务工程师（指各工作点的设备是服务方各专人提供服务），专门的客户服务管理人员对口双方的业务往来(包括结算货款、业务联络、协调等)，专职工作调度人员服务于本合同的日常技术服务及耗材送派的调度工作安排，专门的技术支援人员应对于设备的重大故障的发生或紧急叫修工作。

**13．最终用户的责任**

最终用户必须同意向北方万兴风开放解决方案实施的全部客户工作场所。最终用户对本工作内容说明覆盖的所有工作场所负责并应确保北方万兴代表在最终用户正常工作时间可进入这些场地履行本工作内容说明规定的服务（另有协议的除外）。北方万兴代表将遵守最终用户就在其工作场所行为所作的所有合理规定。客最终用户同意为实行本工作内容说明所述服务提供所需的网络和应用软件的使用权。

|  |
| --- |
| **项目设备/软件信息表**  合同号： |

**设备/软件信息**

**1） 联系人： 电话：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **型号** | **序列号** | **部门或地址** | **开始张张读数** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |