

	HKBNCare+	OfficeCare+	RetailCare+
服務簡介	HKBNCare+ 為客戶提供專業 IT 服務支援，包括一般數碼設備安裝和持續維修服務。	由辦公室專業技術服務團隊提供全方位解決辦公室電腦硬件及軟件安裝及維修的方案。服務包括專業問題診斷，為用戶電腦提供遙距及現場支援，解決伺服器或網絡相關技術問題，把辦公室業務中斷時間降到最低。	由零售技術服務團隊提供 RetailCare+ 為零售店、餐廳和其他實體機構中使用的銷售點系統 (POS) 硬體提供端對端維修和支援服務。RetailCare+ 作為一站式支援服務，讓企業裝置迅速恢復正常運作，盡量減少對業務營運造成的阻礙。
收費模式			
代幣收費模式	代幣收費模式提供簡易、透明、成本優化的 IT 服務支援。每項 IT 安裝或維修服務均設有預設的代幣價值，無隱藏費用或令人驚訝的工時收費！按照各個企業需求和預算，提供不同服務級別，企業可按需求而選擇所需的 IT 服務。代幣扣除數量取決於所選的服務性質，如較高階的 IT 服務需要額外代幣。		
月費	每月 HK\$30 起	每年 HK\$4,800 起 每月 HK\$400 起	每年 HK\$4,000 起 每月 HK\$333 起
持有代幣	2 個代幣	10 個代幣	10 個代幣
辦公時間			
遙距支援	星期一至六：09:00 - 21:00 (公眾假期不適用)	星期一至五：09:00 - 18:00 (公眾假期不適用)	星期一至日：08:00 - 23:00
到場支援	星期一至五：09:00 - 18:00 (公眾假期不適用)		
服務級別協定 (SLA)	一般電腦硬件及軟件維修： <ul style="list-style-type: none"> • 2 小時電話回覆 • 下一個工作天到場修復 	專業電腦硬件及軟件維修： <ul style="list-style-type: none"> • 2 小時電話回覆 • 4 小時到場修復 	POS 硬件維修： <ul style="list-style-type: none"> • 2 小時電話回覆 • 4 小時到場修復
支援渠道			
熱線	一般熱線： <ul style="list-style-type: none"> • 電話 (128180) 	OfficeCare+ 客戶服務專線： <ul style="list-style-type: none"> • 熱線電話 • WhatsApp 號碼 • 電郵 	RetailCare+ 客戶服務專線： <ul style="list-style-type: none"> • 熱線電話 • WhatsApp 號碼 • 電郵
第 1 級別服務	<ul style="list-style-type: none"> • 一般查詢 	<ul style="list-style-type: none"> • 由專業團隊支援「常見技術問題」 • 高效率的 ServiceNow，將個案記錄傳送給專業工程師團隊 • 專業工程師團隊會收到個案記錄，迅速為客戶處理問題 	
語言支援	<ul style="list-style-type: none"> • 廣東話 • 英文 • 普通話 		

HKBNCare+	OfficeCare+	RetailCare+	
服務範圍 (SOW)			
安裝	<ul style="list-style-type: none"> 基本電腦和會議設備安裝 (如電腦、投射設備、視像鏡頭、喇叭等) 及軟件程式技術安裝服務 (Office Microsoft365、Windows 等) 設備裝置基本配對和測試 	<ul style="list-style-type: none"> 專業電腦和會議設備安裝 (如電腦、投射設備、視像鏡頭、喇叭等) 及軟件程式技術安裝服務 (Office Microsoft365、Windows 等) 設備裝置專業配對和測試 	不適用
維修	第一級別支援： <ul style="list-style-type: none"> 工程師遙距或現場支援，快速修復硬件(電腦設備)或軟件程式技術問題 (Windows、Office Microsoft365 等) 	第一級別支援： <ul style="list-style-type: none"> 專業工程師遙距或現場支援，快速修復硬件(電腦設備)或軟件程式技術問題 (Windows、Office Microsoft365 等) 第二或第三級別支援： <ul style="list-style-type: none"> 如問題超過10分鐘故障，即時將問題上報至第二或三級別或 委派專業工程師在協定時間內到場維修 專業工程師與系統供應商緊密聯繫協調，協助解決用戶問題 	<ul style="list-style-type: none"> 到場收取損壞的 POS 設備 提供借用 POS 設備，內置自訂設定 簡化與供應商的保養流程[#] 保養完成後，提供送貨服務 - 向供應商收取維修或更換的設備 根據客戶設定，無縫重新配置設備
設備更換支援	<ul style="list-style-type: none"> 設備更換 — 提供設備更換送貨服務 收取故障設備 (僅適用於會議設備，包括揚聲器、會議攝影機、無線適配器) 如需設備報價，協調供應商提供單獨報價* 	<ul style="list-style-type: none"> 設備更換 — 提供設備更換送貨服務 收取故障電腦或設備 如需設備報價，協調供應商提供單獨報價* 聯繫及協調第三方供應商提供到場維修及硬件更換[^] 	<ul style="list-style-type: none"> 將已保修的設備退還至指定場地 設備保養後，迅速收回借用設備 更換消耗零件* 修復硬件損壞*
	不包括： <ul style="list-style-type: none"> 退貨授權 (Return merchandise authorization，簡稱RMA；RMA 是指顧客在合約期內因設備故障而需要更換或維修產品的流程。) 現場硬件更換 — 客戶必須將設備帶到分銷商/供應商服務中心進行 RMA 		不包括： <p>不受保障範圍內的損壞零件 (由供應商定義)，一般包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> POS 印表機的熱貼印頭、收據切刀 現金抽屜錢盤 平板電腦設備電池 硬件設備損壞

* 必需單獨報價 [^] 額外添加服務 [#] 在原廠保養期內或已購買維修服務

條款及細則：

1. 「HKBNCare+」、「OfficeCare+」、「RetailCare+」方案(每項方案下稱「HKBNES 支援服務」)適用於香港寬頻企業方案有限公司(「香港寬頻企業方案」)之全新/現有客戶(「客戶」)。2. 「HKBNES 支援服務」的合約期為24個月。3. 「RetailCare+」只適用於在香港寬頻企業方案服務計劃下選購POS系統的客戶，如「易IT」服務計劃或「SHOP-IN-A-BOX」服務計劃。4. 「HKBNES 支援服務」包括的服務受其各自的條款及細則約束，詳情請參考有關之服務登記表格或向客戶經理查詢。5. 「HKBNES 支援服務」包括由第三方供應商提供的服務及/或產品，客戶同意遵守及同意該等第三方供應商的條款及細則。「HKBNES 支援服務」的年費或月費不包括使用第三方服務所產生的額外費用，包括但不限於支付系統供應商收取的交易費或手續費。6. 所有已繳付給香港寬頻企業方案之金額一概不得轉讓及/或退回。7. 客戶須以公司名義登記，並提供有效的商業登記號碼、商業登記證副本、公司名稱、聯絡電話號碼及電郵地址，以用作香港寬頻企業方案與客戶聯絡及登記戶口之用，不接受以私人名義登記。8. 如本條款及細則的中、英文版本有歧異，概以英文版本為準。9. 香港寬頻企業方案保留隨時修改、暫停、取消或終止此方案；及/或修改適用方案之條款及細則，而不作另行通知的權利。10. 如有任何爭議，香港寬頻企業方案擁有最終決定權。

