

# Política

## Contrato de mantenimiento y soporte de hardware de Markem-Imaje

Contrato de mantenimiento y soporte de hardware de Markem-Imaje-AA-11/10/2024



markem·imaje

a **DOVER** company

# Alcance

## Contrato de mantenimiento y soporte de hardware de Markem-Imaje

Dependiendo del tipo de contrato de servicio elegido, el Contrato de Mantenimiento y Soporte de Hardware consiste en el acceso a niveles avanzados de autoservicios digitales de Markem-Imaje *Virtual Assistant*, *Connected Printer Services*, *Advanced Exchange Services*, Acuerdos de Envío Programado de Piezas, Servicios de Devolución y Reparación, niveles Avanzados de Soporte de Servicio Remoto, servicios de Mantenimiento Preventivo y Predictivo Programado y acuerdos de Visitas de Expertos. Para recibirlo, el Cliente debe tener un Contrato de Mantenimiento y Soporte de Hardware válido y activo.

Todos los tipos de contratos están sujetos al "Apéndice 1: Política de Uso Adecuado" y al "Apéndice 3: Política de excepciones"

### Fuera de contrato

En caso de que el Cliente desee adquirir un Contrato de Mantenimiento y Soporte de Hardware en una fecha posterior, el equipo puede estar sujeto a una inspección que puede realizarse a través de un servicio de vídeo remoto o con un recurso técnico de Markem-Imaje in situ.

### Fuera del alcance

El **Cliente** es responsable de la reparación y el mantenimiento de cualquier equipo o accesorio que se utilice para la aplicación pero que no esté especificado en el Contrato de Mantenimiento y Soporte de Hardware de Markem-Imaje.

# Proceso de servicio técnico

El Soporte Técnico constará de las siguientes categorías de servicios:

- (Digital) Autoservicios
- Servicios Remotos
- Servicios in situ

**Los autoservicios (digitales)** se especifican en el nivel de **contrato de mantenimiento y soporte de hardware de Markem-Imaje** adquirido. Estos servicios incluyen el Asistente Virtual, Advanced Exchange Services, Advanced Exchange Services ,el servicio de Devolución y Reparación y los envíos programados de piezas.

**Los servicios remotos** se especifican en el nivel de **contrato de mantenimiento y soporte de hardware de Markem-Imaje** adquirido e incluyen servicios como soporte telefónico, soporte de video remoto y servicios de **chat de resolución** de problemas en vivo. Los servicios remotos incluyen resolución de problemas, diagnóstico, búsqueda de fallos de causa raíz y resolución remota de problemas si es necesario, así como escalamiento y entrega de soporte al equipo de planificación o servicio al cliente.

**Los servicios in situ** se especifican en el nivel de **contrato de mantenimiento y soporte de hardware de Markem-Imaje** adquirido y pueden incluir mantenimiento preventivo y predictivo, acciones correctivas y visitas opcionales de expertos.

# Elementos de soporte incluidos por nivel de contrato

| Tipo                 | Detalles                                      | Contrato Standard                   | Contrato Advanced                   | Contrato Ultimate                   |
|----------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Autoservicio Digital | eShop y Portal del Cliente                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | <i>Virtual Assistant</i>                      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | <i>Virtual Assistant Plus</i>                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | Piezas de automantenimiento preventivo        | Opcional                            |                                     |                                     |
|                      | Advanced Exchange Services                    | Opcional                            | Opcional                            | Opcional                            |
|                      | Advanced Exchange Services                    | Opcional                            | Opcional                            | Opcional                            |
| Servicios Remotos    | Soporte telefónico de Helpdesk 8/5            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | Soporte Chat en vivo 24/7                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | Soporte de video remoto 8/5                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | Servicios de monitorización predictiva        |                                     | Opcional                            | Opcional                            |
| Servicios en planta  | Visitas de Mantenimiento Preventivo           |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | Rotura de piezas de reparación y mano de obra |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                      | Visitas de expertos                           | Opcional                            | Opcional                            | Opcional                            |

# Resolución de casos

El proceso de resolución de casos debe seguir los siguientes pasos:

Para cualquier solicitud de información técnica o resolución de problemas, se recomienda al cliente que consulte Markem-Imaje *Virtual Assistant*, donde podrá acceder a través de:

- Escaneo del código QR de soporte en las impresoras (código QR dinámico o estático)
- A través de la página web de Markem-Imaje
- Enlace directo suministrado por el Técnico de Servicio Remoto

En el caso de que el Asistente Virtual de Markem-Imaje no proporcione al cliente una respuesta satisfactoria, la solicitud puede ser escalada al equipo de Servicio Remoto de Markem-Imaje. La solicitud se puede escalar a través de:

- Chat a través de Markem-Imaje *Virtual Assistant*
- E-mail a través de Markem-Imaje *Virtual Assistant*
- Llamada telefónica (menos prioridad en comparación con la escalación realizada a través de Markem-Imaje *Virtual Assistant*)

# Apéndice 1: Política de Uso Adecuado

Política de uso adecuado para los usuarios de los equipos Markem-Imaje.

Como usuario de los equipos Markem-Imaje, el cliente debe seguir las siguientes directrices para promover la seguridad, la eficiencia y el uso responsable de los equipos.

## Uso Autorizado

El equipo Markem-Imaje solo debe ser operado por personal cualificado y autorizado que tenga una capacitación operativa o técnica básica.

El cliente debe utilizar el equipo Markem-Imaje para el propósito previsto según lo especificado en los manuales de operación y las guías de instrucciones.

## Precauciones de seguridad

El cliente debe seguir todas las pautas de seguridad de Markem-Imaje, usar el equipo de protección personal (EPP) adecuado e informar de cualquier peligro o inquietud de seguridad al equipo de servicio remoto de Markem-Imaje de inmediato.

## Mantenimiento e Inspecciones

Realice inspecciones rutinarias y comprobaciones periódicas de mantenimiento de los equipos según las recomendaciones de Markem-Imaje.

Informe de inmediato sobre cualquier problema de mantenimiento, anomalía o mal funcionamiento al equipo de servicio remoto de Markem-Imaje para evitar incidentes o averías.

## Guías Operativas

El cliente revisará los controles y procedimientos operativos del equipo Markem-Imaje antes de su uso, a través de los manuales de usuario disponibles y Markem-Imaje *Virtual Assistant*.

## Responsabilidad Ambiental

Operar los equipos Markem-Imaje de manera responsable con el medio ambiente, siguiendo las pautas de gestión de residuos de equipos y consumibles.

## Actividades prohibidas

El cliente no debe utilizar el equipo Markem-Imaje para fines no autorizados o actividades que supongan un riesgo para la seguridad o la integridad del equipo.

No modifique, altere o haga un mal uso de los equipos Markem-Imaje más allá de sus capacidades designadas. El cliente debe cumplir con los límites de uso establecidos en las hojas de datos de seguridad de los materiales, las hojas de especificaciones de funcionamiento de la tinta y las hojas de especificaciones de la impresora

## Cumplimiento de la normativa

El cliente debe cumplir con todas las regulaciones, estándares y requisitos legales pertinentes que rigen el uso de los equipos Markem-Imaje.

## Presentación de informes y rendición de cuentas

El cliente debe asumir la responsabilidad de todas las acciones mientras opera el equipo Markem-Imaje e informar sobre cualquier anomalía funcional al equipo de servicio remoto de Markem-Imaje.

## Mejora Continua

Se recomienda al usuario que participe en **programas de capacitación** para mejorar las habilidades y conocimientos relacionados con el funcionamiento y la seguridad de los equipos Markem-Imaje.

Al adherirse a esta **Política de Uso Adecuado**, los usuarios de los equipos Markem-Imaje contribuyen a un entorno de trabajo seguro y productivo, al tiempo que optimizan el tiempo de actividad de los equipos.

## Reglas de intervención

La solicitud de servicio de cualquier tipo debe iniciarse a través de las herramientas de soporte remoto de Markem-Imaje. Si el Cliente rechaza los intentos de resolución de problemas y diagnóstico mediante el uso del equipo de Soporte Remoto de Markem-Imaje, los viajes y la mano de obra pueden ser facturables.

## Apéndice 2: Alcance de la ejecución

Durante el Plazo, Markem-Imaje proporcionará el nivel de mantenimiento y soporte establecido en el presupuesto de acuerdo con la Política actual del Contrato de Mantenimiento y Soporte de Hardware de Markem-Imaje, tal y como se describe en este documento.

1. Fecha y horario de las visitas. Ambas partes acuerdan un calendario previsto de visitas de mantenimiento que tendrá en cuenta las posibles fechas en las que se pondrán a disposición los equipos y la frecuencia de las visitas previstas en el contrato. Las intervenciones más el tiempo de viaje no excederán de 8 horas por día y deberán realizarse durante el horario normal de trabajo definido como entre las 9 a.m. y las 18 horas, de lunes a viernes, excepto fines de semana y días festivos.

El horario será confirmado por Markem-Imaje con un mínimo de 48 horas antes de la visita planificada. El cliente deberá informar a Markem-Imaje con al menos 48 horas de antelación de su intención de cancelar o retrasar una visita, o Markem-Imaje se reserva el derecho de cobrar los costes adicionales en los que se pueda incurrir.
2. Servicio Preventivo "Mantenimiento Preventivo" incluye el mantenimiento realizado según lo especificado por Markem-Imaje. La inspección del equipo y la sustitución de las piezas de desgaste se llevarán a cabo de acuerdo con una lista de comprobación de mantenimiento que puede ser actualizada periódicamente por Markem-Imaje.
3. Servicio proactivo: El "Mantenimiento Proactivo" incluirá la sustitución de ciertas partes principales del equipo, según lo especificado periódicamente por Markem-Imaje. El mantenimiento proactivo de los equipos se llevará a cabo de acuerdo con la vida útil (MTBF) de las piezas cubiertas por el programa de mantenimiento proactivo según lo establecido por Markem-Imaje.
4. Correctivo: El "Mantenimiento Correctivo" incluirá el suministro de piezas de repuesto, mano de obra y costes de viaje, para respaldar ciertas reparaciones de averías en el equipo necesarias en el curso normal de su operación, según lo establecido por Markem-Imaje, y sujeto al Uso Adecuado y Excepciones ("Apéndice 1: Política de Uso Adecuado" y "Apéndice 3: Política de excepciones" Cada intervención correctiva se basará en un análisis con el Servicio Técnico de Markem-Imaje. En algunos casos, dependiendo de la tecnología de la impresora, Markem-Imaje se reserva el derecho de realizar intervenciones correctivas mediante un servicio de intercambio (servicio AES) a través del centro de reparación local de Markem-Imaje.
5. Piezas de repuesto: El suministro de piezas proactivo y preventivo bajo los contratos *Advanced* y *Ultimate*, tal y como se define en la respectiva lista de comprobación del equipo, así como el suministro de piezas de repuesto que Markem-Imaje considere como defectuosas durante las visitas de Mantenimiento Correctivo incluidas dentro del contrato *Ultimate* únicamente, irán a cargo de Markem-Imaje, excepto en los casos establecidos en las políticas de Uso Adecuado y Excepción.

Las piezas de repuesto que se hayan identificado como defectuosas seguirán siendo propiedad de Markem-Imaje a efectos de análisis y evaluación técnica.



6. Asesoramiento continuo: Markem-Imaje proporcionará, si es necesario, cualquier asesoramiento que permita a los operarios y al personal de mantenimiento optimizar el uso y/o el rendimiento de los equipos. Estas sugerencias se proporcionarán durante las visitas programadas en este contrato y no sustituyen una sesión de formación completa. Las sesiones de capacitación adicionales pueden ser cotizadas a través de un representante de Markem-Imaje.
7. Informe de visita: Markem-Imaje proporcionará al Cliente un informe de visita y una lista de verificación con los detalles de todas las actividades de mantenimiento preventivo, proactivo y correctivo realizadas. Este informe debe ser firmado por el Cliente y se considera una confirmación del servicio prestado.
8. Servicio de Emergencia: Markem-Imaje concede a los titulares de contratos de servicio *Standard*, *Advanced* y *Ultimate* prioridad para las intervenciones de emergencia, de acuerdo con sus recursos disponibles.
9. Visitas de expertos: Este servicio se proporciona solo a los Clientes que compraron esta opción como parte del Contrato de Mantenimiento y Soporte de Hardware de Markem-Imaje.

Los representantes de Markem-Imaje y el Cliente programarán reuniones periódicas con la intención de discutir los problemas de mantenimiento y/o funcionamiento que se hayan identificado durante el plazo de cobertura.

Los problemas discutidos durante esta revisión de mantenimiento y operaciones pueden incluir:

- Revisión de problemas técnicos
- Revisión del rendimiento operativo y de mantenimiento del equipo técnico del Cliente
- Mejora de la cooperación técnica

## Apéndice 3: Política de excepciones

Markem-Imaje no será responsable en virtud de este Contrato por servicios o reparaciones cuando el defecto o fallo esté cubierto por alguna de las exclusiones definidas en la Política.

Los servicios de Markem-Imaje en virtud de este Contrato no incluyen:

- Gastos de viaje y mano de obra incurridos si el equipo no está disponible y en condiciones de funcionamiento en el momento de la llegada de Markem-Imaje al lugar donde se realizará la prestación de servicios preventivos y proactivos.
- Operaciones de mantenimiento de primer nivel que están bajo la responsabilidad del Cliente según la guía de instrucciones de Markem-Imaje.
- Entrega o cambio de consumibles y piezas de repuesto excepto si están incluidas en el contrato
- Completar las sesiones de formación propuestas por el departamento de formación de Markem-Imaje.
- Operaciones cosméticas como limpieza, pintura y otros servicios en el armazón del equipo.
- Modificaciones especificadas por el Cliente.
- Retiro, traslado o restauración para el funcionamiento del equipo.
- Inspección y mantenimiento del entorno que rodea a la instalación.

Markem-Imaje no será responsable en virtud de este Contrato por el servicio o las reparaciones cuando el defecto o el fallo sea originado por cualquiera de los siguientes motivos:

- Reparación de averías o daños causados por incendio, agua, rayos, catástrofes naturales, huelgas, disturbios, alzamientos civiles o la actuación de autoridades públicas civiles o militares.
- Reparación de averías o daños o ajustes resultantes de un mal uso, accidente, descuido, abuso, mantenimiento defectuoso por parte del Cliente, intento de reparación o alteración del equipo o del Software por parte del Cliente o de cualquier parte no autorizada.
- Reparación de averías o daños causados por el uso de consumibles, piezas de repuesto y accesorios no suministrados por Markem-Imaje.
- Ajustes necesarios o daños causados por una instalación o uso incorrectos del equipo o la exposición del equipo a condiciones fuera de las especificaciones recomendadas por Markem-Imaje para el entorno y las especificaciones de funcionamiento.
- Reparación de daños derivados de fallos en el suministro eléctrico.
- En todos los casos citados anteriormente, los servicios u otras modificaciones, siempre que sean razonablemente posibles, pueden ser realizadas por Markem-

Imaje, y el Cliente será responsable de dichos servicios y modificaciones de acuerdo con las tarifas vigentes de Markem-Imaje más gastos

Markem-Imaje no respetará los derechos contractuales cuando:

- No se respeten las obligaciones enumeradas en la política de uso Adecuado ("Apéndice 1: Política de Uso Adecuado")
- Los clientes no permitan que el agente de servicio remoto realice diagnósticos de causa raíz en virtud de la garantía y el contrato *Ultimate*.
- Las acciones recomendadas para mejorar el equipo y la aplicación no se implementen
- Las partes no certificadas realicen servicios en el equipo
- Los consumibles no certificados se utilicen para hacer funcionar los equipos Markem-Imaje
- La aplicación cambie con respecto a la aplicación inicial en la fecha de venta del contrato