

Politica

Contratto di manutenzione e assistenza hardware Markem-Imaje

Contratto di manutenzione e assistenza hardware Markem-Imaje - Politica - AA | 11/10/2024



markem·imaje

a **DOVER** company

Ambito di applicazione

Contratto di manutenzione e assistenza hardware Markem-Imaje

A seconda del tipo di servizio scelto, il contratto di manutenzione e assistenza hardware consiste nell'accesso a Markem-Imaje Virtual Assistant – l'evoluto self-service digitale -, Connected Printer Service, servizi di Advanced Exchange, contratti di fornitura programmata di parti di ricambio, servizi Return&Repair, innovativi livelli di supporto remoto, servizi di manutenzione preventiva e predittiva programmata e contratti di visite di consulenza specializzata. Per disporre di questi servizi, il Cliente deve avere un Contratto di Manutenzione e Assistenza Hardware valido e attivo.

Tutti i tipi di contratto sono soggetti all'"Appendice 1: Politica di utilizzo corretto" e all'"Appendice 3: Politica sulle eccezioni"

Fuori contratto

Nel caso in cui il Cliente desideri acquistare un contratto di manutenzione e assistenza hardware in un secondo momento, l'apparecchiatura può essere sottoposta a un'ispezione che può essere condotta tramite servizio video remoto o con una risorsa tecnica Markem-Imaje in loco.

Ambiti di esclusione

Il Cliente è responsabile dell'assistenza e della manutenzione di qualsiasi apparecchiatura o accessorio utilizzato per l'applicazione ma non specificato nel Contratto di manutenzione e assistenza hardware Markem-Imaje.

Processo di assistenza tecnica

Il supporto tecnico sarà costituito dalle seguenti categorie di servizi:

- Self- Service digitale
- Servizi di assistenza da remoto
- Servizi in loco

I **self-service digitali** sono specificati nel tipo di **contratto di manutenzione e assistenza hardware Markem-Imaje** acquistato. Questi servizi includono Virtual Assistant, il servizio di Advanced Exchange, il servizio di Return&Repair, il Connected Printer Service e le spedizioni programmate di parti di ricambio.

I **servizi di assistenza da remoto** sono specificati nel tipo di **contratto di manutenzione e supporto hardware Markem-Imaje** acquistato e includono attività come supporto telefonico, supporto video da remoto e servizi **di chat** per la risoluzione dei problemi in tempo reale. Includono inoltre la diagnosi del problema, l'individuazione delle cause e, se necessario, la risoluzione dei guasti da remoto nonché il supporto per l'escalation e il passaggio di consegne al team del Planning o al Customer Care.

I **servizi in loco** sono specificati nel tipo di **contratto di manutenzione e assistenza hardware Markem-Imaje** acquistato e possono includere manutenzione preventiva e predittiva, interventi correttivi e visite di consulenza tecnica opzionali.

Elementi di supporto inclusi nel livello del contratto

Tipologia	Dettagli	Contratto Standard	Contratto Advanced	Contratto Ultimate
Self-service Digitale	E-shop e portale clienti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Virtual Assistant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Virtual Assistant Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	parti per la manutenzione preventiva autonoma	Opzionale		
	Advanced Service Exchange	Opzionale	Opzionale	Opzionale
	Connected Printer Service	Opzionale	Opzionale	Opzionale
Servizi di assistenza da remoto	Supporto Helpdesk 8/5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Chat dal vivo Supporto 24/7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Supporto video remoto 8/5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Servizi di monitoraggio predittivo		Opzionale	Opzionale
Servizi in loco	Visite di manutenzione preventiva		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Interventi correttivi e parti di ricambio			<input checked="" type="checkbox"/>
	Visite di consulenza tecnica	Opzionale	Opzionale	Opzionale

Risoluzione dei casi

Il processo di risoluzione del caso dovrebbe seguire i seguenti passaggi:

Per qualsiasi informazione tecnica o richiesta di risoluzione dei problemi, si consiglia al cliente di consultare l'assistente virtuale Markem-Imaje. L'assistente virtuale MarkemImaje è accessibile tramite:

- Scansione del QR code di supporto sulle stampanti (codice QR dinamico o statico)
- Attraverso il sito web di Markem-Imaje
- Link diretto fornito dal tecnico del Remote Service

Nel caso in cui l'Assistente Virtuale Markem-Imaje non fornisca al cliente una risposta soddisfacente, la richiesta può essere inoltrata al team di assistenza remota Markem-Imaje. La richiesta può essere inoltrata tramite:

- Chat con *Markem-Imaje Virtual Assistant*
- E-mail inviata tramite *Markem-Imaje Virtual Assistant*
- Telefonata (priorità secondaria rispetto all'escalation dell'assistente virtuale Markem-Imaje)

Appendice 1: Politica di utilizzo Corretto

Politica di utilizzo corretto per gli utenti delle apparecchiature Markem-Imaje.

In qualità di utente dell'apparecchiatura Markem-Imaje, il cliente è tenuto ad aderire alle seguenti linee guida per promuovere la sicurezza, l'efficienza e l'uso responsabile dell'apparecchiatura.

Uso autorizzato

L'attrezzatura Markem-Imaje deve essere utilizzata solo da personale addestrato e autorizzato che abbia una formazione didattica di base.

Il cliente deve utilizzare l'apparecchiatura Markem-Imaje per lo scopo previsto, come specificato nei manuali operativi e nelle guide di istruzioni.

Misure di sicurezza

Il cliente deve seguire tutte le linee guida di sicurezza Markem-Imaje, indossare dispositivi di protezione individuale (DPI) adeguati e segnalare immediatamente eventuali rischi o problemi di sicurezza al team di assistenza remota Markem-Imaje.

Manutenzione e Ispezioni

Eseguire ispezioni di routine e controlli di manutenzione regolari sulle macchine secondo le raccomandazioni Markem-Imaje.

Segnalare tempestivamente eventuali problemi di manutenzione, anomalie o malfunzionamenti al team di assistenza remota Markem-Imaje per prevenire incidenti o guasti.

Linee guida operative

Il cliente esaminerà i controlli operativi e le procedure per l'apparecchiatura Markem-Imaje prima dell'uso, attraverso i manuali utente disponibili e l'assistente virtuale Markem-Imaje.

Responsabilità ambientale

Utilizzare le apparecchiature Markem-Imaje in modo responsabile dal punto di vista ambientale, seguendo le linee guida per la gestione delle attrezzature e dei rifiuti di consumo.

Appendice 1: Politica di utilizzo corretto

Attività vietate

Il cliente non deve utilizzare l'apparecchiatura Markem-Imaje per scopi o attività non autorizzati che rappresentano un rischio per la sicurezza o l'integrità dell'apparecchiatura.

Non modificare, alterare o utilizzare in modo improprio l'apparecchiatura Markem-Imaje oltre le capacità designate. Il cliente deve rispettare i limiti di utilizzo indicati nelle schede di sicurezza dei materiali, nelle schede tecniche di scorrimento dell'inchiostro e nelle schede tecniche della stampante

Conformità alle normative

Il cliente deve rispettare tutte le normative, gli standard e i requisiti legali pertinenti che regolano l'uso delle apparecchiature Markem-Imaje.

Reporting e responsabilità

Il cliente deve assumersi la responsabilità di tutte le azioni durante l'utilizzo dell'apparecchiatura Markem-Imaje e segnalare eventuali anomalie funzionali al team di assistenza remota Markem-Imaje.

Miglioramento continuo

Si consiglia all'utente di partecipare a **programmi di formazione** per migliorare le competenze e le conoscenze relative al funzionamento e alla sicurezza dell'apparecchiatura Markem-Imaje.

Aderendo a questa **politica di utilizzo corretto**, gli utenti delle apparecchiature Markem-Imaje contribuiscono a creare un ambiente di lavoro sicuro e produttivo, ottimizzando al contempo i tempi di attività delle apparecchiature.

Regole di ingaggio

La richiesta di assistenza di qualsiasi tipo deve essere avviata tramite gli strumenti di supporto remoto di Markem-Imaje. Se il Cliente rifiuta i tentativi di risoluzione dei problemi e diagnosi tramite l'uso del team di rappresentanti dell'assistenza remota Markem-Imaje, il viaggio e la manodopera possono essere fatturati.

Appendice 2: Ambito di esecuzione

Durante il Periodo di validità, Markem-Imaje fornirà il livello di manutenzione e supporto come indicato nel preventivo in conformità con l'attuale Politica contrattuale di manutenzione e assistenza hardware di Markem-Imaje come descritto nel presente documento.

1. Data e calendario delle visite Entrambe le parti concordano un programma previsionale di visite di manutenzione che terrà conto delle possibili date in cui l'attrezzatura sarà resa disponibile e della frequenza delle visite previste nel contratto. Gli interventi più il tempo di percorrenza non devono superare le 8 ore giornaliere e devono essere eseguiti durante il normale orario di lavoro, definito tra le 8 del mattino e le 17, dal lunedì al venerdì, esclusi i fine settimana e i giorni festivi.

L'orario sarà confermato da Markem-Imaje almeno 48 ore prima della visita prevista. Il Cliente dovrà informare Markem-Imaje con un preavviso di almeno 48 ore della sua intenzione di annullare o ritardare una visita, altrimenti Markem-Imaje si riserva il diritto di addebitare i costi aggiuntivi che potrebbero essere sostenuti.

2. Servizio di manutenzione preventiva: La "manutenzione preventiva" comprende la manutenzione eseguita come specificato da Markem-Imaje. L'ispezione delle attrezzature e la sostituzione delle parti soggette a usura saranno effettuate in base a una check-list di manutenzione che può essere aggiornata di volta in volta da Markem-Imaje.
3. Servizio di manutenzione proattiva: La "Manutenzione proattiva" include la sostituzione di alcune parti principali dell'apparecchiatura come specificato di volta in volta da Markem-Imaje. La manutenzione proattiva dell'apparecchiatura verrà eseguita in base alla vita utile (MTBF) delle parti coperte dal programma di manutenzione proattiva come definito di volta in volta da Markem-Imaje.
4. Interventi Correttivi: La "Manutenzione correttiva" include la fornitura di pezzi di ricambio, manodopera e costi di viaggio, per apportare riparazioni in caso di guasto dell'apparecchiatura durante il suo normale funzionamento, come specificato di volta in volta da Markem-Imaje e soggetta al corretto utilizzo e alle Eccezioni ("Appendice 1: Politica di utilizzo corretto" e "Appendice 3: Politica sulle eccezioni") Ogni intervento correttivo si baserà su un'analisi con il tecnico del servizio tecnico Markem-Imaje. In alcuni casi, a seconda della tecnologia della stampante, Markem-Imaje si riserva il diritto di fornire interventi correttivi utilizzando un servizio di sostituzione (servizio AES) tramite il centro di riparazione Markem-Imaje locale.
5. Parti di ricambio La fornitura proattiva e preventiva di pezzi di ricambio ai sensi dei Contratti Advanced e Ultimate è definita nella relativa check-list delle apparecchiature in dotazione, e la fornitura di pezzi di ricambio riconosciuti come difettosi da Markem-Imaje durante le visite di Manutenzione Correttiva ai sensi del

Contratto Ultimate, sarà a carico di Markem-Imaje, ad eccezione dei casi indicati nelle politiche di Corretto utilizzo e nelle Eccezioni. I pezzi di ricambio che vengono identificati come difettosi rimarranno di proprietà di Markem-Imaje ai fini dell'analisi tecnica.

6. Consultazione continua: Markem-Imaje fornirà, se necessario, qualsiasi consiglio che consenta agli operatori e al personale di manutenzione di ottimizzare l'uso e/o le prestazioni dell'apparecchiatura. Tali suggerimenti saranno forniti durante le visite programmate ai sensi del presente contratto. Questo consiglio non sostituisce Corso di Formazione completo. Ulteriori sessioni di formazione tecnica possono essere quotate tramite un referente Markem-Imaje.
7. Rapporto di visita: Markem-Imaje fornirà al Cliente un rapporto di visita e una lista di controllo con i dettagli di tutte le attività di manutenzione preventiva, proattiva e correttiva eseguite. Tale verbale deve essere firmato dal Cliente e vale come conferma del servizio reso.
8. Il servizio di emergenza Markem-Imaje concede ai titolari di contratti di servizio Standard, Advanced e Ultimate una priorità per gli interventi di emergenza, in base alle risorse disponibili.
9. Visite di consulenza tecnica: questo servizio viene fornito solo ai clienti che hanno acquistato questa opzione come parte del contratto di manutenzione e assistenza hardware Markem-Imaje. I Consulenti di Markem-Imaje e il Cliente si impegnano a fissare incontri periodici con l'intento di discutere i problemi di manutenzione e/o di funzionamento che sono stati identificati durante il periodo di copertura. Le questioni discusse durante questa revisione della manutenzione e delle operazioni possono includere:
 - Revisione dei problemi tecnici
 - Revisione delle prestazioni operative e manutentive del team tecnico del Cliente
 - Miglioramento della cooperazione tecnica

Appendice. 3: Politica sulle eccezioni

Markem-Imaje non sarà responsabile ai sensi del presente Contratto per servizi o riparazioni nei casi in cui il difetto o il guasto è causato da una qualsiasi delle esclusioni definite nella Policy.

I servizi di Markem-Imaje ai sensi del presente Contratto non includono:

- Le spese di viaggio e di manodopera sostenute se l'attrezzatura non è disponibile e funzionante al momento dell'arrivo di Markem-Imaje in loco per la fornitura di servizi preventivi e proattivi.
- Operazioni di manutenzione di primo livello che sono sotto la responsabilità del Cliente come da guida alle istruzioni Markem-Imaje.
- La consegna o la sostituzione dei materiali di consumo e dei pezzi di ricambio è prevista solo se inclusa nel contratto
- Corsi di formazione tecnica come proposto dal dipartimento di formazione Markem-Imaje.
- Operazioni estetiche come pulizia, verniciatura e carrozzeria.
- Modifiche richieste dal Cliente.
- Rimozione, spostamento o ripristino del funzionamento dell'apparecchiatura.
- Ispezione e manutenzione dell'ambiente circostante l'impianto.

Markem-Imaje non sarà responsabile ai sensi del presente Contratto per l'assistenza o le riparazioni quando il difetto o il guasto è causato da uno dei seguenti eventi:

- Riparazione di guasti o danni causati da incendi, acqua, fulmini, calamità naturali, scioperi, sommosse, rivolte civili o azioni di autorità pubbliche civili o militari.
- Riparazione di guasti o danni o regolazioni derivanti da uso improprio, incidente, incuria, abuso, manutenzione difettosa da parte del Cliente, tentativo di riparazione o alterazione dell'apparecchiatura o del Software da parte del Cliente o di qualsiasi altro soggetto non autorizzato.
- Riparazione di guasti o danni causati dall'uso di materiali di consumo, pezzi di ricambio e accessori non forniti da Markem-Imaje.
- Regolazioni rese necessarie o danni causati da un'installazione o un uso improprio dell'apparecchiatura o dall'esposizione dell'apparecchiatura a condizioni al di fuori delle specifiche ambientali, di alimentazione e operative consigliate da Markem-Imaje.
- Riparazione dei danni derivanti da un'interruzione dell'alimentazione elettrica.
- In tutti i casi sopra citati, i servizi o altre modifiche, purché ragionevolmente possibili, possono essere effettuati da Markem-Imaje e il Cliente sarà responsabile per tali servizi e modifiche alle tariffe correnti di Markem-Imaje più le spese

Markem-Imaje non rispetterà i diritti contrattuali quando:

- Gli obblighi elencati nella politica di utilizzo corretto ("Appendice 1: Politica di utilizzo corretto") non vengono rispettati
- I clienti non consentono all'agente di assistenza remota di eseguire una diagnosi della causa del problema ai sensi della garanzia e del contratto Ultimate
- Le azioni consigliate per le apparecchiature e le applicazioni non sono state implementate
- Soggetti non autorizzati intervengono sulle apparecchiature
- Materiali di consumo non certificati vengono utilizzati per far funzionare l'apparecchiatura Markem-Imaje
- L'applicazione iniziale concordata alla data di vendita del contratto è stata modificata