

ポリシー

マーケム・イマージュのハードウェアメン テナンス&サポート契約

マーケム・イマージュのハードウェアメンテナンス&サポート契約 -AA-EN| 10/4/2024



markem・imaje

a **DOVER** company

マーケム・イマージュのハードウェアメンテナンス&サポート契約 -ポリシー -AA



対象

マーケム・イマージュのハードウェアメンテナンス&サポート契約

選択されたサービス契約タイプに応じ、ハードウェアメンテナンス&サポート契約は、マーケム・イマージュのバーチャルアシスタントによるデジタルセルフサービス、コネクテッドプリンターサービス、アドバンスド交換サービス、定期部品発送契約、修理&返却サービス、リモートサービスサポート、定期予防メンテナンスサービス、エキスパート訪問契約へのアクセスで構成されています。本サービスを楽しむためには、お客様は有効なハードウェアメンテナンス&サポート契約を締結している必要があります。

すべての契約タイプは、「付録 1：フェアユース・ポリシー」及び「付録 3：例外ポリシー」に基づいています。

契約外の事項

お客様が後日ハードウェアメンテナンスサポート契約をご希望の場合、機器は点検の対象となる場合があります。この点検は、リモートビデオサービスまたはマーケム・イマージュの技術担当者がオンサイトで行う場合があります。

対象外の項目

お客様は、アプリケーションで使用されるが、マーケム・イマージュのハードウェアメンテナンス及びサポート契約で指定されていない機器またはアクセサリーの修理およびメンテナンスの責任を負います。

テクニカルサービスプロセス

テクニカルサポートは、以下のサービスカテゴリで構成されます。

- (デジタル) セルフサービス
- リモートサービス
- オンサイトサービス

(デジタル) セルフサービスは、購入したマークム・イマージュのハードウェアメンテナンス及びサポート契約のレベルで指定されています。これらのサービスには、バーチャルアシスタント、アドバンスド交換サービス、修理および返却サービス、コネクテッドプリンターサービス及び定期部品供給が含まれます。

リモートサービスは、購入したマークム・イマージュのハードウェアメンテナンス及びサポート契約のレベルで指定されており、電話サポート、リモートビデオサポート、及びライブトラブルシューティングチャットサービス等が含まれています。

リモートサービスには、問題解決のための診断、根本的な原因究明、必要に応じたリモートトラブルシューティングに加えて、プランニングやカスタマーサービスチームへのエスカレーション、及び引継ぎが含まれます。

オンサイトサービスは、購入されたマークム・イマージュハードウェアメンテナンス及びサポート契約のレベルに応じて規定されており、予防的および予測的メンテナンス、是正措置、オプションのエキスパート訪問を追加することができます。

契約レベル別の サポート内容

タイプ	詳細	スタンダード契約	アドバンスド契約	アルティメット契約
デジタルセルフサービス	e ショップ&カスタマーポータル	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	バーチャルアシスタント	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	バーチャルアシスタントプラス	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	予防的セルフメンテナンス部品	オプション		
	アドバンスド交換サービス	オプション	オプション	オプション
	コネクテッドプリンターサービス	オプション	オプション	オプション
リモートサービス	ヘルプデスクサポート（平日 8 時間体制）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ライブチャット（24 時間 365 日体制）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	リモートビデオサポート（平日 8 時間体制）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	予測的監視サービス		オプション	オプション
オンサイトサービス	予防的メンテナンス訪問		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	故障修理部品、交換作業			<input checked="" type="checkbox"/>
	エキスパート訪問	オプション	オプション	オプション

ケース解決

ケース解決のプロセスは、以下の手順を踏む必要があります。

すべての技術情報またはトラブルシューティングリクエストにおいて、お客様はマーケム・イマージュのバーチャルアシスタントに相談することをお勧めしています。マーケム・イマージュのバーチャルアシスタントには、次の方法でアクセスすることが可能です。

- プリンターに表示されているサポート QR コードのスキャン（動的または静的 QR コード）
- マーケム・イマージュのウェブサイト経由
- リモートサービス技術担当者から提供されるダイレクトリンク

マーケム・イマージュのバーチャルアシスタントがお客様に満足いただける回答を提供できない場合、そのリクエストはマーケム・イマージュのリモートサービスチームへとエスカレーションされます。リクエストは以下を介してエスカレーションされます。

- マーケム・イマージュのバーチャルアシスタントチャット
- マーケム・イマージュのバーチャルアシスタント E メール
- 電話（マーケム・イマージュのバーチャルアシスタントによるエスカレーションが優先されます）
- ライブチャット
- 技術 E メール
- 技術電話サポート

付録1：フェアユース・ポリシー

マーケム・イマージュ機器ユーザーのフェアユース・ポリシー

安全で効果的、かつ責任ある機器の使用を実現するため、マーケム・イマージュ機器のユーザーとして、お客様は以下のガイドラインを遵守する必要があります。

許可される使用

マーケム・イマージュ機器の操作は、基本インストラクショントレーニングを修了した資格のあるスタッフのみが行なう必要があります。

お客様は、取扱説明書及びインストラクションガイドに記載されている目的に沿ってマーケム・イマージュ機器を使用する必要があります。

安全上の注意

お客様はすべてのマーケム・イマージュ安全ガイドラインを遵守し、適切な個人保護用保護具（PPE）を着用し、いかなる安全上の危険や懸念についても速やかにマーケム・イマージュのリモートサービスチームに報告する必要があります。

メンテナンス&点検

マーケム・イマージュの推奨に従い、定期点検及び定期メンテナンスチェックを実施してください。

問題発生や故障を防ぐため、メンテナンス上のすべての問題、異常、または誤動作について速やかにマーケム・イマージュのリモートサービスチームに報告してください。

運用ガイドライン

マーケム・イマージュ機器の使用前に、お客様は利用可能なユーザーマニュアル及びマーケム・イマージュバーチャルアシスタントを介して運用管理及びプロシージャーを確認することとします。

環境的責任

機器及び消耗品に関する廃棄管理ガイドラインに従い、環境に配慮した形でマーケム・イマージュ機器を使用してください。

禁止行為

お客様は、安全または機器の完全性にリスクを与えるような認められていない目的または活動のために、マークム・イマージュ機器を使用してはならないこととします。

指定されている範囲を超えてマークム・イマージュ機器を改造、変更、誤用しないでください。お客様は、化学物質等の安全データシート、インク使用上のスペックシート、プリンターのスペックシートに記載されている使用制限に従う必要があります。

規制の遵守

お客様は、マークム・イマージュ機器の使用に関わるすべての規制、基準、法的要件を遵守する必要があります。

報告及び説明責任

お客様は、マークム・イマージュ機器の操作におけるすべての行為に責任を持つこととし、機能上の異常を発見した場合はマークム・イマージュのリモートサービスチームに報告することとします。

継続的な改善

ユーザーは、マークム・イマージュ機器のオペレーションと安全性に関するスキルや知識を強化するため、**トレーニングプログラム**に参加することが推奨されています。

本フェアユース・ポリシーを遵守することで、マークム・イマージュ機器ユーザーは、機器のアップタイムを最適化しながら安全で生産的な作業環境の構築に寄与することができます。

コミットメント規定

サービスに関するすべての要求は、マークム・イマージュのリモートサポートツールを通して開始される必要があります。お客様がマークム・イマージュのリモートサポートチームの担当者による

トラブルシューティング及び診断の試みを拒否した場合、出張費と作業費が請求される場合があります。

付録 2 : サービス実施範囲

マーケム・イマージュは契約期間の間、本書に記載されている現行のハードウェアメンテナンス及びサポートポリシーに従い、見積書に記載されたレベルのメンテナンス及びサポートを提供するものとします。

1. 訪問日程とスケジュール：当事者双方は、機器が利用可能な日、及び契約で計画されている訪問頻度を考慮して、事前にメンテナンス訪問スケジュールを組むことに合意することとします。作業時間と移動時間の合計が1日当たり8時間を超えないようにし、通常の勤務時間（週末や祝日を除く月曜日から金曜日の午前8時から午後5時）で作業を計画する必要があります。

マーケム・イマージュは、遅くとも訪問予定の48時間前にスケジュールを確定することとします。訪問をキャンセルまたは延期する場合、お客様は訪問の48時間前にマーケム・イマージュに連絡する必要があります、そうしない場合、マーケム・イマージュは発生した追加コストについてお客様に請求する権利を留保します。

2. 予防的サービス：「予防的メンテナンス」には、マーケム・イマージュが指定している通り実施されたメンテナンスが含まれます。機器の点検と消耗部品の交換は、マーケム・イマージュが定期的に更新するメンテナンスチェックリストに従って実施されます。
3. プロアクティブサービス：「プロアクティブメンテナンス」には、マーケム・イマージュが定期的に指定する機器の主要部品の交換が含まれます。機器のプロアクティブメンテナンスは、マーケム・イマージュが定期的に定義しているプロアクティブメンテナンスプログラムの対象となる部品の耐用年数（MTBF）に従って実施されます。
4. 是正：「是正メンテナンス」には、マーケム・イマージュが定期的に指定している通常オペレーションで発生する機器の故障修理をサポートするためのスペアパーツ、作業費及び出張費の提供が含まれています。また、フェアユースと例外（「付録 1：フェアユース・ポリシー」及び「付録 3：例外ポリシー」の対象となります。是正的作業は、すべてマーケム・イマージュのサービス技師による分析に基づいて実施されるものとします。マーケム・イマージュは、状況によって、またプリンターテクノロジーに応じて現地のマーケム・イマージュ修理センターを介した交換サービス（AES サービス）を利用して、是正的作業を実施する権利を留保するものとします。
5. スペアパーツ：機器の該当するチェックリストに定義されているアドバンスド及びアルティメット契約によるプロアクティブ及び予防スペアパーツの提供、及びアルティメット契約のみ対象の是正的メンテナンス訪問で、マーケム・イマージュが不良品と判断した場合のスペアパーツの提供については、フェアユース及び例外ポリシーで定義されている場合を除き、マーケム・イマージュが負担することとします。

不良品と判断されたスペアパーツについては、技術的な分析及び評価を実施するため、マーケム・イマージュの所有物とします。

6. 継続的コンサルティング：マーケム・イマージュは、必要に応じ、オペレーター及びメンテナンス担当者が機器の使用及び/または性能を最適化できるようにアドバイスを提供します。これらのアドバイスは、本契約に基づく定期訪問の際に提供されます。本アドバイスは、完全なトレーニングセッションに代わるものではありません。追加のトレーニングセッションの費用見積は、マーケム・イマージュの担当者を通じて入手できます。
7. 訪問報告書：マーケム・イマージュは、実施したすべての予防的、プロアクティブ、是正的メンテナンス活動に関する訪問報告書及びチェックリストをお客様に提供します。本報告書にはお客様の署名が必要であり、提供されたサービスの確認とみなされます。
8. 緊急サービス：マーケム・イマージュは、スタンダード、アドバンスド、及びアルティメットの契約者に対し、利用可能なリソースに応じて緊急的な作業の優先権を付与します。
9. エキスパート訪問：本サービスは、マーケム・イマージュのハードウェアメンテナンス&サポート契約の一部として本オプションを購入されたお客様に対してのみ提供されます。

マーケム・イマージュの担当者とお客様は、保証期間内に発見されたメンテナンス及び/またはオペレーション上の問題について話し合うことを目的とした定期的な会合を計画するものとします。

このメンテナンス及びオペレーションのレビューで議論される問題には以下が含まれません。

- 技術的問題のレビュー
- お客様の技術チームのオペレーション及びメンテナンス実績のレビュー
- 技術協力の改善

付録3：例外規定

マーケム・イマージュは、欠陥または故障が本規定の除外項目のいずれかに該当する場合、本契約に基づくサービスまたは修理の責任を負わないものとします。

本契約におけるマーケム・イマージュのサービスには以下は含まれません。

- マーケム・イマージュが予防的及びプロアクティブサービスを提供するために現地に到着した際、機器が機能する状態にあるにも関わらず、機器を利用できずサービスを提供できない場合に発生する出張費及び作業費
- マーケム・イマージュのインストラクションガイドに基づき、お客様の責任において実施されるべき初期レベルのメンテナンスオペレーション
- 契約に含まれている場合を除く、消耗品やスペアパーツの納品または交換
- マーケム・イマージュのトレーニング部門が提案するトレーニングセッションの完了
- クリーニング、塗装、外観の修繕などの外見的作業
- お客様の指定による変更
- 機器の撤去、移動、及び稼働状態への回復
- 機器設置場所の周辺環境の点検とメンテナンス

マーケム・イマージュは、欠陥または故障が以下のいずれかに該当する場合、本契約に基づくサービスまたは修理の責任を負わないものとします。

- 火災、水害、落雷、自然災害、ストライキ、暴動、市民蜂起、または文民的もしくは軍事的公的機関の行為によって生じた故障または損傷の修理
- 誤用、事故、不注意、乱用、お客様による誤ったメンテナンス、お客様または許可されていない第三者による機器またはソフトウェアの修理または改造の試みに起因する故障または損傷の修理、調整
- マーケム・イマージュが供給していない消耗品、スペアパーツ、アクセサリーの使用に起因する故障または損傷の修理
- 機器の不適切な設置、使用、またはマーケム・イマージュの推奨する環境、電源、操作から逸脱する条件下に置かれたことによって必要となった調整または損傷
- 電力供給障害により生じた損傷の修理
- 上記のすべてのケースにおいて、合理的に可能な範囲においてマーケム・イマージュはサービスまたはその他の変更を実施します。お客様はそのようなサービス及び変更に対して、マーケム・イマージュのその時点で最新の料金+経費を支払う義務が生じます。

マーケム・イマージュは以下の場合、契約上の権利を尊重しないこととします。

- フェアユース・ポリシー（「付録1：フェアユース・ポリシー」）に記載の義務が履行されなかった場合
- 保証及びアルティメット契約に基づくリモートサービスエージェントによる根本原因究明の実施をお客様が許可しない場合
- 推奨される機器及びアプリケーションの改善が実施されていない場合
- 資格のない当事者が機器にサービスを実施した場合
- 非正規の消耗品がマーケム・イマージュの機器で使用された場合
- 契約の販売時に使用されていたアプリケーションが変更された場合