

## Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware Markem-Imaje

Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware Markem-Imaje-AA-PT | 11/10/2024



markem·imaje

a **DOVER** company

# Âmbito

## Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware Markem-Imaje

Dependendo do tipo de contrato de serviço escolhido, o Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware consiste no acesso a níveis avançados de autosserviços digitais Markem-Imaje Virtual Assistant, Connected Printer Services, Advanced Exchange Services, Contratos de Envio Programado de Peças, Serviços de Devolução e Reparo, Níveis Avançados de Suporte de Serviço Remoto, Serviços de Manutenção Preventiva e Preditiva Programada e Contratos de Visitas de Especialistas. Para receber, o Cliente deve ter um Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware válido e ativo.

Todos os tipos de contrato estão sujeitos ao "Apêndice 1: Política de Uso Adequado" e ao "Apêndice 3: Política de exceção"

### Sem contrato

Caso o Cliente deseje adquirir um Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware em uma data posterior, o equipamento poderá estar sujeito a uma inspeção que pode ser realizada via serviço de vídeo remoto ou com um recurso técnico da Markem-Imaje no local.

### Fora do escopo

**O Cliente** é responsável pela reparação e manutenção de qualquer equipamento ou acessório usado para a aplicação, mas que não esteja especificado no Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware da Markem-Imaje.

# Processo de Serviço Técnico

O Suporte Técnico consistirá nas seguintes categorias de serviços:

- (Digital) Autoatendimento
- Serviços remotos
- Serviços no local

Os **autosserviços (digitais)** são especificados no nível de **contrato de manutenção e suporte de hardware da Markem-Imaje** adquirido. Esses serviços incluem o Virtual Assistant, o Advanced Exchange Services\*, o serviço de reparo e devolução, os Connected Printer Services\* e remessas programadas de peças.

Os **Serviços Remotos** são especificados no nível do **Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware da Markem-Imaje** adquirido e incluem serviços como suporte telefônico, suporte remoto de vídeo e serviços de **Chat** para solução de problemas. Os serviços remotos incluem diagnóstico de solução de problemas, detecção de falhas de causa raiz e solução remota de problemas, se necessário, bem como suporte de escalonamento e transferência para a equipe de planejamento ou atendimento ao cliente.

Os **Serviços no Local** são especificados no nível do **Contrato de Suporte e Manutenção de Hardware da Markem-Imaje** adquirido e podem incluir manutenção preventiva e preditiva, ação corretiva e visitas opcionais de especialistas.

*(\*) Conforme disponibilidade em cada país*

# Elementos de suporte incluídos por nível de contrato

Tipo	Detalhes	Standard	Advanced	Ultimate
Auto-serviço Digital	E-shop & Portal do Cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Assistente Virtual	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Assistente Virtual Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Peças preventivas de automanutenção	Opcional		
	Advanced Exchange Service	Opcional	Opcional	Opcional
	Connected Printer Services	Opcional	Opcional	Opcional
Serviços Remotos	Suporte telefônico de Helpdesk 8/5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Suporte via chat ao vivo 24 horas por dia, 7 dias por semana	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Suporte remoto de vídeo 8/5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Serviços de monitoramento preditivo		Opcional	Opcional
Serviços Presencias	Visitas de manutenção preventiva		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Peças e mão de obra de reparos corretivos			<input checked="" type="checkbox"/>
	Visitas de especialistas	Opcional	Opcional	Opcional

## Resolução de casos

O processo de resolução de casos deve seguir as seguintes etapas:

Para qualquer informação técnica ou solicitação de solução de problemas, o cliente é aconselhado a consultar o assistente virtual Markem-Imaje. O Assistente Virtual Markem-Imaje pode ser acessado das seguintes formas:

- Digitalizando o código QR de suporte nas impressoras (código QR dinâmico ou estático)
- Através do site Markem-Imaje
- Link direto fornecido pelo técnico de Serviço Remoto

Caso o Assistente Virtual da Markem-Imaje não forneça ao cliente uma resposta satisfatória, a solicitação pode ser encaminhada para a equipe de Serviço Remoto da Markem-Imaje. A solicitação pode ser escalonada por meio de:

- Chat através do Markem-Imaje Virtual Assistant
- E-mail através do Markem-Imaje Virtual Assistant
- Chamada telefônica (menos prioridade em comparação com o escalonamento do assistente virtual Markem-Imaje)

# Apêndice 1: Política Uso Adequado

Política de Uso Adequado para usuários de equipamentos Markem-Imaje.

Como usuário do equipamento Markem-Imaje, o cliente deve seguir as seguintes diretrizes para promover a segurança, eficiência e uso responsável do equipamento.

## Uso autorizado

Os equipamentos Markem-Imaje devem ser operados apenas por pessoal treinado e autorizado que tenha treinamento básico operacional ou técnico.

O cliente deve usar o equipamento Markem-Imaje para a finalidade a que se destina, conforme especificado nos manuais de operação e guias de instruções.

## Precauções de segurança

O cliente deve seguir todas as diretrizes de segurança da Markem-Imaje, usar equipamento de proteção individual (EPI) apropriado e relatar imediatamente quaisquer riscos ou preocupações de segurança à equipe de Serviço Remoto da Markem-Imaje.

## Manutenção e Inspeções

Realize inspeções de rotina e verificações regulares de manutenção nas máquinas de acordo com as recomendações da Markem-Imaje.

Relate quaisquer problemas de manutenção, anormalidades ou mau funcionamento imediatamente à equipe de Serviço Remoto Markem-Imaje para evitar incidentes ou avarias.

## Diretrizes Operacionais

O Cliente revisará os controles e procedimentos operacionais do equipamento Markem-Imaje antes do uso, por meio dos manuais do usuário disponíveis e do Assistente Virtual Markem-Imaje.

## Responsabilidade Ambiental

Operar os equipamentos Markem-Imaje de maneira ambientalmente responsável, seguindo as diretrizes de gerenciamento de equipamentos e resíduos de consumíveis.

## Atividades proibidas

O Cliente não deve usar o equipamento da Markem-Imaje para fins ou atividades não autorizadas que representem um risco à segurança ou integridade do equipamento.

Não modifique, altere ou faça uso indevido do equipamento Markem-Imaje além de suas capacidades designadas. O cliente deve cumprir os limites de uso conforme declarado nas Fichas de Dados de Segurança do Material, Fichas de Especificações de Execução de Tinta e Fichas de Especificações da Impressora

## Conformidade com os regulamentos

O cliente deve aderir a todos os regulamentos, padrões e requisitos legais relevantes que regem o uso de equipamentos Markem-Imaje.

## Relatórios e Responsabilidade

O cliente deve assumir a responsabilidade por todas as ações durante a operação do equipamento Markem-Imaje e relatar quaisquer anomalias funcionais à equipe de Serviço Remoto Markem-Imaje.

## Melhoria contínua

O usuário é aconselhado a participar de **programas de treinamento** para aprimorar habilidades e conhecimentos relacionados à operação e segurança do equipamento Markem-Imaje.

Ao aderir a esta **Política de Uso Adequado**, os usuários de equipamentos da Markem-Imaje contribuem para um ambiente de trabalho seguro e produtivo, otimizando o tempo de atividade do equipamento.

## Regras para Reclamações

A solicitação de serviço de qualquer tipo deve ser iniciada por meio das ferramentas de suporte remoto da Markem-Imaje. Se o Cliente recusar tentativas de solução de problemas e diagnóstico por meio do uso da equipe de Representantes de Suporte Remoto da Markem-Imaje, a viagem e a mão de obra poderão ser cobradas.

## Apêndice 2: Escopo de execução

Durante a Vigência, a Markem-Imaje fornecerá o nível de manutenção e suporte conforme estabelecido na cotação, de acordo com a Política de Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware da Markem-Imaje, conforme descrito neste documento.

1. Data e cronograma das visitas: Ambas as partes concordam com um cronograma previsto de visitas de manutenção que levará em consideração as possíveis datas em que o equipamento será disponibilizado e a frequência das visitas planejadas no contrato. As intervenções mais o tempo de viagem não devem exceder 8 horas por dia e devem ser realizadas durante o horário normal de trabalho definido entre as 8h. e 17h, de segunda a sexta-feira. Não incluso fins de semana e feriados.

O agendamento será confirmado pela Markem-Imaje com um mínimo de 48 horas de antecedência da visita planejada. O Cliente deve informar a Markem-Imaje com pelo menos 48 horas de antecedência sobre sua intenção de cancelar ou atrasar uma visita, ou a Markem-Imaje reserva-se o direito de cobrar por custos adicionais que possam ser incorridos.

2. Serviço Preventivo "Manutenção Preventiva" deve incluir a manutenção realizada conforme especificado pela Markem-Imaje. A inspeção do equipamento e a substituição de peças de desgaste serão realizadas de acordo com uma lista de verificação de manutenção que pode ser atualizada periodicamente pela Markem-Imaje.
3. Serviço Proativo: "Manutenção Proativa" deve incluir a substituição de certas partes principais do equipamento, conforme especificado pela Markem-Imaje. A manutenção proativa do equipamento será realizada de acordo com a Vida Útil (MTBF) das peças abrangidas pelo programa de Manutenção Proativa conforme definido periodicamente pela Markem-Imaje.
4. Corretivo: "Manutenção Corretiva" deve incluir o fornecimento de peças sobressalentes, mão de obra e custos de viagem, para apoiar certos reparos de avaria no equipamento necessário no curso normal de sua operação, conforme especificado pela Markem-Imaje, e sujeito ao Uso Adequado e Exceções ("Apêndice 1: Política de Uso Adequado" e "Apêndice 3: Política de exceção" Cada intervenção corretiva deve ser baseada em uma análise com o Serviço Técnico Markem-Imaje. Em alguns casos, dependendo da tecnologia da impressora, a Markem-Imaje reserva-se o direito de fornecer intervenções corretivas usando um serviço de troca (serviço AES) por meio do centro de reparos local da Markem-Imaje.
5. Peças de reposição O fornecimento de peças de reposição proativas e preventivas sob o Contrato Advanced e Ultimate, conforme definido na respectiva lista de verificação do Equipamento, e o fornecimento de peças de reposição que são reconhecidas como defeituosas pela Markem-Imaje durante as visitas de Manutenção Corretiva sob o Contrato Ultimate apenas, serão por conta da Markem-Imaje, exceto nos eventos estabelecidos nas políticas de Uso Adequado e Exceção.



As peças sobressalentes que foram identificadas como defeituosas permanecerão de propriedade da Markem-Imaje para fins de análise e avaliação técnica.

6. Consultoria: A Markem-Imaje, se necessário, fornecerá qualquer consultoria que permita aos operadores e pessoal de manutenção otimizar o uso e/ou desempenho do equipamento. Essas sugestões serão fornecidas durante as visitas programadas no âmbito deste contrato. Esta consultoria não substitui uma sessão de treinamento completa. Sessões de treinamento adicionais podem ser cotadas por meio de um representante da Markem-Imaje.
7. Relatório de visita: A Markem-Imaje fornecerá ao cliente um relatório de visita e uma lista de verificação com os detalhes de todas as atividades de manutenção preventiva, proativa e corretiva realizadas. Este relatório deve ser assinado pelo Cliente e é considerado como confirmação do serviço prestado.
8. O Serviço de Emergência Markem-Imaje concede aos titulares de contratos de serviços Standard, Advanced e Ultimate uma prioridade para intervenções de emergência, de acordo com seus recursos disponíveis.
9. Visitas de especialistas: Este serviço é fornecido apenas aos Clientes que adquiriram esta opção como parte do Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware da Markem-Imaje.

Os representantes da Markem-Imaje e do Cliente devem agendar reuniões regulares com a intenção de discutir problemas de manutenção e/ou operacionais que tenham sido identificados durante o período de cobertura.

As questões discutidas durante esta revisão de manutenção e operações podem incluir:

- Revisão de problemas técnicos
- Revisão do desempenho operacional e de manutenção da equipe técnica do Cliente
- Melhoria da cooperação técnica

## Apêndice 3: Política de exceção

A Markem-Imaje não será responsável sob este Contrato por serviços ou reparos quando o defeito ou falha estiver coberto por qualquer uma das exclusões definidas na Apólice.

Os serviços da Markem-Imaje sob este Contrato não incluem:

- Despesas de viagem e mão de obra incorridas se o equipamento não estiver disponível e em condições de funcionamento no momento da chegada da Markem-Imaje ao local para prestação de serviços preventivos e proativos.
- Operações de manutenção de primeiro nível que estão sob a responsabilidade do Cliente de acordo com o guia de instruções Markem-Imaje.
- Entrega ou troca de consumíveis e peças de reposição exceto se incluídas no contrato
- Sessões de treinamento completas conforme proposto pelo departamento de treinamento da Markem-Imaje.
- Operações cosméticas, como limpeza, pintura e outros serviços no gabinete da impressora.
- Modificações especificadas pelo Cliente.
- Remoção, movimentação ou restauração do equipamento em funcionamento.
- Inspeção e manutenção do ambiente ao redor da instalação.

A Markem-Imaje não será responsável sob este Contrato por serviços ou reparos quando o defeito ou falha ocorrer por qualquer um dos seguintes eventos:

- Reparação de avarias ou danos causados por incêndio, água, raios, desastres naturais, greves, tumultos, revoltas civis ou ações de autoridades públicas civis ou militares.
- Reparação de avarias ou danos ou ajustes resultantes de uso indevido, acidente, descuido, abuso, manutenção inapropriada por parte do Cliente, tentativa de reparação ou alteração do equipamento ou do Software pelo Cliente ou por qualquer parte não autorizada.
- Reparação de avarias ou danos causados pelo uso de consumíveis, peças sobressalentes e acessórios não fornecidos pela Markem-Imaje.
- Ajustes necessários ou danos causados por instalação ou uso inadequado do equipamento ou exposição do equipamento a condições fora das especificações de ambiente e operação recomendadas pela Markem-Imaje.
- Reparação de danos resultantes de falha no fornecimento de energia elétrica/ar comprimido.
- Em todos os casos citados acima, os serviços ou outras modificações, desde que sejam razoavelmente possíveis, podem ser feitos pela Markem-Imaje, e o Cliente

será responsável por tais serviços e modificações de acordo com as taxas atuais da Markem-Imaje, além de despesas.

A Markem-Imaje não respeitará os direitos contratuais quando:

- As obrigações listadas na política de uso aceitável ("Apêndice 1: Política de Uso Adequado" não são respeitadas
- Os clientes não permitem que o Agente de Serviço Remoto execute diagnósticos de causa raiz sob Garantia e Contrato Ultimate
- As ações recomendadas de melhoria de equipamentos e aplicativos não são implementadas
- Partes não certificadas realizam serviços em equipamentos
- Consumíveis não certificados são usados para operar o equipamento Markem-Imaje
- A aplicação muda em relação a aplicação inicial nada data da venda do contrato