

# Richtlinie

## Hardware Wartungs- und Supportvertrag von Markem-Imaje

Hardware Wartungs- und Supportvertrag von Markem-Imaje – AA-DE | 04.10.2024



markem·imaje

a **DOVER** company



# Umfang

## Markem-Imaje Hardware-Wartungs- und Supportvertrag

Je nach Wahl des Servicevertrages besteht der Hardware Wartungs- und Supportvertrag aus dem Zugriff auf fortgeschrittene Stufen des digitalen Self-Service des Markem-Imaje Virtual Assistant, Connected Printer Services, Advanced Exchange Service, Vereinbarungen über den planmäßigen Versand von Ersatzteilen, Rückgabe- und Reparaturservices, fortgeschrittene Stufen des Remote Service Support, planmäßige präventive und prädiktive Wartungsservices und Vereinbarungen über Expertentermine. Um diese in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde einen gültigen und aktiven Hardware Wartungs- und Supportvertrag abgeschlossen haben.

Alle Vertragsarten unterliegen „Anhang 1: Fair-Use-Richtlinie“ und „Anhang 3: Ausnahmerichtlinie“.

## Außervertragliches

Sollte der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt einen Hardware Wartungs- und Supportvertrag erwerben wollen, kann die Ausrüstung einer Inspektion unterzogen werden, die per Remote-Videoservice oder durch technische Mitarbeitende von Markem-Imaje vor Ort durchgeführt werden kann.

## Außerhalb des Geltungsbereichs

**Der Kunde** ist für die Wartung und Instandhaltung aller Geräte und Zubehörteile verantwortlich, die für die Anwendung verwendet werden, aber nicht im Hardware Wartungs- und Supportvertrag von Markem-Imaje aufgeführt sind.

# Prozess des technischen Services

Der technische Support besteht aus den folgenden Servicekategorien:

- (Digitaler) Self-Service
- Remote Services
- Service vor Ort

**(Digitale) Self-Services** sind in der erworbenen Stufe des **Hardware Wartungs- und Supportvertrags von Markem-Imaje** angegeben. Zu diesen Services zählen: der virtuelle Assistent, der Advanced Exchange Service, der Rückgabe- und Reparatur Service, die Connected Printer Services und geplante Ersatzteillieferungen.

Die Remote-Services sind in dem von Markem-Imaje erworbenen Hardware Wartungs- und Supportvertrag spezifiziert und umfassen Dienstleistungen wie Telefonsupport, Remote-Video-Support und Live-Fehlerbehebung mittels **Chat**. Remote-Services umfassen Diagnosen zur Problemlösung, Ursachensuche und ggf. Remote-Fehlerbehebung sowie Eskalation und Support bei der Übergabe an das Planungs- und Kundendienst-Team.

**Vor-Ort-Services** sind im erworbenen **Hardware Wartungs- und Supportvertrag von Markem-Imaje** festgelegt und können vorbeugende und vorausschauende Wartung, Korrekturmaßnahmen und optionale Expertenbesuche umfassen.

# Enthaltene Support-Elemente nach Vertragstyp

Typ	Details	Standard-Vertrag	Advanced-Vertrag	Ultimate-Vertrag
Digital Self-Service	E-Shop und Kundenportal	<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"/>
	Teile für die präventive Selbstwartung	Optional		
	Advanced Exchange Service	Optional	Optional	Optional
	Connected Printer Service	Optional	Optional	Optional
Remote Services	Helpdesk-Support von 8:00 bis 17:00 Uhr	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Live-Chat-Support rund um die Uhr	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Remote-Video-Support von 8:00 bis 17:00 Uhr	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Prädiktive Überwachungsservices		Optional	Optional
Service vor Ort	Besuche zur präventiven Wartung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Reparaturteile und Arbeitskosten			<input checked="" type="checkbox"/>
	Expertenbesuche	Optional	Optional	Optional

# Lösung des Falls

Das Verfahren zur Lösung von Fällen sollte die folgenden Schritte umfassen:

Für alle technischen Informationen oder Anfragen zur Fehlerbehebung wird dem Kunden empfohlen, den virtuellen Assistenten von Markem-Imaje zu konsultieren. Der virtuelle Assistent von Markem-Imaje ist wie folgt aufrufbar:

- Scannen des Support-QR-Codes auf den Druckern (dynamischer oder statischer QR-Code)
- Über die Website von Markem-Imaje
- Direkter Link vom Remote-Servicetechniker

Falls der virtuelle Assistent von Markem-Imaje dem Kunden keine zufriedenstellende Antwort geben kann, kann die Anfrage an das Remote-Service-Team von Markem-Imaje weitergeleitet werden. Die Anfrage kann wie folgt eskaliert werden:

- Chat mit dem virtuellen Assistenten von Markem-Imaje
- E-Mail an den virtuellen Assistenten von Markem-Imaje
- Telefonanruf (geringere Priorität als Eskalation über den virtuellen Assistenten)
- Live-Chat
- E-Mail an technischen Support
- Telefonischer Support

# Anhang 1: Fair-Use-Richtlinie

Fair-Use-Richtlinie für Benutzer von Markem-Imaje-Geräten.

Als Benutzer von Markem-Imaje-Geräten hat sich der Kunde an folgende Richtlinien zu halten, um die Sicherheit, Effizienz und verantwortungsbewusste Nutzung der Geräte zu gewährleisten.

## Autorisierte Nutzung

Markem-Imaje-Geräte dürfen nur von entsprechend geschultem und autorisiertem Personal genutzt werden.

Der Kunde hat die Markem-Imaje-Geräte für den in den Bedienungshandbüchern und Anleitungen angegebenen Zweck zu verwenden.

## Schutzvorkehrungen

Der Kunde hat alle Sicherheitsrichtlinien von Markem-Imaje zu befolgen, angemessene persönliche Schutzausrüstung (PSA) zu tragen und dem Remote-Serviceteam von Markem-Imaje alle Sicherheitsrisiken oder -bedenken umgehend zu melden.

## Wartung und Inspektionen

Routineinspektionen und regelmäßige Wartungstests an der Ausrüstung gemäß den Empfehlungen von Markem-Imaje durchführen.

Alle Wartungsprobleme, Anomalien oder Fehlfunktionen umgehend dem Remote-Serviceteam von Markem-Imaje melden, um Zwischenfälle oder Ausfälle zu vermeiden.

## Betriebliche Richtlinien

Der Kunde wird sich vor der Verwendung der Markem-Imaje-Geräte anhand der verfügbaren Benutzerhandbücher und des virtuellen Assistenten von Markem-Imaje über die Betriebskontrollen und -verfahren informieren.

## Ökologische Verantwortung

Die Geräte von Markem-Imaje sind umweltfreundlich zu betreiben, wobei die Richtlinien für die Entsorgung von Geräten und Verbrauchsmaterialien einzuhalten sind.

## Untersagte Maßnahmen

Der Kunde darf die Geräte von Markem-Imaje nicht für unbefugte Zwecke oder Vorgänge verwenden, die ein Risiko für deren Sicherheit oder die Integrität darstellen.

Modifizieren, verändern oder missbrauchen Sie die Geräte von Markem-Imaje nicht über ihre bestimmungsgemäßen Zwecke hinaus. Der Kunde hat sich an die in den Materialsicherheitsdatenblättern, Tintenlaufspezifikationsblättern und Drucker-spezifikationsblättern genannten Nutzungseinschränkungen zu halten

## **Einhaltung von Vorschriften**

Der Kunde hat sich an alle geltenden Richtlinien, Standards und gesetzlichen Auflagen bezüglich der Nutzung von Markem-Imaje-Geräten zu halten.

## **Meldung und Verantwortlichkeit**

Der Kunde hat die Verantwortung für alle Vorgänge während des Betriebs der Markem-Imaje-Geräte zu übernehmen und dem Remote-Supportteam von Markem-Imaje alle Auffälligkeiten zu melden.

## **Kontinuierliche Verbesserung**

Dem Benutzer wird empfohlen, an **Schulungsprogrammen** teilzunehmen, um seine Fähigkeiten und Kenntnisse in Bezug auf den Betrieb und die Sicherheit der Markem-Imaje-Geräte zu verbessern.

Durch die Einhaltung dieser **Fair-Use-Richtlinie** tragen die Benutzer von Markem-Imaje-Geräten zu einer sicheren und produktiven Arbeitsumgebung bei und optimieren gleichzeitig die Betriebszeit der Geräte.

## **Nutzungsregeln**

Serviceanfragen jeglicher Art müssen über die Remote-Support-Tools von Markem-Imaje gestellt werden. Wenn der Kunde Fehlerbehebungs- und Diagnoseversuche durch das Markem-Imaje Remote Support Team ablehnt, können Reisekosten und Arbeitsaufwand in Rechnung gestellt werden.

## Anhang 2: Umfang

Während der Laufzeit stellt Markem-Imaje das im Angebot angegebene Maß an Wartung und Support gemäß der in diesem Dokument beschriebenen aktuellen Markem-Imaje Hardware Wartungs- und Support-Vertragspolitik bereit.

1. Datum und Zeitplan der Besuche: Beide Parteien vereinbaren einen voraussichtlichen Zeitplan für die Wartungsbesuche, der die möglichen Termine für die Bereitstellung der Geräte und die Häufigkeit der im Vertrag vorgesehenen Besuche berücksichtigt. Die Einsätze dürfen zuzüglich Reisezeit 8 Stunden pro Tag nicht überschreiten und müssen während der normalen Arbeitszeiten durchgeführt werden, d. h. von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr, ausgenommen Wochenenden und Feiertage.  
  
Der Zeitplan wird von Markem-Imaje mindestens 48 Stunden vor dem geplanten Besuch bestätigt. Der Kunde muss Markem-Imaje mindestens 48 Stunden im Voraus über seine Absicht informieren, einen Besuch abzusagen oder zu verschieben. Andernfalls behält sich Markem-Imaje das Recht vor, eventuell anfallende Zusatzkosten in Rechnung zu stellen.
2. Vorbeugende Wartung umfasst die von Markem-Imaje festgelegten Wartungsarbeiten. Die Inspektion der Geräte und der Austausch von Verschleißteilen wird gemäß einer Wartungscheckliste durchgeführt, die von Zeit zu Zeit von Markem-Imaje aktualisiert werden kann.
3. Proaktiver Service: „Proaktive Wartung“ umfasst den Austausch bestimmter Hauptbestandteile des Geräts, wie von Zeit zu Zeit von Markem-Imaje festgelegt. Die proaktive Wartung der Geräte erfolgt entsprechend der Nutzungsdauer der Teile, die unter das von Markem-Imaje von Zeit zu Zeit festgelegte proaktive Wartungsprogramm fallen.
4. Korrektive Wartung: Die „korrektive Wartung“ umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen sowie Arbeits- und Reisekosten, um bestimmte im normalen Betriebsablauf erforderliche Reparaturen am Gerät zu unterstützen, wie von Zeit zu Zeit von Markem-Imaje festgelegt und vorbehaltlich der Fair-Use- und Ausnahmenrichtlinien („Anhang 1: Fair-Use-Richtlinie“ und „Anhang 3: Ausnahmerichtlinie“). Jeder Korrektureinsatz muss auf einer Analyse durch den Techniker des technischen Kundendienstes von Markem-Imaje basieren. In einigen Fällen behält sich Markem-Imaje abhängig von der Druckertechnologie das Recht vor, Korrektureinsätze mithilfe eines Austauschservices (AES-Service) über das lokale Reparaturzentrum von Markem-Imaje durchzuführen.
5. Ersatzteile: Die Lieferung von proaktiven und präventiven Ersatzteilen im Rahmen des Advanced- und des Ultimate-Vertrages, wie in der jeweiligen Checkliste für die Ausrüstung definiert, sowie die Lieferung von Ersatzteilen, die von Markem-Imaje während der korrektiven Wartungsbesuche nur im Rahmen des Ultimate-Vertrages als defekt erkannt werden, geht zu Lasten von Markem-Imaje, außer in den Fällen, die in den Richtlinien zur fairen Nutzung und zu Ausnahmen aufgeführt sind.

Die als defekt identifizierten Ersatzteile bleiben für Zwecke der technischen Analyse und Bewertung Eigentum von Markem-Imaje.

6. Laufende Beratung: Markem-Imaje erteilt bei Bedarf Ratschläge, die es den Bedienern und dem Wartungspersonal ermöglichen, die Nutzung und/oder Leistung der Geräte zu optimieren. Diese Vorschläge werden während der geplanten Termine gemäß vorliegendem Vertrag unterbreitet. Sie ersetzen keine komplette Schulungssitzung. Zusätzliche Schulungssitzungen können über einen Vertreter von Markem-Imaje angeboten werden.
7. Besuchsbericht: Markem-Imaje stellt dem Kunden einen Besuchsbericht und eine Checkliste mit den Einzelheiten aller durchgeführten vorbeugenden, proaktiven und korrigierenden Wartungsmaßnahmen zur Verfügung. Dieser Bericht ist vom Kunden zu unterzeichnen und gilt als Bestätigung der erhaltenen Leistungen.
8. Notservice: Markem-Imaje räumt Eigentümern von Standard-, Advanced- und Ultimate-Serviceverträgen im Rahmen seiner verfügbaren Ressourcen Priorität bei Notfalleinsätzen ein.
9. Expertenbesuche: Dieser Service wird nur Kunden erbracht, die diese Option im Rahmen des Hardware Wartungs- und Supportvertrags mit Markem-Imaje erworben haben.

Die Vertreter von Markem-Imaje und des Kunden haben sich regelmäßig zu treffen, um die Wartung und/oder betriebliche Probleme zu besprechen, die während der Laufzeit aufgetreten sind.

Zu den Themen, die bei dieser Überprüfung der Instandhaltung und des Betriebs erörtert werden, können gehören:

- Besprechung von technischen Problemen
- Besprechung von Betriebs- und Wartungsleistung des Technikerteams des Kunden
- Verbesserung der Zusammenarbeit der Techniker

## Anhang 3: Ausnahmerichtlinie

Markem-Imaje haftet unter vorliegendem Vertrag nicht für Dienste oder Reparaturen, wenn der Defekt oder Mangel durch einen der in der Richtlinie definierten Ausschlüsse abgedeckt ist.

Folgendes ist in den Services von Markem-Imaje nach vorliegendem Vertrag nicht enthalten:

- Reise- und Arbeitskosten, die anfallen, wenn die Ausrüstung zum Zeitpunkt des Eintreffens von Markem-Imaje vor Ort für die Erbringung präventiver und proaktiver Dienstleistungen nicht verfügbar und funktionsfähig ist.
- Wartungsvorgänge der ersten Ebene, die gemäß der Betriebsanleitung von Markem-Imaje in der Verantwortung des Kunden liegen.
- Lieferung oder Austausch von Betriebsmitteln und Ersatzteilen, sofern nicht im Vertrag enthalten
- Abgeschlossene Schulungen wie von der Schulungsabteilung von Markem-Imaje vorgeschlagen
- Kosmetische Arbeiten wie Reinigung, Lackierung und Karosseriearbeiten
- Vom Kunden festgelegte Änderungen
- Entfernung, Transport oder Wiederherstellung des Betriebszustands des Geräts
- Inspektion und Wartung der Umgebung der Installation

Markem-Imaje haftet im Rahmen dieses Vertrags nicht für Serviceleistungen oder Reparaturen, wenn der Mangel oder die Störung durch eines der folgenden Ereignisse verursacht wird:

- Reparatur von Störungen oder Schäden, die durch Feuer, Wasser, Blitzschlag, Naturkatastrophen, Streiks, Unruhen, zivile Aufstände oder Maßnahmen ziviler oder militärischer Behörden verursacht wurden
- Reparatur von Störungen oder Schäden bzw. Anpassungen, die auf unsachgemäßen Gebrauch, Unfall, Nachlässigkeit, Missbrauch, fehlerhafte Wartung durch den Kunden, Reparaturversuche oder Änderungen des Geräts oder der Software durch den Kunden oder unbefugte Dritte zurückzuführen sind
- Reparatur von Störungen oder Schäden, die durch die Verwendung von Betriebsmitteln, Ersatzteilen und Zubehör verursacht wurden, die nicht von Markem-Imaje bereitgestellt wurden
- Erforderliche Anpassungen oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Installation oder Verwendung des Geräts oder aufgrund der Einwirkung von Bedingungen außerhalb der von Markem-Imaje empfohlenen Umgebungs-, Leistungs- und Betriebsspezifikationen
- Behebung von Schäden infolge eines Ausfalls der Stromversorgung
- In allen oben genannten Fällen können die Services oder andere Änderungen, sofern sie zumutbar sind, von Markem-Imaje durchgeführt werden, und der

Kunde haftet für derartige Services und Änderungen gemäß den jeweils aktuellen Tarifen von Markem-Imaje zuzüglich Aufwendungen

Markem-Imaje wird vertragliche Ansprüche nicht einhalten, wenn:

- Die in der Fair-Use-Richtlinie („Anhang 1: Fair-Use-Richtlinie“) aufgeführten Verpflichtungen nicht eingehalten werden
- Der Kunde dem Remote-Service- Mitarbeiter nicht erlaubt, die Ursachenforschung im Rahmen der Garantie und des Ultimate-Vertrags durchzuführen
- Empfohlene Maßnahmen zur Verbesserung der Ausrüstung und der Anwendung nicht umgesetzt werden
- Nicht zertifizierte Parteien Dienstleistungen an den Geräten durchführen
- Nicht zertifizierte Verbrauchsmaterialien zum Betrieb der Markem-Imaje Geräte verwendet werden
- Der Antrag sich gegenüber dem ursprünglichen Antrag zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ändert