

Contrat de maintenance et d'assistance matérielle Markem-Imaje



markem·imaje

a **DOVER** company

Domaine d'application

Contrat de maintenance et d'assistance matérielle Markem-Imaje

Selon le type de contrat de service choisi, le contrat de maintenance et d'assistance matérielle comprend l'accès en self-service aux différents niveaux de l'assistant virtuel de (« Markem-Imaje Virtual Assistant »), aux services d'imprimantes connectées (« Connected Printer Service »), aux services services d'échange avancé (« Advanced Exchange Service »), aux contrats d'expédition de pièces, aux services de retour et de réparation, aux niveaux avancés d'assistance à distance, aux services de maintenance préventive et prédictive et aux contrats de visites d'expert. Pour disposer de ces services le client doit avoir un contrat de maintenance et d'assistance matérielle valide et actif.

Tous les types de contrats sont soumis à l' "Annexe 1 : Politique d'utilisation responsable" et à "l'Annexe 3 : Politique d'exception".

Hors contrat

Si le client souhaite souscrire un contrat de maintenance et d'assistance matérielle à une date ultérieure, l'équipement pourra faire l'objet d'une inspection effectuée par le biais d'un service vidéo à distance ou par un référent technique Markem-Imaje sur place.

Hors champ d'application

Le client est responsable de l'entretien et de la maintenance de tout équipement ou accessoire utilisé pour l'application mais non spécifié dans le contrat de maintenance et d'assistance matérielle Markem-Imaje.

Support technique

Le support technique comprendra les catégories de service suivantes :

- Services libre-service numérique.
- Services à distance.
- Services sur site

Les **services libre-service numériques** sont spécifiés dans le **niveau du contrat de maintenance et d'assistance matérielle Markem-Imaje**. Ces services comprennent l'assistant virtuel « *Markem-Imaje Virtual Assistant* », les *services d'échange avancé « Advanced Exchange Service »*, le *service de retour et de réparation*, les *services d'imprimantes connectées « Connected Printer Services »* et les expéditions programmées de pièces.

Les services à distance sont spécifiés dans le **niveau de contrat de maintenance et d'assistance matérielle Markem-Imaje** et comprennent des services tels que l'assistance téléphonique, l'assistance vidéo à distance et les services de Chat de dépannage en direct. Les services à distance comprennent la résolution de problèmes, le diagnostic, la recherche des causes de dysfonctionnement et le dépannage à distance si nécessaire, ainsi que l'escalade et le transfert de l'assistance à l'équipe de planification ou de service client.

Les services sur site sont spécifiés dans le **niveau du contrat de maintenance et d'assistance matérielle Markem-Imaje** et peuvent inclure une maintenance préventive et prédictive, des actions correctives et des visites d'expert facultatives.

Portefeuille de services par niveau de contrat

Type	Détails	Contrat Standard	Contrat Avanced	Contrat Ultimate
Libre-service numérique	e-Commerce & Portail Client	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Markem-Imaje Virtual Assistant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Markem-Imaje Virtual Assistant Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Pièces destinées à la maintenance préventive par l'utilisateur	En option		
	Advanced Exchange Service	En option	En option	En option
	Connected Printer Service	En option	En option	En option
Services à distance	Centre d'assistance technique 8h par jour, 5 jours par semaine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Assistance par Chat en direct 24h/24 et 7j/7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Assistance vidéo à distance 8h par jour, 5 jours par semaine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Services de surveillance prédictive		En option	En option
Services sur site	Visites de maintenance préventive		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Pièces et main d'oeuvre pour les réparations ponctuelles			<input checked="" type="checkbox"/>
	Visites d'expert	En option	En option	En option

Résolution de problèmes

Le processus de résolution des problèmes techniques doit suivre les étapes suivantes :

Pour toute information technique ou demande de dépannage, il est conseillé au client de consulter *Markem-Imaje Virtual Assistant* qui est accessible par :

- Le QR code présent sur les imprimantes (QR code dynamique ou statique).
- Le biais du site web Markem-Imaje.
- Le Lien direct fourni par le technicien du service à distance.

Dans le cas où *Markem-Imaje Virtual Assistant* ne fournit pas de réponse satisfaisante au client, la demande peut être transmise à l'équipe du service à distance Markem-Imaje. La demande peut être transmise via :

- Le Chat de Markem-Imaje Virtual Assistant .
- L'e-mail Markem-Imaje Virtual Assistant.
- Un appel téléphonique (moins prioritaire par rapport à l'escalade de Markem-Imaje Virtual Assistant).

Annexe 1 : Politique d'utilisation responsable

Politique d'utilisation responsable pour les utilisateurs d'équipements Markem-Imaje.

En tant qu'utilisateur de l'équipement Markem-Imaje, le client est tenu de respecter les directives suivantes pour promouvoir la sécurité, l'efficacité et l'utilisation responsable de l'équipement.

Utilisation autorisée

L'équipement Markem-Imaje ne doit être utilisé que par du personnel formé et autorisé ayant une formation pédagogique de base.

Le client doit utiliser l'équipement Markem-Imaje aux fins prévues, comme spécifié dans les manuels d'utilisation et les guides d'instructions.

Précautions de sécurité

Le client doit suivre toutes les directives de sécurité de Markem-Imaje, porter un équipement de protection individuelle (EPI) approprié et signaler immédiatement tout risque ou préoccupation de sécurité à l'équipe du service à distance de Markem-Imaje.

Maintenance et inspections

Effectuer des inspections de routine et des contrôles d'entretien réguliers sur les machines selon les recommandations de Markem-Imaje.

Signalez rapidement tout problème de maintenance, anomalie ou dysfonctionnement à l'équipe du service à distance Markem-Imaje afin d'éviter les incidents ou les pannes.

Directives opérationnelles

Le client passera en revue les contrôles et procédures opérationnels de l'équipement Markem-Imaje avant de l'utiliser, à l'aide des manuels d'utilisation disponibles et de l'assistant virtuel Markem-Imaje "Markem-Imaje Virtual Assistant".

Responsabilité environnementale

Utiliser l'équipement Markem-Imaje de manière respectueuse de l'environnement, en suivant les directives de gestion de l'équipement et des déchets consommables.

Activités interdites

Le client ne doit pas utiliser l'équipement Markem-Imaje à des fins non autorisées ou des activités qui présentent un risque pour la sécurité ou l'intégrité de l'équipement.

Ne pas modifier, ne pas altérer ou ne pas utiliser à mauvais escient l'équipement Markem-Imaje au-delà de ses capacités désignées. Le client doit se conformer aux limites d'utilisation indiquées dans les fiches signalétiques, les fiches techniques de fonctionnement de l'encre et les fiches techniques de l'imprimante.

Respect de la réglementation

Le client doit se conformer à toutes les réglementations, normes et exigences légales pertinentes régissant l'utilisation de l'équipement Markem-Imaje.

Responsabilités et signalement

Le client doit assumer la responsabilité de toutes les actions lors de l'utilisation de l'équipement Markem-Imaje et signaler toute anomalie fonctionnelle à l'équipe du service à distance Markem-Imaje.

Amélioration continue

Il est conseillé à l'utilisateur de participer à des **programmes de formation** visant à améliorer les compétences et les connaissances liées au fonctionnement et à la sécurité de l'équipement Markem-Imaje.

En adhérant à cette **politique d'utilisation responsable**, les utilisateurs d'équipements Markem-Imaje contribuent à un environnement de travail sûr et productif tout en optimisant le temps de fonctionnement des équipements.

Règles d'engagement

Toute demande de service doit être initiée via les outils d'assistance à distance de Markem-Imaje. Si le client refuse les tentatives de dépannage et de diagnostic par l'intermédiaire des représentants de l'assistance à distance Markem-Imaje, les frais de déplacement et de main-d'œuvre peuvent être facturés.

Annexe 2 : Contenu des prestations

Pendant la durée du contrat, Markem-Imaje fournira le niveau de maintenance et d'assistance indiqué sur le devis, conformément à la politique contractuelle actuelle de Markem-Imaje en matière de maintenance et d'assistance matérielles, telle que décrite dans le présent document.

1. **Date et calendrier des visites.** Les deux parties conviennent d'un calendrier prévisionnel des visites d'entretien qui tiendra compte des dates possibles de mise à disposition de l'équipement et de la fréquence des visites prévues dans le contrat. Les interventions majorées du temps de déplacement ne doivent pas excéder 8 heures par jour et doivent être effectuées pendant les heures normales de travail définies entre 8 heures et 17 heures, du lundi au vendredi, à l'exception des week-ends et des jours fériés.
L'horaire sera confirmé par Markem-Imaje au moins 48 heures avant la visite prévue. Le client doit informer Markem-Imaje, avec un préavis d'au moins 48 heures, de son intention d'annuler ou de retarder une visite, ou Markem-Imaje se réserve le droit de facturer les frais supplémentaires qui pourraient être encourus.
2. **Service préventif.** La « maintenance préventive » comprend la maintenance effectuée conformément aux spécifications de Markem-Imaje. L'inspection de l'équipement et le remplacement des pièces d'usure seront effectués conformément à une check-list d'entretien qui peut être mise à jour de temps à autre par Markem-Imaje.
3. **Service proactif.** La « maintenance proactive » comprend le remplacement de certaines pièces principales de l'équipement, tel que spécifié par Markem-Imaje. La maintenance proactive de l'équipement sera effectuée conformément à la durée de vie utile (MTBF) des pièces couvertes par le programme de maintenance proactive et mis à jour de à tout moment par Markem-Imaje.
4. **Correctif.** La « Maintenance corrective » comprend la fourniture de pièces de rechange, la main-d'œuvre et les frais de déplacement, pour soutenir certaines réparations dans le cours normal de son fonctionnement, comme spécifié et mis à jour à tout moment par Markem-Imaje, et sous réserve de l'utilisation standard et des exceptions ("Annexe 1 : Politique d'utilisation responsable" et "Annexe 3 : Politique d'exception"). Chaque intervention corrective doit être basée sur une analyse avec le technicien du service technique Markem-Imaje. Dans certains cas, en fonction de la technologie de l'imprimante, Markem-Imaje se réserve le droit de fournir des interventions correctives en utilisant un service d'échange (service AES) par l'intermédiaire du centre de réparation local Markem-Imaje.
5. **La fourniture proactive et préventive de pièces de rechange dans le cadre du *Contrat Avanced et Ultimate*, telle que définie sur la check-list de l'équipement, et la fourniture de pièces de rechange reconnues comme défectueuses par Markem-Imaje lors des visites de maintenance corrective dans le cadre du *Contrat Ultimate* uniquement, seront à la charge de Markem-Imaje, sauf dans les cas prévus dans les politiques d'utilisation responsable et d'exception.**
Les pièces de rechange qui ont été identifiées comme défectueuses restent la propriété de Markem-Imaje à des fins d'analyse et d'évaluation techniques.

6. Consultation continue. Markem-Imaje fournira, si nécessaire, tout conseil qui permettra aux opérateurs et au personnel de maintenance d'optimiser l'utilisation et/ou les performances de l'équipement. Ces suggestions seront fournies lors des visites prévues dans le cadre du présent contrat. Ce conseil ne remplace pas une formation complète. Des sessions de formation supplémentaires peuvent être proposées par l'intermédiaire d'un représentant Markem-Imaje.
7. Rapport de visite. Markem-Imaje fournira au client un rapport de visite et une liste de contrôle (check-list) avec les détails de toutes les activités de maintenance préventive, proactive et corrective effectuées. Ce procès-verbal doit être signé par le Client et est considéré comme une confirmation du service rendu.
8. Service d'urgence. Markem-Imaje accorde la priorité aux titulaires de contrats de service *Standard, Advanced et Ultimate* pour les interventions d'urgence, en fonction de ses ressources disponibles.
9. Visites d'expert. Ce service est fourni uniquement aux clients qui ont acheté cette option dans le cadre du contrat de maintenance et d'assistance matérielle Markem-Imaje.

Les représentants de Markem-Imaje et le client planifient des réunions régulières dans le but de discuter des problèmes de maintenance et/ou d'exploitation qui ont été identifiés pendant la durée de la couverture.

Les questions abordées au cours de ces réunions peuvent inclure :

- L'examen des problèmes techniques.
- La revue des performances opérationnelles et de maintenance de l'équipe technique du client.
- L'amélioration de la coopération technique.

Annexe 3: Politique d'exception

Markem-Imaje n'est pas responsable, en vertu du présent contrat, des services ou des réparations lorsque le défaut ou la défaillance est couvert par l'une des exclusions définies dans la politique

Les services de Markem-Imaje dans le cadre du présent contrat ne comprennent pas :

- Les frais de déplacement et de main-d'œuvre encourus si l'équipement n'est pas disponible et en état de fonctionnement au moment de l'arrivée de Markem-Imaje sur place pour la livraison de services préventifs et proactifs.
- Les opérations de maintenance de premier niveau qui sont sous la responsabilité du client selon le guide d'instructions Markem-Imaje.
- La livraison ou l'échange de consommables et de pièces de rechange si non inclus dans le contrat.
- Les sessions de formation telles que proposées par le service de formation de Markem-Imaje.
- Les opérations cosmétiques telles que le nettoyage, la peinture et la carrosserie.
- Les modifications de l'équipement demandées par le client.
- Le déménagement, le déplacement et la remise en ordre de marche de l'équipement.
- L'inspection et l'entretien de l'environnement entourant l'installation.

Markem-Imaje n'est pas responsable, en vertu du présent contrat de service ou de réparation, lorsque le défaut ou la défaillance est couvert par l'un des événements suivants :

- La réparation de pannes ou de dommages causés par un incendie, l'eau, la foudre, les catastrophes naturelles, des grèves, des émeutes, des soulèvements civils ou des actions des autorités publiques civiles ou militaires.
- La réparation de pannes ou de dommages ou de réglages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un accident, d'une négligence, d'un abus, d'un entretien défectueux par le client, d'une tentative de réparation ou d'altération de l'équipement ou du logiciel par le client ou toute partie non autorisée.
- La réparation des pannes ou des dommages causés par l'utilisation de consommables, de pièces de rechange et d'accessoires non fournis par Markem-Imaje.
- Les ajustements rendus nécessaires ou les dommages causés par une installation ou une utilisation incorrecte de l'équipement, ou par l'exposition de l'équipement à des conditions ne correspondant pas aux spécifications d'environnement, de puissance et de fonctionnement recommandées par Markem-Imaje.
- La réparation des dommages résultant d'une panne d'alimentation électrique.
- Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, les services ou autres prestations, dans la mesure où ils sont raisonnablement possibles, peuvent être effectués par Markem-Imaje, et le client est responsable de ces services et prestations facturés aux tarifs alors en vigueur de Markem-Imaje.

Markem-Imaje ne respectera pas les droits contractuels lorsque :

- Les obligations énumérées dans la Politique d'utilisation responsable ("Annexe 1° : Politique d'utilisation responsable") ne sont pas respectées.
- Les clients n'autorisent pas l'agent de service à distance à effectuer des diagnostics de cause dans le cadre de la garantie et du Contrat Ultimate.
- Les actions d'amélioration de l'équipement et des applications recommandées ne sont pas mises en œuvre.
- Des parties non certifiées interviennent sur l'équipement.
- Des consommables non certifiés sont utilisés pour faire fonctionner l'équipement Markem-Imaje.
- L'application change par rapport à l'application initiale convenue à la vente du contrat.