

Política

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 de aplicação

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 Printers Service, Advanced Exchange Services, Contratos de Envio Programado de Peças, Serviços de Devolução e Reparação, Níveis Avançados de Suporte de Serviço Remoto, Serviços de Manutenção Preventiva e Preditiva Programada e Contratos de Visitas de Especialistas. Para o 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 utilização razoável" e ao "Apêndice 3: Política de exceção"

Fora do contrato

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

Fora do âmbito de aplicação

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

Processo de Serviço Técnico

O Suporte Técnico consistirá nas seguintes categorias de serviços:

- (Digital) Autosserviços
- Serviços Remotos
- Serviços no local

Os Self Services (Digitais) são especificados no nível do **Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware Markem-Imaje** adquirido. Esses serviços incluem o Virtual Assistnat, Advanced Exchange Service, Serviço de Devolução e Reparação, Serviços de Impressora Conectada e envios programados de peças.

Os Serviços Remotos são especificados no nível do **Contrato de Manutenção e Suporte de Hardware Markem-Imaje** adquirido e incluem serviços como suporte por telefone, suporte remoto por vídeo e serviços de **Chat** para resolução de problemas ao vivo. Os serviços remotos incluem diagnóstico de resolução de problemas, procura da causa principal e resolução remota de problemas, se necessário, bem como escalonamento e transferência para a equipa de Planeamento ou Serviço de Apoio ao Cliente.

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

Elementos de suporte incluídos por nível de contrato

Tipo	Detalhes	Standard Contrato	Advanced Contrato	Ultimate Contrato
Digitais Autosserviço	E-shop & Portal do Cliente	<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"/>
	Auto-manutenção preventiva de peças	Opcional		
	Advanced Exchange Service	Opcional	Opcional	Opcional
	Connected Printer Service	Opcional	Opcional	Opcional
Controlo remoto Serviços	Suporte Helpdesk 8/5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Suporte por chat em direto 24/7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Suporte de vídeo remoto 8/5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Serviços de monitorização preditiva		Opcional	Opcional
No local Serviços	Visitas de Manutenção Preventiva		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Peças para reparação de avarias e mão de obra			<input checked="" type="checkbox"/>
	Visitas de peritos	Opcional	Opcional	Opcional

Resolução de casos

O processo de resolução de casos deve seguir os seguintes passos:

Para qualquer informação técnica ou pedido de resolução de problemas, o cliente é aconselhado a consultar o assistente virtual Markem-Imaje. O Assistente Virtual Markem-Imaje é acessível por:

- Digitalização do 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 Markem-Imaje não forneça ao cliente uma resposta satisfatória, a solicitação pode ser encaminhada para a equipa de Serviço Remoto Markem-Imaje. O pedido pode ser encaminhado através de:

- Markem-Imaje Virtual Assitant Chat
- E-mail Markem-Imaje Virtual Assitant
- Chamada telefónica (menos prioridade vs. escalonamento do Assistente Virtual Markem-Imaje)

Apêndice 1: Política utilização razoável

Política de Uso Justo para utilizadores de equipamentos Markem-Imaje.

Como utilizador do equipamento Markem-Imaje, o cliente é obrigado a aderir às seguintes diretrizes para promover a segurança, eficiência e uso responsável do equipamento.

Utilização Autorizada

O Equipamento Markem-Imaje só deve ser operado por pessoal treinado e autorizado que tenha formação instrucional básica.

O Cliente deve utilizar o equipamento Markem-Imaje para o fim 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 comunicar imediatamente quaisquer perigos ou preocupações de segurança à equipa de Serviço Remoto da Markem-Imaje.

Manutenção e Inspeções

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

Comunique imediatamente quaisquer problemas de manutenção, anomalias ou avarias à equipa de Serviço Remoto Markem-Imaje para evitar incidentes ou avarias.

Orientações operacionais

O Cliente irá rever os controlos operacionais e procedimentos para o equipamento Markem-Imaje antes de o utilizar, através dos manuais de utilizador disponíveis e do Assistente Virtual Markem-Imaje.

Responsabilidade Ambiental

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

Atividades Proibidas

O Cliente não deve utilizar o equipamento Markem-Imaje para fins não autorizados ou atividades que representem um risco para a segurança ou integridade do equipamento.

Não modifique, altere ou faça uso indevido do equipamento Markem-Imaje além das suas capacidades designadas. O cliente deve cumprir os limites de uso, conforme indicado 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, normas e requisitos legais relevantes que regem o uso do equipamento Markem-Imaje.

Relatórios e prestação de contas

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

Melhoria Contínua

O utilizador é aconselhado a participar de **programas de formação** para melhorar as habilidades e conhecimentos relacionados à operação e segurança do Equipamento Markem-Imaje.

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

Regras de Compromisso

A solicitação de serviço de qualquer tipo deve ser iniciada através das ferramentas de suporte remoto da Markem-Imaje. Se o Cliente recusar tentativas de resolução de problemas e diagnóstico através da utilização da equipa de Representantes de Suporte Remoto Markem-Imaje, a deslocação e mão de obra poderão ser faturados.

Apêndice 2: Âmbito execução

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

1. Data e calendário das visitas Ambas as partes acordam num calendário previsto de visitas de manutenção que terá em conta as possíveis datas em que o equipamento será disponibilizado e a frequência das visitas previstas no contrato. As intervenções acrescidas do tempo de deslocação não devem exceder 8 horas por dia e devem ser realizadas durante o horário normal de trabalho definido entre as 8 horas da manhã e às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto fins de semana e feriados.

O horário será confirmado pela Markem-Imaje com um mínimo de 48 horas de antecedência em relação à visita prevista. O Cliente deve informar a Markem-Imaje com pelo menos 48 horas de antecedência da sua intenção de cancelar ou atrasar uma visita, ou a Markem-Imaje reserva-se o direito de cobrar o custo adicional que possa ser incorrido.

2. Serviço Preventivo "Manutenção Preventiva" inclui a manutenção executada conforme especificado pela Markem-Imaje. A inspeção do equipamento e a substituição de peças de desgaste serão realizadas de acordo com um check-list de manutenção que pode ser atualizado periodicamente pela Markem-Imaje.
3. Serviço Proativo: "Manutenção Proativa" deve incluir a substituição de certas partes principais do equipamento, conforme especificado periodicamente pela Markem-Imaje. A manutenção proativa dos equipamentos será realizada de acordo com a Vida Útil (MTBF) das peças abrangidas pelo programa de Manutenção Proativa, conforme definido periodicamente pela Markem-Imaje.
4. Corretiva: A "Manutenção Corretiva" incluirá o fornecimento de peças de reposição, mão de obra e custos de deslocação, para suportar certas reparações de avarias do equipamento necessárias no decurso normal da sua atividade, conforme especificado periodicamente pela Markem-Imaje, e sujeito ao Uso Justo e Exceções ("Apêndice 1: Política de utilização razoável" e "Apêndice 3: Política de exceção" Cada intervenção corretiva deve basear-se numa análise com o técnico do Serviço Técnico Markem-Imaje. Em alguns casos, dependendo da tecnologia da impressora, a Markem-Imaje reserva-se o direito de realizar intervenções corretivas usando um serviço de troca (serviço AES) através do centro de reparações Markem-Imaje local.
5. Peças sobressalentes O fornecimento de peças sobressalentes proactivas e preventivas ao abrigo do Contrato Advanced e Ultimate, tal como definido na respetiva lista de verificação do Equipamento, e o fornecimento de peças sobressalentes que sejam reconhecidas como defeituosas pela Markem-Imaje durante as visitas de Manutenção Corretiva apenas ao abrigo do Contrato Ultimate, serão suportadas pela Markem-Imaje, exceto nos eventos estabelecidos nas políticas de Uso Justo e Exceção. As peças sobressalentes que tenham sido identificadas como defeituosas permanecerão propriedade da Markem-Imaje para efeitos de análise e avaliação técnica.

6. Consulta contínua: A Markem-Imaje fornecerá, se necessário, qualquer conselho que permita aos operadores e ao pessoal de manutenção otimizar o uso e/ou o desempenho do equipamento. Estas sugestões serão fornecidas durante as visitas agendadas ao abrigo do presente contrato. Este conselho não substitui uma sessão de formação completa. Sessões de formação adicionais podem ser citadas através 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 os 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 MarkemImaje.

Os representantes da Markem-Imaje e do Cliente deverão agendar reuniões periódicas com o intuito de discutir problemas de manutenção e/ou operacionais que tenham sido identificados durante o prazo da 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 equipa técnica do Cliente
- Melhoria da cooperação técnica

Apêndice 3: Política exceção

A Markem-Imaje não será responsável nos termos deste Contrato por serviços ou reparações quando o defeito ou falha estiver coberto por qualquer uma das exclusões definidas na Apólice.

Os serviços da Markem-Imaje ao abrigo do presente Contrato não incluem:

- Despesas de deslocação e de 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 a prestação de serviços preventivos e proactivos.
- 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 sobressalentes esperadas se incluídas no contrato
- Sessões de formação completas conforme proposto pelo departamento de formação Markem-Imaje.
- Operações cosméticas como limpeza, pintura e carroçaria.
- Modificações especificadas pelo Cliente.
- Remoção, movimentação ou restauração do funcionamento do equipamento.
- Inspeção e manutenção do ambiente envolvente à instalação.

A Markem-Imaje não será responsável nos termos do presente Contrato por serviços ou reparações quando o defeito ou falha estiver coberto por qualquer um dos seguintes eventos:

- Reparação de avarias ou danos causados por incêndios, água, raios, desastres naturais, greves, motins, 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 defeituosa por parte do Cliente, tentativa de reparação ou alteração do equipamento ou do Software pelo Cliente ou qualquer parte não autorizada.
- Reparação de avarias ou danos causados pela utilização de consumíveis, peças sobressalentes e acessórios não fornecidos pela Markem-Imaje.
- Ajustes necessários ou danos causados pela instalação ou uso inadequado do equipamento ou exposição do equipamento a condições fora do ambiente, potência e especificações operacionais recomendadas pela Markem-Imaje.
- Reparação de danos resultantes de falha no fornecimento de energia elétrica.

- Em todos os casos citados acima, os serviços ou outras modificações, desde que sejam razoavelmente possíveis, podem ser feitas pela Markem-Imaje, e o Cliente será responsável por tais serviços e modificações de acordo com as tarifas atuais da Markem-Imaje mais despesas

A Markem-Imaje não respeitará os direitos contratuais quando:

- As obrigações enumeradas na política de utilização razoável ("Apêndice 1: Política de utilização razoável") não são respeitadas
- Os clientes não permitem que o Agente de Serviço Remoto execute diagnósticos de procura da causa principal da avaria ao abrigo da Garantia e do contrato Ultimate
- As ações recomendadas de melhoria de equipamentos e aplicações não são implementadas
- Partes não certificadas realizam serviços em equipamentos
- Consumíveis não certificados são usados para executar o equipamento MarkemImaje
- O pedido muda em relação ao pedido inicial na data de venda do contrato