



# SafeGuard

## Servicedekking en originele reserveonderdelen voor uw Domino-codeeroplossingen

Het is essentieel voor producenten om ongeplande downtime op de productielijn voorkomen, zodat codeersystemen beschikbaar zijn op het moment dat ze nodig zijn.

Onze **SafeGuard**-pakketten bieden dekking voor service engineers, zodat problemen worden opgelost voordat dit tot uitval van uw productielijn leidt.



### Alle **SafeGuard**-pakketten omvatten:

- Uitgebreide dekking voor service engineers
- Originele Domino-reserveonderdelen voor het behoud van efficiëntie en uptime
- Toegang tot de telefonische helpdesk van Domino
- **SafeGuard AR** – On-demand begeleiding op afstand door engineers om problemen snel op te lossen (vanaf SafeGuard 200)
- Diagnose op afstand voor betere foutanalyse\*
- Online prestatiedashboards via uw smartphone, tablet of pc\*
- Toegang tot online opfrustrainingen voor operators\*
- Door gebruikers te selecteren e-mailmeldingen over de printerstatus\*
- OEE-dashboard met prestatiestatistieken over de Overall Equipment Effectiveness (OEE) van de productielijn en overzichten van het gebruik van verbruiksmaterialen\*
- Een overzichtsscherm van de printerstatus en het aantal gemaakte prints in de afgelopen zeven dagen\*
- Flexibele betalingsmogelijkheden, waaronder betaling per kwartaal of per jaar†

Onze **SafeGuard**-pakketten kunnen optioneel geleverd worden met:

- Een jaarlijks optimalisatiebezoek
- Korting op training
- Voorrang bij support van een engineer
- 24/7 technische helpdeskondersteuning†
- Meldingen via de telefoon\*

### SafeGuard-pakketten

	SafeGuard 100	SafeGuard 200	SafeGuard 300	SafeGuard 400
Onderdelen en arbeid	✓	✓	✓	✓
<b>SafeGuard AR†</b>		✓	✓	✓
Diagnose op afstand*	✓	✓	✓	✓
Klantdashboards*	✓	✓	✓	✓
Online opfrustraining*	✓	✓	✓	✓
Selecteerbare e-mail alerts*	✓	✓	✓	✓
OEE-dashboard*	✓	✓	✓	✓
Jaarlijkse optimalisatie			✓	✓
Korting op training			✓	✓
Voorrang met hulp			✓	✓
24/7 helpdesk†			✓	✓
Meldingen via de telefoon*				✓

\*Alleen met Domino Cloud

† Onze producten verschillen per regio. Neem contact op met uw lokale vestiging voor meer informatie

Wanneer uw oplossing een vision inspectiesysteem omvat, wordt ook een SafeGuard voor de R-Serie afgesloten. Het dekkingsniveau is hetzelfde als dat van de printer.



## Voorwaarden bij de overeenkomst voor SafeGuard

### Vervanging van printeronderdelen

Vervanging van onderdelen in verband met normale slijtage is voor de duur van de overeenkomst inbegrepen. De printkoppen voor de V-serie zijn verbruiksmaterialen en vallen niet onder deze dekking. Onderdelen die op basis van de overeenkomst worden vervangen, moeten worden goedgekeurd door de technici van de Domino-helpdesk, of door een buitendienstengineer. De onderdelen mogen alleen worden geplaatst in de betreffende printer met serienummer. De overeenkomst geeft geen recht op vervangende onderdelen bij schade aan of verwaarlozing van de printer.

### Reparatieservice en prioriteitsrespons

Arbeidsloon en voorrijkosten voor de reparatie(s) aan de Domino-printer(s) zijn inbegrepen. Dit geldt tijdens de standaard kantooruren, te weten 8.30-17.00 uur op maandag t/m vrijdag (uitgezonderd feestdagen). Voor deze service op locatie vragen wij u om uw ordernummer. Als uw **SafeGuard**-pakket prioriteitsrespons omvat, krijgt u, bij hulp van een engineer, voorrang op klanten die geen prioriteitsrespons in hun pakket hebben.

### SafeGuard AR

**SafeGuard AR** is de tool van Domino voor on-demand service op afstand. Indien de technische helpdesk van Domino dit een geschikte manier vindt om het probleem vast te stellen, kan de technische helpdesk van Domino met behulp van **SafeGuard AR** virtueel bij onze klanten zijn terwijl wij telefonisch problemen oplossen. **SafeGuard AR** werkt door middel van visuele interacties via een smartapparaat dat eigendom is van de klant. De klant geeft het apparaat tijdelijk toestemming om beelden van productieapparatuur en de omgeving te maken en te delen met de technische helpdesk van Domino. Realtime beelden vergroten de kans op een oplossing op afstand. Om gebruik te kunnen maken van dit onderdeel van het SafeGuard-pakket heeft een klant de app **SafeGuard AR** nodig, die gratis verkrijgbaar is in de Apple App Store en de Google Play Store. De klant moet deze app op een geschikt smartapparaat installeren. De SafeGuard AR-app vereist wifi-dekking of een mobiel data-abonnement om informatie met acceptabele mobiele dekking te verzenden. Domino is niet aansprakelijk voor eventuele netwerkcosten die de klant maakt bij het gebruik van deze dienst. Het gebruik van **SafeGuard AR** wordt, naar inzicht van Domino bepaald, gebaseerd op de bekwaamheid, het oordeel en de deskundigheid van Domino inzake de geschiktheid voor AR-gebruik voor de relevante kwestie.

### 24/7 telefonische helpdeskondersteuning

Onze helpdesk staat dag en nacht voor u klaar met ondersteuning en oplossingen voor uw operators en onderhoudspersoneel. Klanten moeten het serienummer van de printer waarvoor ondersteuning is vereist bij de hand hebben wanneer ze de helpdesk bellen.

### Korting op training

Als u een **SafeGuard** 300 of 400-pakket heeft, geven wij korting op trainingen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

### Diagnose op afstand en meldingen via e-mail en telefoon

Domino installeert een Domino Cloud Interface ("DCI") die printergegevens naar de Domino Cloud verzendt via het mobiele datanetwerk en/of het netwerk van uw bedrijf. Dit stelt de helpdesk van Domino in staat om uw printer op afstand te ondersteunen, zonder dat dit invloed heeft op de veiligheid van uw netwerk. De DCI dient altijd ingeschakeld te zijn. U heeft via deze service ook toegang tot de online prestatiedashboards van uw printers. Standaard e-mailberichten over printerfouten kunnen worden aangevuld met door de gebruiker te selecteren e-mailberichten over potentiële printerproblemen. Bij een probleem zal de technische helpdesk van Domino, de gegevens die zijn verzonden door de DCI, gebruiken om het printerprobleem te onderzoeken en u te helpen dit sneller op te lossen.

Als uw **SafeGuard**-pakket telefonische meldingen omvat, stuurt de Domino Cloud bij een printerstoring automatisch een e-mail naar de technische helpdesk van Domino. Domino's helpdesk zal dan tijdens kantooruren contact met u opnemen om het probleem te verhelpen.

Als het probleem niet op afstand kan worden opgelost, dan zal Domino een afspraak maken voor een bezoek van een engineer om de printer te repareren als onderdeel van uw dekking voor vervangende printeronderdelen en reparaties.

### OEE-dashboard

Printerwaarden die bijdragen aan de berekening van de OEE van uw printer kunnen op afstand worden gemonitord. U ziet statistieken van het aantal prints en de snelheid van printruns, en hoeveel inkt en make-up er is gebruikt. Het OEE-dashboard informeert u in één oogopslag over de status van uw productie, wat u inzichten biedt voor verbetering van de productielijn en efficiëntere productie.

### Toegang tot online opfrustrainingen

U krijgt gedurende de looptijd van uw **SafeGuard**-pakket toegang tot deze online tools.

### Jaarlijks optimalisatiebezoek

Een Domino-engineer brengt jaarlijks een bezoek aan uw locatie, meestal als onderdeel van een bestaand servicebezoek, en controleert de printer dan op printkwaliteit, betrouwbaarheid en veiligheid. De printer hoeft tijdens deze controle niet offline te worden gezet, tenzij het een Laser-systeem betreft. In dat geval moet het apparaat wel offline.

De engineer inspecteert de printer en voert een reeks printkwaliteitscontroles uit. Mogelijk moeten dan enkele onderdelen worden vervangen om storingen in de toekomst te voorkomen. De printer dient dan offline te worden gezet.

De engineer controleert ook de werking van externe Domino-accessoires, het logboek met printerstoringen en de veiligheidsprocedures rondom de printer. De engineer levert een kort rapport met aanbevelingen voor de toekomst, gebaseerd op de nieuwste kennis en aanbevolen praktijken.

Voor vision inspectiesystemen betekent dit dat ervoor wordt gezorgd dat de camera optimaal is ingesteld en een back-up van de configuratie wordt gemaakt.

### Voorwaarden - Verbruiksartikelen

De overeenkomst is alleen geldig als er originele Domino-verbruiksartikelen in de printers worden gebruikt. Verbruiksartikelen zijn: inkt, make-up, wash, linten, printkoppen, filters en **i-Tech** modules indien relevant. Andere technologie-specifieke voorwaarden zijn van toepassing, zoals:

- De printers moeten binnen de normale bedrijfsparameters worden gebruikt, zoals door Domino aangegeven op de technische datasheets. De bijbehorende inkten moeten worden gebruikt volgens de voorwaarden zoals vermeld op de productdatasheets en technische datasheets van de inkten.

- Bij gebruik van een laserprinter moet een afzuigstelsysteem worden gebruikt. Dit kan een door Domino geleverd DPX-afzuigstelsysteem zijn (aanbevolen), of een bestaand fabrieksafzuigstelsysteem. In beide gevallen dient preventief onderhoud te worden uitgevoerd aan het afzuigstelsysteem, waarbij ook de filters moeten worden vervangen. Het afzuigstelsysteem blijft op deze manier goed functioneren en de lens in het lasersysteem is optimaal beschermd tegen vervuiling. Bij toepassing van een DPX-afzuigstelsysteem mogen alleen door Domino gespecificeerde verbruiksartikelen worden gebruikt. Als een koeler wordt gebruikt in een lasersysteem, dient het koelmiddel jaarlijks door een technicus van de klant te worden vervangen. Het koelmiddel wordt door Domino geleverd en is inbegrepen in de prijs van **SafeGuard**.

### Voorwaarden – Operators

Operators moeten eenvoudige kwesties betreffende de dagelijkse bediening van de printer zelf kunnen afhandelen en daarom voldoende getraind zijn in:

- Kleinkarakter inkjet: het vervangen van cartridges en **i-Tech** modules; het reinigen van printkoppen (EHT-platen en laadelektrode); het invoeren en aanpassen van berichten; het aanpassen van sensor/encoderinstellingen; het uitlijnen van inkstralen;
- Laser: berichten invoeren en aanpassen en basisonderhoud van het lasersysteem.
- Thermo transfer : het vervangen van linten en printkoppen; het reinigen van de printkop en de rubber rollen; het invoeren en aanpassen van berichten; het aanpassen van contrast, printkopdruk en andere mechanische instellingen;
- Thermische inkjet: het vervangen van cartridges; het reinigen van de printkop; het invoeren en aanpassen van berichten; het aanpassen van contrast en andere mechanische instellingen.
- Grootkarakter Inkjet (CX): vervangen van de inkt; het reinigen van de printkop; invoeren en aanpassen printberichten; aanpassen van sensor/encoder instellingen;
- Vision inspectiesysteem: houd de cameralenen schoon; zorg ervoor dat de camera en de controller niet het risico lopen in botsing te komen met bewegende producten of machines.

Deze training maakt onderdeel uit van het installatiepakket. Aanvullende trainingen kunnen naar wens worden ingekocht indien nodig.

### Voorwaarden - Installatie

De printer moet worden geïnstalleerd door een engineer van Domino of worden goedgekeurd door Domino alvorens deze in deze overeenkomst kan worden opgenomen. Alle wijzigingen in de printerlocatie of werkomgeving moeten aan ons worden doorgegeven. Voor thermische inkjetprinters dient de printkop in de installatie te worden geaard om te voorkomen dat er statische lading wordt opgebouwd die de elektronica in de printkop beschadigt.

### Uitzonderingen

De overeenkomst geldt niet voor problemen of storingen die veroorzaakt worden door stroomstoringen of -onderbrekingen; onjuiste of niet door Domino goedgekeurde installaties; beschadiging of verwaarlozing door operators; onjuiste instellingen; storingen die het gevolg zijn van niet door Domino goedgekeurde externe software of hulpmiddelen/accessoires die op de printer zijn aangesloten; storingen die met de juiste training zoals hierboven beschreven door de operator hadden kunnen worden verholpen. Als wij dergelijke problemen op locatie vaststellen, spreken we af wat de kosten zijn en brengen deze in rekening onder het aan ons verstrekte ordernummer.

### Algemene voorwaarden

Een volledig overzicht van de algemene voorwaarden is op verzoek beschikbaar en wordt u ter beschikking gesteld bij bevestiging van uw overeenkomst.