

# Computer to Plate (CTP) Support Plan Beschreibung

SUPPORT PLAN	PREMIER	PLUS	REMOTE ONLY
PLAN BESCHREIBUNG	Kodak Abdeckung für Remote Support, vor Ort Arbeiten und Ersatzteile für ausgewiesene CTP Geräte	Kodak Abdeckung für Remote Support und Ersatzteile für ausgewiesene CTP Geräte	Kodak Abdeckung für ausschließlich Remote Support für ausgewiesene CTP Geräte
PRODUKTGRUPPE	<b>KODAK CTP GERÄTEFAMILIE</b> Enthalten: Achieve, Trendsetter, Veriset, Magnus, Generation News CTP und Zubehör nach Konfiguration	<b>KODAK CTP GERÄTEFAMILIE</b> Enthalten: Achieve, Trendsetter, Veriset, Magnus, Generation News CTP und Zubehör nach Konfiguration	<b>KODAK CTP GERÄTEFAMILIE</b> Enthalten: Achieve, Trendsetter, Veriset, Magnus, Generation News CTP und Zubehör nach Konfiguration
SERVICEABRECHNUNG <i>Siehe Vereinbarung bzgl. Preis und Rabatte.</i>	<b>Monatlich</b> – Pauschalpreis für berechtigten Remote-Support, Ersatzteile und Arbeitskosten nach Konfiguration, Anzahl der Geräte und Serviceabdeckung. Alle Kosten außerhalb der Abdeckung werden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß der der dann veröffentlichten Gebühren in Rechnung gestellt.	<b>Monatlich</b> – Pauschalpreis für berechtigten Remote-Support und Ersatzteile nach Konfiguration, Anzahl der Geräte und Serviceabdeckung. Alle Kosten außerhalb der Abdeckung werden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß der dann veröffentlichten Gebühren in Rechnung gestellt.	<b>Monatlich</b> – Pauschalpreis für Remote-Support nach Konfiguration, Anzahl der Geräte und Serviceabdeckung. Alle Kosten außerhalb der Abdeckung werden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß der dann veröffentlichten Gebühren in Rechnung gestellt.
ONLINE SUPPORT (customer.kodak.com)	INBEGRIFFEN <sup>3</sup>	INBEGRIFFEN <sup>3</sup>	INBEGRIFFEN <sup>3</sup>
TELEFON SUPPORT (REMOTE)	INBEGRIFFEN <sup>4</sup>	INBEGRIFFEN <sup>4</sup>	INBEGRIFFEN <sup>4</sup>
Angestrebte Reaktionszeit	1 STUNDE	1 STUNDE	1 STUNDE
Servicezeitfenster	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR, 8.00 - 21.00 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR, 8.00 - 21.00 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR, 8.00 - 21.00 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE)
RSS CONNECTION (Fernzugriff)	NOTWENDIG <sup>14</sup>	NOTWENDIG <sup>14</sup>	NOTWENDIG <sup>14</sup>
VOR-ORT SUPPORT	INBEGRIFFEN	NICHT INBEGRIFFEN	NICHT INBEGRIFFEN
Angestrebte Reaktionszeit	ANGEMESSENE REAKTION <sup>5</sup> Remote-Support-Team bestimmt die Entsendung, abhängig vom Betriebszustand des Geräts.	ANGEMESSENE REAKTION <sup>5</sup> Remote-Support-Team bestimmt die Entsendung, abhängig vom Betriebszustand des Geräts.	ANGEMESSENE REAKTION <sup>5</sup> Remote-Support-Team bestimmt die Entsendung, abhängig vom Betriebszustand des Geräts.
Servicezeitfenster	9 STUNDEN x 5 TAGE (MO -FR 8.00 – 17.00 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE) <sup>6</sup>	9 STUNDEN x 5 TAGE (MO -FR 8.00 – 17.00 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE) <sup>6</sup>	9 STUNDEN x 5 TAGE (MO -FR 8.00 – 17.00 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE) <sup>6</sup>
Reisegebühren im Servicezeitfenster	NICHT ANZUWENDEN	ANZUWENDEN Reisegebühren werden, zum Zeitpunkt der Leistungserbringung, gemäß der dann veröffentlichten Gebühren separat in Rechnung gestellt.	ANZUWENDEN Reisegebühren werden, zum Zeitpunkt der Leistungserbringung, gemäß der dann veröffentlichten Gebühren separat in Rechnung gestellt.
Arbeitsgebühren im Servicezeitfenster	NICHT ANZUWENDEN	ANZUWENDEN Arbeitsgebühren werden in notierten Stunden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung, gemäß der dann veröffentlichten Gebühren in Rechnung gestellt.	ANZUWENDEN Arbeitsgebühren werden in notierten Stunden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung, gemäß der dann veröffentlichten Gebühren in Rechnung gestellt.
Support außerhalb des Servicezeitfensters	NICHT INBEGRIFFEN <sup>7</sup> Nur für PREMIER Kunden – Support außerhalb des Servicezeitfensters ist möglicherweise in bestimmten Regionen nach Absprache mit Kodak und Kundenanfrage verfügbar. Die Kosten werden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß der dann veröffentlichten Gebühren mit Ermäßigung für PREMIER Kunden separat in Rechnung gestellt.	NICHT VERFÜGBAR <sup>7</sup> Support außerhalb des Servicezeitfensters ist nicht verfügbar.	NICHT VERFÜGBAR <sup>7</sup> Support außerhalb des Servicezeitfensters ist nicht verfügbar.
GERÄTE-ERSATZTEILE	INBEGRIFFEN <sup>8</sup>	INBEGRIFFEN <sup>8</sup>	NICHT INBEGRIFFEN <sup>8</sup>
MANUFACTURING PARTS	INBEGRIFFEN <sup>10</sup>	INBEGRIFFEN <sup>10</sup>	NICHT INBEGRIFFEN <sup>10</sup>
WARTUNGSTEILE/ZUBEHÖR	INBEGRIFFEN <sup>11</sup>	NICHT INBEGRIFFEN <sup>11</sup>	NICHT INBEGRIFFEN <sup>11</sup>
DFE / CONTROLLER SOFTWARE ABDECKUNG: BEINHÄLTET SOFTWARE UPGRADES, UPDATES & PATCHES KOMPATIBEL MIT AKTUELLER DFE HARDWARE (nur für gekaufte Kodak Lösungen)	INBEGRIFFEN <sup>12, 13</sup>	INBEGRIFFEN <sup>12, 13</sup>	INBEGRIFFEN <sup>12, 13</sup>
VOR-ORT-ÄNDERUNGSaufTRÄGE (FCOs), PRODUKTANPASSUNGEN & PROAKTIVE SERVICES	INBEGRIFFEN <sup>19</sup>	NICHT INBEGRIFFEN <sup>19</sup>	NICHT INBEGRIFFEN <sup>19</sup>
KODAK MEDIENWECHSEL	INBEGRIFFEN <sup>20</sup>	INBEGRIFFEN <sup>20</sup>	INBEGRIFFEN <sup>20</sup>
VORBEUGENDE WARTUNGSARBEITEN	INBEGRIFFEN <sup>21</sup>	INBEGRIFFEN <sup>21</sup>	NICHT INBEGRIFFEN <sup>21</sup>
LINK ZU ZUSÄTZLICHEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	<a href="#">PREMIER Support Plan T&amp;Cs</a>	<a href="#">PLUS Support Plan T&amp;Cs</a>	<a href="#">REMOTE Support Plan T&amp;Cs</a>

Hinweis: Kodak kann jeden Support Plan nach Ermessen ändern, wenn dies erforderlich ist, um Änderungen an den aktuellen Richtlinien und Verfahren von Kodak zu berücksichtigen. Kodak informiert den Kunden schriftlich dreißig (30) Tage vor einer solchen Änderung, die sich wesentlich auf die Art und Weise auswirkt, in der die Support Services erbracht werden. In der Änderungsmitteilung wird der Grund für die Änderung genannt und die Auswirkung auf die für den Kunden erbrachten Supportleistungen beschrieben. Kodak berät sich mit dem Kunden, um Möglichkeiten zur Abmilderung der Auswirkungen einer solchen Änderung zu finden und unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Änderung so zu implementieren, dass die Auswirkungen so gering wie möglich sind.

## PREMIER SUPPORT PLAN – Zusätzliche Geschäftsbedingungen

### 1. Einhaltung des Expectation Documents:

Alle Geräteabläufe, Wartungen, Spezifikationen, Umwelanforderungen und mehr, sind in einem von Kodak bereitgestellten Expectation Documents festgehalten. Wenn der Kunde die Geräte nicht gemäß den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen von Kodak betreibt und/oder wartet oder der Kunde es versäumt, eine geeignete Umgebung für die Geräte, gemäß den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen von Kodak bereitzustellen, behält Kodak es sich vor, eine zusätzliche Servicegebühr zu erheben, bis der Kunde den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen nachkommt.

**2. Vom Kunden vorzunehmende Wartung:** Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass alle vorgeschriebenen Wartungen, Instandhaltungs- und ordnungsgemäßen Betriebspraktiken, wie im Expectation Document dargelegt, eingehalten werden sowie für fortlaufende Updates, die von Kodak durch Schulungen, Servicemitteilungen/-Updates und Dokumentation bereitgestellt werden.

**3. Technischer Online Support:** Kunden haben Zugriff auf das Kundenportal von Kodak, das dem Kunden Zugriff auf Serviceabdeckungen, Anrufeinbindung, Bestellung von Verbrauchsmaterialien und Servicedokumente je nach Service-Schulungsniveau bietet.

**4. Remote Support:** 13 Stunden x 5 Tage Servicezeitfenster ist Standard (angestrebte Reaktionszeit = Einsatz nach besten Kräften, um das Ziel von einer Stunde zu erreichen). Alle Anrufe müssen vom Remote-Support-Team überprüft und eingegrenzt werden, bevor es zum Versand von Teilen und/oder der Entsendung eines Außendiensttechnikers kommt. Service ist im Servicezeitfenster in der lokalen Landessprache verfügbar. Service außerhalb des Servicezeitfensters ist ausschließlich in Englisch verfügbar.

**5. Vor-Ort Support:** Bei einem 9 Stunden x 5 Tage Servicezeitfenster für Vor-Ort-Serviceeinsätze wird durch einen Servicetechniker des Remote Support-Teams die Beurteilung des Betriebszustands des abgedeckten Geräts nach untenstehender Tabelle bestimmt. Kodak bemüht sich, die in der Tabelle aufgeführten angestrebten Reaktionszeiten, nach besten Kräften einzuhalten:

Einsatz-Stufe	Status	Angestrebte Reaktionszeit	Beschreibung
Stufe 1	Kritisch	Nächsten Werktag	Das Gerät ist ausgefallen und/oder es bestehen Bedenken hinsichtlich der Bildqualität, sodass sofortige Vor-Ort-Unterstützung erforderlich ist, um die Produktion wiederherzustellen.
Stufe 2	Beeinträchtigt	2 bis 3 Werktage	Das Gerät ist in Betrieb und produziert Druck-Jobs, aber nicht mit optimaler Produktionsleistung.
Stufe 3	Nach Ermessen	5+ Werktage	Ein Serviceproblem oder ein/mehrere angeforderte(s) Teil(e) ist/sind nicht dringend oder nicht erforderlich, um die optimale Produktionsleistung aufrechtzuerhalten.

**6. Servicezeitfenster:** Das Servicezeitfenster wird in Ortszeit angegeben, der durch den Standort des Geräts bestimmt wird und schließt von Kodak eingehaltene Feiertage aus.

**7. Support außerhalb des Servicezeitfensters:** Der Support umfasst Stunden außerhalb der normalen 9 Stunden x 5 Tage (nachts und an Wochenenden) und ist möglicherweise in bestimmten Regionen nach Absprache mit Kodak und Kundenanfrage verfügbar. Es bedarf eine Bestellung. Sollte Support außerhalb des Servicezeitfensters dem Kunden zur Verfügung stehen, (a) werden alle Arbeits- und Reisegebühren für die Stunden außerhalb des Servicezeitfensters separat in Rechnung gestellt und (b) werden alle Teile, die außerhalb des Servicezeitfensters verbraucht werden, in den PREMIER Support Plan integriert, außer (i) wie in Absatz 16 unten vorgesehen, (ii) wie in Absatz 17 unten vorgesehen oder (iii) wenn solche Teile aufgrund von Vernachlässigung durch den Kunden erforderlich sind.

**8. Geräte-Ersatzteile:** Geräte-Ersatzteile, wie von Kodak definiert, sind in dem PREMIER Support Plan enthalten, es sei denn, (a) wie in Absatz 16 unten angegeben, (b) wie in Absatz 17 unten angegeben oder (c) wenn solche Teile aufgrund von Vernachlässigung durch den Kunden erforderlich sind.

**9. Versand von Geräte-Ersatzteilen:** Der Zeitpunkt des gesamten Ersatzteilversands wird der Einsatz-Stufe bzw. dem Schweregrad des jeweiligen Service-Anrufs angeglichen. Kodak ist für die Versandkosten von Ersatzteilen verantwortlich, es sei denn, der Kunde wünscht eine schnellere Bearbeitung und/oder einen Versand außerhalb der normalen Lieferzeiten.

**10. Manufacturing Parts:** Die Manufacturing Parts, wie sie von Kodak definiert werden, können im PREMIER Support Plan enthalten sein. Manufacturing Parts werden im Herstellungsprozess verwendet und sollten während der erwarteten Lebensdauer des Geräts nicht ausgetauscht werden müssen, sofern die von Kodak beschriebenen ordnungsgemäßen Spezifikationen und Wartungen eingehalten werden. Manufacturing Parts werden nur in minimalen Mengen im Zentrallager gelagert und können daher eine längere Vorlaufzeit haben als Standard-Serviceeile. Manufacturing Parts sind für Serviceeinsätze verfügbar und in einem PREMIER-Support Plan enthalten, während neue Geräte käuflich zu erwerben sind. Nach Ankündigung des Produktionendes werden einzigartige Manufacturing Parts für bestimmte Geräte nicht mehr aktiv produziert und sind daher lediglich verfügbar solange der Vorrat reicht.

**11. Anforderung von Wartungsteilen/Zubehör:** Der Kunde ist verantwortlich für den Kauf und die Aufrechterhaltung eines angemessenen Vorrats an Wartungsteilen/Zubehör in Übereinstimmung mit den laufenden Produktionsmengen, der vorbeugenden Wartung und den Standort-Anforderungen, wie in den Anhängen zum Expectation Document beschrieben. Der Kunde ist für alle laufenden Wartungs-, Austausch- und Serviceanforderungen für Wartungsteile/Zubehör verantwortlich. Dies wurde durch Kodak geschult und sind in Zeitplänen im Expectation Document oder in der separaten SOP-Dokumentation (Standard Operating Procedures) festgelegt, die für die spezifische Anwendung und/oder den Bedarf des Kunden aktualisiert werden können.

**12. Software Upgrades, Updates und Patches:** Alle Kodak Support Pläne beinhalten verfügbare Software-Upgrades, -Updates und -Patches, sofern die aktuell installierte Digital Front End (DFE)/Controller-Hardware diese Ergänzungen unterstützt und/oder diese nicht als End-of-Service-Life (EOSL) gekennzeichnet ist.

**13. DFE / Controller Abdeckung & Support:** Service und Support für die gesamte DFE- und/oder Controller-Software und Komponenten umfassen nur die aktuelle und zwei frühere Softwareversionen. Jede DFE/Controller-Hardware kann von End-of-Service-Life-(EOSL)-Benachrichtigungen betroffen sein, basierend auf der Kompatibilität von Software und Hardware, der Abdeckung der Verfügbarkeit/Support seitens des Hardware-Lieferanten von Kodak und/oder Kodaks Fähigkeit, den Service für diese Hardware bereitzustellen, wie von Kodak bestimmt. Der Kunde ist für den Kauf von vorqualifizierten DFE/Controller-Hardware-Ersatzgeräte oder -Upgrades von Kodak verantwortlich und bezahlt dies selbst. Nach der End-of-Service-Life-(EOSL)-Benachrichtigung von Kodak ist die gesamte End-of-Service-Life-(EOSL) DFE-/Controller-Hardware nicht mehr durch die Serviceberechtigung des Kunden abgedeckt und wird von Kodak nicht mehr unterstützt bzw. gewartet.

- 14. Voraussetzung einer RSS Verbindung (Fernzugriff):** Der Kunde stellt auf eigene Kosten eine Netzwerkverbindung für jede Geräteeinheit zur Verfügung und hält diese aufrecht. Diese Netzwerkverbindung wird mit einem DFE oder Controller betrieben, für die ausschließliche Nutzung durch Kodak für Online-Diagnosen und andere servicebezogene Aktivitäten. Wenn die Verbindung durch irgendeinen Grund defekt oder nicht verfügbar ist, gewährt Kodak eine 60tägige Frist für eine Wiederherstellung. Sollte der Kunde die Verbindung nicht wiederherstellen, so erhält dieser eine Erhöhung von 20% auf die monatliche Gebühr des Servicevertrages, beginnend mit dem Ablauf der 60tägigen Nachfrist. Sobald eine Verbindung wiederhergestellt ist und Kodak bestätigt, dass alle Daten korrekt übertragen werden, kann die auferlegte Erhöhung wieder entfernt werden. Die 20 %ige Erhöhungen sind nicht erstattungsfähig.
- 15. Daten- & Analyse-Rechte:** Kodak behält das ausschließliche Recht, den Titel und Interesse an allen Daten und Metadaten, mit Ausnahme von personenbezogener Daten, die von den Analysesystemen von Kodak erfasst, gespeichert und gemeldet werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Maschinendaten, Auftragsdaten, Materialverwendungsdaten, Daten zur Verwendung von Teilen/Komponenten, Daten zur Verwendung von Verbrauchsmaterialien, Maschinenkonfigurationsdaten, Service-/vorbeugende Wartungsarbeiten, Bedieneingriffe, Softwareversionsdaten, Substratdaten und Änderungsdaten sowie an allen Erfindungen, Verbesserungen, abgeleiteten Arbeiten oder anderen Formen geistigen Eigentums, die von einer Partei unter Verwendung der Analysedaten von Kodak oder unter Berufung darauf geschaffen werden. Es werden keine Eigentumsrechte an den Analysedaten von Kodak oder an abgeleiteten Arbeiten, die Kodak Analysedaten verwenden oder sich auf diese stützen, ganz oder teilweise auf den Kunden übertragen. Der Kunde darf die Kodak Analysedaten oder Teile davon ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak nicht an Dritte weitergeben, offenlegen oder zugänglich machen. Der Kunde darf die Kodak Analysedaten nicht ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak verwenden, drucken, kopieren, übersetzen, lizenzieren oder anzeigen.
- 16. Übermäßiger Service oder Service, der durch Delinquenz des Kunden verursacht wurde:** Wenn der Kunde ein Gerät nicht in Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen, Schulungen und Erwartungen von Kodak betreibt oder wartet oder wenn der Kunde keine geeignete Umgebung für das Gerät in Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen von Kodak bereitstellt und solche Bedenken zu einem höheren Maß an Servicestunden als normal oder zur höherer Nutzung von Ersatzteilen führen, kann Kodak den Kunden eine Benachrichtigung über übermäßige Servicebelange informieren. Nach der Benachrichtigung erhält der Kunde 60 Tage Zeit, um mit Kodak zusammenzuarbeiten, um diese Belange zu beseitigen. Sollte der Kunde nach Ablauf von 60 Tagen diese Belange nicht ordnungsgemäß beseitigt haben oder Kodak mit den vom Kunden ergriffenen Maßnahmen nicht zufrieden sein, kann Kodak zusätzliche Servicegebühren erheben und/oder vom Kunden verlangen, für Ersatzteile zu bezahlen, bis der Kunde die von Kodak veröffentlichten Spezifikationen erfüllt und das Gerät durchgängig in Übereinstimmung mit den von Kodak veröffentlichten Spezifikationen betreibt, Kodak Erwartungen erfüllt und dies unter normaler Service Abdeckung.
- 17. Unerwarteter Schaden:** Bei Schäden an Geräten, die durch einen Kodak Support Plan abgedeckt sind, die aber auf Bedienfehler, Umgebungsbedingungen, böswillige Handlungen und/oder höhere Gewalt zurückzuführen sind, oder bei möglicherweise nicht reparierbaren Schäden an den Geräten, bewertet Kodak den Zustand der Geräte und stellt fest, ob die Geräte für die weitere Produktion und den Support geeignet sind. Wenn die Geräte von Kodak als nicht produktionsfähig eingestuft werden, werden die Geräte aus der Serviceabdeckung herausgenommen und der Kunde erhält eine Gutschrift für alle im Voraus bezahlten Serviceleistungen. Wenn Reparaturen durchgeführt werden können, ist der Kunde verantwortlich für alle Arbeitsstunden, Ersatzteile und alle anderen Kosten, die in den Anforderungen für die Wiederherstellung des optimalen Betriebszustands der Geräte angegeben sind. Diese Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 18. Zertifizierte Materialien:** Alle Support Pläne von Kodak und die damit verbundenen Gebühren setzen die Verwendung von durch Kodak zertifizierten Platten, Teilen und Zubehör mit dem Gerät, voraus. Nicht zertifizierte Produkte von Drittanbietern können sich auf die Leistung der Geräte und die damit verbundenen Kosten sowie auf die Fähigkeit von Kodak zur Wartung der Geräte auswirken. Für Servicefälle, die durch die Verwendung nicht zertifizierter Materialien durch den Kunden verursacht werden, werden dem Kunden die jeweils aktuellen Gebühren für Zeit und Material (T&M) in Rechnung gestellt. Die ununterbrochene oder langfristige Verwendung nicht zertifizierter Materialien kann zu einer Erhöhung der monatlichen Servicegebühren führen, bis der Kunde die Verwendung dieser Materialien anpasst und die veröffentlichten Spezifikationen von Kodak erfüllt. Darüber hinaus kann Kodak den Support Plan sofort kündigen, wenn der Kunde die Verwendung von nicht zertifizierten Materialien nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, nach einer schriftlichen Benachrichtigung von Kodak, dass die Nutzung dieser Materialien durch den Kunden einen wesentlichen Verstoß des Vertrages darstellt, behebt.
- 19. Vor-Ort-Änderungsaufträge, Produktmodifikationen & proaktiver Service:** Von Zeit zu Zeit kann Kodak Aktualisierungen und Änderungen an Geräten durchführen, die in der alleinigen Verantwortung von Kodak liegen und durch jeden Support Plan abgedeckt sind. Auf Anfrage von Kodak stellt der Kunde Kodak unverzüglichen Zugang zu den Geräten zur Verfügung, um diese Änderungen vornehmen zu können.
- 20. Medienwechsel:** Medienwechsel an oder zwischen zertifizierten Medien, die von Kodak bereitgestellt werden, sind in den Support Plan Abdeckungen inbegriffen. Medienwechsel an oder zwischen zertifizierten Medien, die von einem anderen Anbieter bereitgestellt werden, werden zu den dann veröffentlichten Gebühren von Kodak durchgeführt. Medienwechsel an oder zwischen nicht zertifizierten Medien werden von Kodak nicht unterstützt.
- 21. Vorbeugende Wartungsarbeiten:** Kodak stellt Kunden mit PREMIER Support Plan ein Mal (1 x) vorbeugende Wartungsarbeiten pro Jahr zur Verfügung. Alle Zeitpläne für vorbeugende Wartungsarbeiten, Anforderungen, Teile und Arbeitseinsätze werden von Kodak festgelegt und bereitgestellt. Auf Anfrage von Kodak stellt der Kunde Kodak unverzüglichen Zugang zu den Geräten zur Verfügung, um solche vorbeugenden Wartungsarbeiten durchführen zu können.
- 22. Wesentliche Modifikationen oder Änderungen:** Kodak behält sich das Recht vor, Anforderungen und/oder Standards in Bezug auf die Geräte, wesentliche Formulierungen, Herstellungsanforderungen, Ersatzteile und/oder Serviceanforderungen jederzeit zu ändern, um die dokumentierte Leistung und/oder Spezifikationen der Geräte zu pflegen. Außerdem kann Kodak jeden Support Plan nach vernünftigerweise notwendigem Ermessen ändern, um sich den aktuellen Richtlinien und Verfahren von Kodak anzupassen. Kodak wird den Kunden dreißig (30) Tage vor in Kraft treten einer solchen Änderung schriftlich informieren, um wesentliche Auswirkungen auf die Art in welcher der Support Service geleistet wird, dargelegt werden. In der Änderungsmitteilung werden der Grund für die Änderung angegeben und die Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellte Support Services beschrieben. Kodak wird sich mit dem Kunden beraten, um Möglichkeiten zur Milderung der Auswirkungen einer solchen Änderung zu ermitteln und angemessene Anstrengungen unternehmen, um jene Änderungen so zu implementieren, dass Auswirkungen so gering wie möglich gehalten werden.

**23. Änderungen im Produktlebenszyklus:** Kodak behält sich das Recht vor, die Verfügbarkeit oder Lebensdauer eines bestimmten Gerätes jederzeit anzupassen. Solche Änderungen werden dem Kunden zum Zeitpunkt der Änderung mitgeteilt und mit den unten aufgeführten Richtlinien in Einklang gebracht.

Definitionen und Engagement zum Produktlebenszyklus		VERKAUF				SERVICE						
		Neue Geräte	Gebrauchte Geräte	Upgrades	Verbrauchsmaterialien	ORCs & Zubehör	Geräte-Ersatzteile	Manufacturing Parts	Full Service Verträge	Self Service Verträge	Zeit und Material Service	Kunden-Training
<b>Kommerzialisiertes Produkt</b>	Gerät ist vollständig verfügbar und unterstützt.											
<b>Ende der Herstellung</b>	Ende der Herstellung und des Verkaufs von neuen Geräten und das Beseitigen des Lagerbestands von einzigartigen Manufacturing Parts.											
<b>Verkaufsende</b>	Verkaufsende von gebrauchten Geräten, Upgrades und Support Plänen für Neukunden-Bestellungen. Weitere Unterstützung von Bestellungen bei bereits existierenden Kunden											
<b>End of Service Life</b>	Verkaufsstop von Verbrauchsmaterialien und von Verkauf/Erneuerungen von Service Plänen. Verträgen, Beseitigung aller Serviceabdeckungen, Anrufen oder aktivem Support (Remote und vor-Ort) für Geräte.											

Volle Verfügbarkeit
Verfügbar, solange der Vorrat reicht
Nicht verfügbar

**24. Standard-Rabatte:** In Zusammenhang mit PREMIER Support Plänen.

Beschreibung	PREMIER Support Plan Rabatte (abziehen von den Listenpreisen/Gebühren)
Außerhalb des Servicezeitfensters (sofern verfügbar)	35%
Kodak Remote Arbeitsstunden (innerhalb des Servicezeitfensters)	100%
Kodak Vor-Ort Arbeitsstunden (innerhalb des Servicezeitfensters)	100% (0% wenn Absatz 17 greift)
Kodak Service Reisekosten & Pauschalen	100% (0% wenn Absatz 17 greift)
Geräte-Ersatzteile	100% (0% wenn eine in Absatz 8 genannte Ausnahme zutrifft)
Druckköpfe	100% (0% wenn Absatz 17 greift)
Manufacturing Parts (sofern verfügbar und spezifiziert in Absatz 10)	100%
Wartungsteile/ Zubehör	100%

## PLUS SUPPORT PLAN – Zusätzliche Geschäftsbedingungen

### 1. Einhaltung des Expectation Documents:

Alle Geräteabläufe, Wartungen, Spezifikationen, Umwelanforderungen und mehr, sind in einem von Kodak bereitgestellten Expectation Documents festgehalten. Wenn der Kunde die Geräte nicht gemäß den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen von Kodak betreibt und/oder wartet oder der Kunde es versäumt, eine geeignete Umgebung für die Geräte, gemäß den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen von Kodak bereitzustellen, behält Kodak es sich vor, eine zusätzliche Servicegebühr zu erheben, bis der Kunde den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen nachkommt.

2. **Vom Kunden vorzunehmende Wartung:** Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass alle vorgeschriebenen Wartungen, Instandhaltungs- und ordnungsgemäßen Betriebspraktiken, wie im Expectation Document dargelegt, eingehalten werden sowie für fortlaufende Updates, die von Kodak durch Schulungen, Servicemitteilungen/-Updates und Dokumentation bereitgestellt werden.
3. **Technischer Online Support:** Kunden haben Zugriff auf das Kundenportal von Kodak, das dem Kunden Zugriff auf Serviceabdeckungen, Anrufeinbindung, Bestellung von Verbrauchsmaterialien und Servicedokumente je nach Service-Schulungsniveau bietet.
4. **Remote Support:** 13 Stunden x 5 Tage Servicezeitfenster ist Standard (angestrebte Reaktionszeit = Einsatz nach besten Kräften, um das Ziel von einer Stunde zu erreichen). Alle Anrufe müssen vom Remote-Support-Team überprüft und eingegrenzt werden, bevor es zum Versand von Teilen und/oder der Entsendung eines Außendiensttechnikers kommt. Service ist im Servicezeitfenster in der lokalen Landessprache verfügbar. Service außerhalb des Servicezeitfensters ist ausschließlich in Englisch verfügbar.
5. **Vor-Ort Support:** PLUS Support Pläne beinhalten keine Arbeitszeit durch Kodak; daher erklärt sich der Kunde damit einverstanden, einen Mitarbeiter des Kunden oder einen Dritten, der ein von Kodak geschulter und zertifizierter Techniker ist, für alle definierten Service- und Unterbrechungs-/Behebungs-Aufgaben einzusetzen. Alle Anfragen für den Einsatz von Kodak Servicetechnikern werden zu den veröffentlichten Gebühren und Rabatten für PLUS Support Pläne bereitgestellt. Alle Einsätze von Kodak Servicetechnikern werden nur während des normalen Servicezeitfensters erbracht und auf Grundlage der Beurteilung des Betriebszustands des abgedeckten Geräts durch einen Techniker des Kodak Remote Service Teams nach untenstehender Tabelle bestimmt. Kodak bemüht sich, die in der Tabelle aufgeführten angestrebten Reaktionszeiten, nach besten Kräften einzuhalten:

Einsatz-Stufe	Status	Angestrebte Reaktionszeit	Beschreibung
<b>Stufe 1</b>	<b>Kritisch</b>	<b>Nächsten Werktag</b>	Das Gerät ist ausgefallen und/oder es bestehen Bedenken hinsichtlich der Bildqualität, sodass sofortige Vor-Ort-Unterstützung erforderlich ist, um die Produktion wiederherzustellen.
<b>Stufe 2</b>	<b>Beeinträchtigt</b>	<b>2 bis 3 Werktag</b>	Das Gerät ist in Betrieb und produziert Druck-Jobs, aber nicht mit optimaler Produktionsleistung.
<b>Stufe 3</b>	<b>Nach Ermessen</b>	<b>5+ Werktag</b>	Ein Serviceproblem oder ein/mehrere angeforderte(s) Teil(e) ist/sind nicht dringend oder nicht erforderlich, um die optimale Produktionsleistung aufrechtzuerhalten.

6. **Servicezeitfenster:** Das Servicezeitfenster wird in Ortszeit angegeben, der durch den Standort des Geräts bestimmt wird und schließt von Kodak eingehaltene Feiertage aus.
7. **Support außerhalb des Servicezeitfensters:** Support außerhalb des Servicezeitfensters ist für Kunden des PLUS Support Plans nicht verfügbar.
8. **Geräte-Ersatzteile:** Geräte-Ersatzteile, wie von Kodak definiert, sind in dem PLUS Support Plan enthalten, es sei denn, (a) wie in Absatz 16 unten angegeben, (b) wie in Absatz 17 unten angegeben oder (c) wenn solche Teile aufgrund von Vernachlässigung durch den Kunden erforderlich sind.
9. **Versand von Geräte-Ersatzteilen:** Der Zeitpunkt des gesamten Ersatzteilversands wird der Einsatz-Stufe bzw. dem Schweregrad des jeweiligen Service-Anrufs angeglichen. Kodak ist für die Versandkosten von Ersatzteilen verantwortlich, es sei denn, der Kunde wünscht eine schnellere Bearbeitung und/oder einen Versand außerhalb der normalen Lieferzeiten.
10. **Manufacturing Parts:** Die Manufacturing Parts, wie sie von Kodak definiert werden, können im PLUS Support Plan enthalten sein. Manufacturing Parts werden im Herstellungsprozess verwendet und sollten während der erwarteten Lebensdauer des Geräts nicht ausgetauscht werden müssen, sofern die von Kodak beschriebenen ordnungsgemäßen Spezifikationen und Wartungen eingehalten werden. Manufacturing Parts werden nur in minimalen Mengen im Zentrallager gelagert und können daher eine längere Vorlaufzeit haben als Standard-Serviceteile. Manufacturing Parts sind für Serviceeinsätze verfügbar und in einem PLUS-Support Plan enthalten, während neue Geräte käuflich zu erwerben sind. Nach Ankündigung des Produktionsendes werden einzigartige Manufacturing Parts für bestimmte Geräte nicht mehr aktiv produziert und sind daher lediglich verfügbar solange der Vorrat reicht.
11. **Anforderung von Wartungsteilen/Zubehör:** Der Kunde ist verantwortlich für den Kauf und die Aufrechterhaltung eines angemessenen Vorrats an Wartungsteilen/Zubehör in Übereinstimmung mit den laufenden Produktionsmengen, der vorbeugenden Wartung und den Standort-Anforderungen, wie in den Anhängen zum Expectation Document beschrieben. Der Kunde ist für alle laufenden Wartungs-, Austausch- und Serviceanforderungen für Wartungsteile/Zubehör verantwortlich. Dies wurde durch Kodak geschult und sind in Zeitplänen im Expectation Document oder in der separaten SOP-Dokumentation (Standard Operating Procedures) festgelegt, die für die spezifische Anwendung und/oder den Bedarf des Kunden aktualisiert werden können.
12. **Software Upgrades, Updates und Patches:** Alle Kodak Support Pläne beinhalten verfügbare Software-Upgrades, -Updates und -Patches, sofern die aktuell installierte Digital Front End (DFE)/Controller-Hardware diese Ergänzungen unterstützt und/oder diese nicht als End-of-Service-Life (EOSL) gekennzeichnet ist.
13. **DFE / Controller Abdeckung & Support:** Service und Support für die gesamte DFE- und/oder Controller-Software und Komponenten umfassen nur die aktuelle und zwei frühere Softwareversionen. Jede DFE/Controller-Hardware kann von End-of-Service-Life-(EOSL)-Benachrichtigungen betroffen sein, basierend auf der Kompatibilität von Software und Hardware, der Abdeckung der Verfügbarkeit/Support seitens des Hardware-Lieferanten von Kodak und/oder Kodaks Fähigkeit, den Service für diese Hardware bereitzustellen, wie von Kodak bestimmt. Der Kunde ist für den Kauf von vorqualifizierten DFE/Controller-Hardware-Ersatzgeräte oder -Upgrades von Kodak verantwortlich und bezahlt dies selbst. Nach der End-of-Service-Life-(EOSL)-Benachrichtigung von Kodak ist die gesamte End-of-Service-Life-(EOSL) DFE-/Controller-Hardware nicht mehr durch die Serviceberechtigung des Kunden abgedeckt und wird von Kodak nicht mehr unterstützt bzw. gewartet.

- 14. Voraussetzung einer RSS Verbindung (Fernzugriff):** Der Kunde stellt auf eigene Kosten eine Netzwerkverbindung für jede Geräteeinheit zur Verfügung und hält diese aufrecht. Diese Netzwerkverbindung wird mit einem DFE oder Controller betrieben, für die ausschließliche Nutzung durch Kodak für Online-Diagnosen und andere servicebezogene Aktivitäten. Wenn die Verbindung durch irgendeinen Grund defekt oder nicht verfügbar ist, gewährt Kodak eine 60tägige Frist für eine Wiederherstellung. Sollte der Kunde die Verbindung nicht wiederherstellen, so erhält dieser eine Erhöhung von 20% auf die monatliche Gebühr des Servicevertrages, beginnend mit dem Ablauf der 60tägigen Nachfrist. Sobald eine Verbindung wiederhergestellt ist und Kodak bestätigt, dass alle Daten korrekt übertragen werden, kann die auferlegte Erhöhung wieder entfernt werden. Die 20 %ige Erhöhungen sind nicht erstattungsfähig.
- 15. Daten- & Analyse-Rechte:** Kodak behält das ausschließliche Recht, den Titel und Interesse an allen Daten und Metadaten, mit Ausnahme von personenbezogener Daten, die von den Analysesystemen von Kodak erfasst, gespeichert und gemeldet werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Maschinendaten, Auftragsdaten, Materialverwendungsdaten, Daten zur Verwendung von Teilen/Komponenten, Daten zur Verwendung von Verbrauchsmaterialien, Maschinenkonfigurationsdaten, Service-/vorbeugende Wartungsarbeiten, Bedieneingriffe, Softwareversionsdaten, Substratdaten und Änderungsdaten sowie an allen Erfindungen, Verbesserungen, abgeleiteten Arbeiten oder anderen Formen geistigen Eigentums, die von einer Partei unter Verwendung der Analysedaten von Kodak oder unter Berufung darauf geschaffen werden. Es werden keine Eigentumsrechte an den Analysedaten von Kodak oder an abgeleiteten Arbeiten, die Kodak Analysedaten verwenden oder sich auf diese stützen, ganz oder teilweise auf den Kunden übertragen. Der Kunde darf die Kodak Analysedaten oder Teile davon ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak nicht an Dritte weitergeben, offenlegen oder zugänglich machen. Der Kunde darf die Kodak Analysedaten nicht ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak verwenden, drucken, kopieren, übersetzen, lizenzieren oder anzeigen.
- 16. Übermäßiger Service oder Service, der durch Delinquenz des Kunden verursacht wurde:** Wenn der Kunde ein Gerät nicht in Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen, Schulungen und Erwartungen von Kodak betreibt oder wartet oder wenn der Kunde keine geeignete Umgebung für das Gerät in Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen von Kodak bereitstellt und solche Bedenken zu einem höheren Maß an Servicestunden als normal oder zur höherer Nutzung von Ersatzteilen führen, kann Kodak den Kunden eine Benachrichtigung über übermäßige Servicebelange informieren. Nach der Benachrichtigung erhält der Kunde 60 Tage Zeit, um mit Kodak zusammenzuarbeiten, um diese Belange zu beseitigen. Sollte der Kunde nach Ablauf von 60 Tagen diese Belange nicht ordnungsgemäß beseitigt haben oder Kodak mit den vom Kunden ergriffenen Maßnahmen nicht zufrieden sein, kann Kodak zusätzliche Servicegebühren erheben und/oder vom Kunden verlangen, für Ersatzteile zu bezahlen, bis der Kunde die von Kodak veröffentlichten Spezifikationen erfüllt und das Gerät durchgängig in Übereinstimmung mit den von Kodak veröffentlichten Spezifikationen betreibt, Kodak Erwartungen erfüllt und dies unter normaler Service Abdeckung.
- 17. Unerwarteter Schaden:** Bei Schäden an Geräten, die durch einen Kodak Support Plan abgedeckt sind, die aber auf Bedienfehler, Umgebungsbedingungen, böswillige Handlungen und/oder höhere Gewalt zurückzuführen sind, oder bei möglicherweise nicht reparierbaren Schäden an den Geräten, bewertet Kodak den Zustand der Geräte und stellt fest, ob die Geräte für die weitere Produktion und den Support geeignet sind. Wenn die Geräte von Kodak als nicht produktionsfähig eingestuft werden, werden die Geräte aus der Serviceabdeckung herausgenommen und der Kunde erhält eine Gutschrift für alle im Voraus bezahlten Serviceleistungen. Wenn Reparaturen durchgeführt werden können, ist der Kunde verantwortlich für alle Arbeitsstunden, Ersatzteile und alle anderen Kosten, die in den Anforderungen für die Wiederherstellung des optimalen Betriebszustands der Geräte angegeben sind. Diese Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 18. Zertifizierte Materialien:** Alle Support Pläne von Kodak und die damit verbundenen Gebühren setzen die Verwendung von durch Kodak zertifizierten Platten, Teilen und Zubehör mit dem Gerät, voraus. Nicht zertifizierte Produkte von Drittanbietern können sich auf die Leistung der Geräte und die damit verbundenen Kosten sowie auf die Fähigkeit von Kodak zur Wartung der Geräte auswirken. Für Servicefälle, die durch die Verwendung nicht zertifizierter Materialien durch den Kunden verursacht werden, werden dem Kunden die jeweils aktuellen Gebühren für Zeit und Material (T&M) in Rechnung gestellt. Die ununterbrochene oder langfristige Verwendung nicht zertifizierter Materialien kann zu einer Erhöhung der monatlichen Servicegebühren führen, bis der Kunde die Verwendung dieser Materialien anpasst und die veröffentlichten Spezifikationen von Kodak erfüllt. Darüber hinaus kann Kodak den Support Plan sofort kündigen, wenn der Kunde die Verwendung von nicht zertifizierten Materialien nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, nach einer schriftlichen Benachrichtigung von Kodak, dass die Nutzung dieser Materialien durch den Kunden einen wesentlichen Verstoß des Vertrages darstellt, behebt.
- 19. Vor-Ort-Änderungsaufträge, Produktmodifikationen & proaktiver Service:** Von Zeit zu Zeit kann Kodak Aktualisierungen und Änderungen an Geräten durchführen, die in der alleinigen Verantwortung von Kodak liegen und durch jeden Support Plan abgedeckt sind. Auf Anfrage von Kodak stellt der Kunde Kodak unverzüglichen Zugang zu den Geräten zur Verfügung, um diese Änderungen vornehmen zu können.
- 20. Medienwechsel:** Medienwechsel an oder zwischen zertifizierten Medien, die von Kodak bereitgestellt werden, sind in den Support Plan Abdeckungen inbegriffen. Medienwechsel an oder zwischen zertifizierten Medien, die von einem anderen Anbieter bereitgestellt werden, werden zu den dann veröffentlichten Gebühren von Kodak durchgeführt. Medienwechsel an oder zwischen nicht zertifizierten Medien werden von Kodak nicht unterstützt.
- 21. Vorbeugende Wartungsarbeiten:** Kodak stellt Kunden mit PLUS Support Plan ein Mal (1 x) vorbeugende Wartungsarbeiten pro Jahr zur Verfügung. Alle Zeitpläne für vorbeugende Wartungsarbeiten, Anforderungen, Teile und Arbeitseinsätze werden von Kodak festgelegt und bereitgestellt. Auf Anfrage von Kodak stellt der Kunde Kodak unverzüglichen Zugang zu den Geräten zur Verfügung, um solche vorbeugenden Wartungsarbeiten durchführen zu können.
- 22. Wesentliche Modifikationen oder Änderungen:** Kodak behält sich das Recht vor, Anforderungen und/oder Standards in Bezug auf die Geräte, wesentliche Formulierungen, Herstellungsanforderungen, Ersatzteile und/oder Serviceanforderungen jederzeit zu ändern, um die dokumentierte Leistung und/oder Spezifikationen der Geräte zu pflegen. Außerdem kann Kodak jeden Support Plan nach vernünftigerweise notwendigem Ermessen ändern, um sich den aktuellen Richtlinien und Verfahren von Kodak anzupassen. Kodak wird den Kunden dreißig (30) Tage vor in Kraft treten einer solchen Änderung schriftlich informieren, um wesentliche Auswirkungen auf die Art in welcher der Support Service geleistet wird, dargelegt werden. In der Änderungsmitteilung werden der Grund für die Änderung angegeben und die Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellte Support Services beschrieben. Kodak wird sich mit dem Kunden beraten, um Möglichkeiten zur Milderung der Auswirkungen einer solchen Änderung zu ermitteln und angemessene Anstrengungen unternehmen, um jene Änderungen so zu implementieren, dass Auswirkungen so gering wie möglich gehalten werden.

**23. Änderungen im Produktlebenszyklus:** Kodak behält sich das Recht vor, die Verfügbarkeit oder Lebensdauer eines bestimmten Gerätes jederzeit anzupassen. Solche Änderungen werden dem Kunden zum Zeitpunkt der Änderung mitgeteilt und mit den unten aufgeführten Richtlinien in Einklang gebracht.

Definitionen und Engagement zum Produktlebenszyklus		VERKAUF				SERVICE						
		Neue Geräte	Gebrauchte Geräte	Upgrades	Verbrauchsmaterialien	ORCs & Zubehör	Geräte-Ersatzteile	Manufacturing Parts	Full Service Verträge	Self Service Verträge	Zeit und Material Service	Kunden-Training
<b>Kommerzialisiertes Produkt</b>	Gerät ist vollständig verfügbar und unterstützt.											
<b>Ende der Herstellung</b>	Ende der Herstellung und des Verkaufs von neuen Geräten und das Beseitigen des Lagerbestands von einzigartigen Manufacturing Parts.											
<b>Verkaufsende</b>	Verkaufsende von gebrauchten Geräten, Upgrades und Support Plänen für Neukunden-Bestellungen. Weitere Unterstützung von Bestellungen bei bereits existierenden Kunden											
<b>End of Service Life</b>	Verkaufsstop von Verbrauchsmaterialien und von Verkauf/Erneuerungen von Service Plänen. Verträgen, Beseitigung aller Serviceabdeckungen, Anrufen oder aktivem Support (Remote und vor-Ort) für Geräte.											

Volle Verfügbarkeit
Verfügbar, solange der Vorrat reicht
Nicht verfügbar

**24. Standard-Rabatte:** In Zusammenhang mit PLUS Support Plänen.

Beschreibung	PLUS Support Plan Rabatte (abziehen von den Listenpreisen/Gebühren)
Außerhalb des Servicezeitfensters	Nicht verfügbar
Kodak Remote Arbeitsstunden (innerhalb des Servicezeitfensters)	100%
Kodak Vor-Ort Arbeitsstunden (innerhalb des Servicezeitfensters)	35% (0% wenn Absatz 17 greift)
Kodak Service Reisekosten & Pauschalen	35% (0% wenn Absatz 17 greift)
Geräte-Ersatzteile	100% (0% wenn eine in Absatz 8 genannte Ausnahme zutrifft)
Druckköpfe	100% (0% wenn Absatz 17 greift)
Manufacturing Parts (sofern verfügbar und spezifiziert in Absatz 10)	100%
Wartungsteile/ Zubehör	15%

## REMOTE ONLY SUPPORT PLAN – Zusätzliche Geschäftsbedingungen

### 1. Einhaltung des Expectation Documents:

Alle Geräteabläufe, Wartungen, Spezifikationen, Umwelanforderungen und mehr, sind in einem von Kodak bereitgestellten Expectation Documents festgehalten. Wenn der Kunde die Geräte nicht gemäß den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen von Kodak betreibt und/oder wartet oder der Kunde es versäumt, eine geeignete Umgebung für die Geräte, gemäß den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen von Kodak bereitzustellen, behält Kodak es sich vor, eine zusätzliche Servicegebühr zu erheben, bis der Kunde den veröffentlichten Spezifikationen und Erwartungen nachkommt.

2. **Vom Kunden vorzunehmende Wartung:** Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass alle vorgeschriebenen Wartungen, Instandhaltungs- und ordnungsgemäßen Betriebspraktiken, wie im Expectation Document dargelegt, eingehalten werden sowie für fortlaufende Updates, die von Kodak durch Schulungen, Servicemitteilungen/-Updates und Dokumentation bereitgestellt werden.
3. **Technischer Online Support:** Kunden haben Zugriff auf das Kundenportal von Kodak, das dem Kunden Zugriff auf Serviceabdeckungen, Anrufeinbindung, Bestellung von Verbrauchsmaterialien und Servicedokumente je nach Service-Schulungsniveau bietet.
4. **Remote Support:** 13 Stunden x 5 Tage Servicezeitfenster ist Standard (angestrebte Reaktionszeit = Einsatz nach besten Kräften, um das Ziel von einer Stunde zu erreichen). Alle Anrufe müssen vom Remote-Support-Team überprüft und eingegrenzt werden, bevor es zum Versand von Teilen und/oder der Entsendung eines Außendiensttechnikers kommt. Service ist im Servicezeitfenster in der lokalen Landessprache verfügbar. Service außerhalb des Servicezeitfensters ist ausschließlich in Englisch verfügbar.
5. **Vor-Ort Support:**

REMOTE ONLY Support Pläne beinhalten keine Arbeitszeit durch Kodak; daher erklärt sich der Kunde damit einverstanden, einen Mitarbeiter des Kunden oder einen Dritten, der ein von Kodak geschulter und zertifizierter Techniker ist, für alle definierten Service- und Unterbrechungs-/Behebungs-Aufgaben einzusetzen. Alle Anfragen für den Einsatz von Kodak Servicetechnikern werden zu den veröffentlichten Gebühren und Rabatten für REMOTE ONLY Support Pläne bereitgestellt. Alle Einsätze von Kodak Servicetechnikern werden nur während des normalen Servicezeitfensters erbracht und auf Grundlage der Beurteilung des Betriebszustands des abgedeckten Geräts durch einen Techniker des Kodak Remote Service Teams nach untenstehender Tabelle bestimmt. Kodak bemüht sich, die in der Tabelle aufgeführten angestrebten Reaktionszeiten, nach besten Kräften einzuhalten:

Einsatz-Stufe	Status	Angestrebte Reaktionszeit	Beschreibung
Stufe 1	Kritisch	Nächsten Werktag	Das Gerät ist ausgefallen und/oder es bestehen Bedenken hinsichtlich der Bildqualität, sodass sofortige Vor-Ort-Unterstützung erforderlich ist, um die Produktion wiederherzustellen.
Stufe 2	Beeinträchtigt	2 bis 3 Werktage	Das Gerät ist in Betrieb und produziert Druck-Jobs, aber nicht mit optimaler Produktionsleistung.
Stufe 3	Nach Ermessen	5+ Werktage	Ein Serviceproblem oder ein/mehrere angeforderte(s) Teil(e) ist/sind nicht dringend oder nicht erforderlich, um die optimale Produktionsleistung aufrechtzuerhalten.

6. **Servicezeitfenster:** Das Servicezeitfenster wird in Ortszeit angegeben, der durch den Standort des Geräts bestimmt wird und schließt von Kodak eingehaltene Feiertage aus.
7. **Support außerhalb des Servicezeitfensters:** Support außerhalb des Servicezeitfensters ist für Kunden des REMOTE ONLY Support Plans nicht verfügbar.
8. **Geräte-Ersatzteile:** Geräte-Ersatzteile sind im REMOTE ONLY Support Plan nicht inbegriffen; es werden dem Kunden gegenüber demnach alle Geräte-Ersatzteile entsprechend der veröffentlichten Gebühren und der REMOTE ONLY Support Plan Rabatte berechnet.
9. **Versand von Geräte-Ersatzteilen:** Der Zeitpunkt des gesamten Ersatzteilversands wird der Einsatz-Stufe bzw. dem Schweregrad des jeweiligen Service-Anrufs angeglichen. Kodak ist für die Versandkosten von Ersatzteilen verantwortlich, es sei denn, der Kunde wünscht eine schnellere Bearbeitung und/oder einen Versand außerhalb der normalen Lieferzeiten.
10. **Manufacturing Parts:** Die Manufacturing Parts, wie sie von Kodak definiert werden, sind nicht in einem REMOTE ONLY Support Plan enthalten. Manufacturing Parts werden im Herstellungsprozess verwendet und sollten während der erwarteten Lebensdauer des Geräts nicht ausgetauscht werden müssen, sofern die von Kodak beschriebenen ordnungsgemäßen Spezifikationen und Wartungen eingehalten werden. Manufacturing Parts werden nur in minimalen Mengen im Zentrallager gelagert und können daher eine längere Vorlaufzeit haben als Standard-Serviceile. Manufacturing Parts sind für Serviceeinsätze verfügbar während neue Geräte käuflich zu erwerben sind. Nach Ankündigung des Produktionsendes werden einzigartige Manufacturing Parts für bestimmte Geräte nicht mehr aktiv produziert und sind daher lediglich verfügbar solange der Vorrat reicht.
11. **Anforderung von Wartungsteilen/Zubehör:** Der Kunde ist verantwortlich für den Kauf und die Aufrechterhaltung eines angemessenen Vorrats an Wartungsteilen/Zubehör in Übereinstimmung mit den laufenden Produktionsmengen, der vorbeugenden Wartung und den Standort-Anforderungen, wie in den Anhängen zum Expectation Document beschrieben. Der Kunde ist für alle laufenden Wartungs-, Austausch- und Serviceanforderungen für Wartungsteile/Zubehör verantwortlich. Dies wurde durch Kodak geschult und sind in Zeitplänen im Expectation Document oder in der separaten SOP-Dokumentation (Standard Operating Procedures) festgelegt, die für die spezifische Anwendung und/oder den Bedarf des Kunden aktualisiert werden können.
12. **Software Upgrades, Updates und Patches:** Alle Kodak Support Pläne beinhalten verfügbare Software-Upgrades, -Updates und -Patches, sofern die aktuell installierte Digital Front End DFE)/Controller-Hardware diese Ergänzungen unterstützt und/oder diese nicht als End-of-Service-Life (EOSL) gekennzeichnet ist.
13. **DFE / Controller Abdeckung & Support:** Service und Support für die gesamte DFE- und/oder Controller-Software und Komponenten umfassen nur die aktuelle und zwei frühere Softwareversionen. Jede DFE/Controller-Hardware kann von End-of-Service-Life-(EOSL)-Benachrichtigungen betroffen sein, basierend auf der Kompatibilität von Software und Hardware, der Abdeckung der Verfügbarkeit/Support seitens des Hardware-Lieferanten von Kodak und/oder Kodaks Fähigkeit, den Service für diese Hardware bereitzustellen, wie von Kodak bestimmt. Der Kunde ist für den Kauf von vorqualifizierten DFE/Controller-Hardware-Ersatzgeräte oder -Upgrades von Kodak verantwortlich und bezahlt dies selbst. Nach der End-of-Service-Life-(EOSL)-

Benachrichtigung von Kodak ist die gesamte End-of-Service-Life-(EOSL) DFE-/Controller-Hardware nicht mehr durch die Serviceberechtigung des Kunden abgedeckt und wird von Kodak nicht mehr unterstützt bzw. gewartet.

- 14. Voraussetzung einer RSS Verbindung (Fernzugriff):** Der Kunde stellt auf eigene Kosten eine Netzwerkverbindung für jede Geräteeinheit zur Verfügung und hält diese aufrecht. Diese Netzwerkverbindung wird mit einem DFE oder Controller betrieben, für die ausschließliche Nutzung durch Kodak für Online-Diagnosen und andere servicebezogene Aktivitäten. Wenn die Verbindung durch irgendeinen Grund defekt oder nicht verfügbar ist, gewährt Kodak eine 60tägige Frist für eine Wiederherstellung. Sollte der Kunde die Verbindung nicht wiederherstellen, so erhält dieser eine Erhöhung von 20% auf die monatliche Gebühr des Servicevertrages, beginnend mit dem Ablauf der 60tägigen Nachfrist. Sobald eine Verbindung wiederhergestellt ist und Kodak bestätigt, dass alle Daten korrekt übertragen werden, kann die auferlegte Erhöhung wieder entfernt werden. Die 20 %ige Erhöhungen sind nicht erstattungsfähig.
- 15. Daten- & Analyse-Rechte:** Kodak behält das ausschließliche Recht, den Titel und Interesse an allen Daten und Metadaten, mit Ausnahme von personenbezogener Daten, die von den Analysesystemen von Kodak erfasst, gespeichert und gemeldet werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Maschinendaten, Auftragsdaten, Materialverwendungsdaten, Daten zur Verwendung von Teilen/Komponenten, Daten zur Verwendung von Verbrauchsmaterialien, Maschinenkonfigurationsdaten, Service-/vorbeugende Wartungsarbeiten, Bedienereingriffe, Softwareversionsdaten, Substratdaten und Änderungsdaten sowie an allen Erfindungen, Verbesserungen, abgeleiteten Arbeiten oder anderen Formen geistigen Eigentums, die von einer Partei unter Verwendung der Analysedaten von Kodak oder unter Berufung darauf geschaffen werden. Es werden keine Eigentumsrechte an den Analysedaten von Kodak oder an abgeleiteten Arbeiten, die Kodak Analysedaten verwenden oder sich auf diese stützen, ganz oder teilweise auf den Kunden übertragen. Der Kunde darf die Kodak Analysedaten oder Teile davon ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak nicht an Dritte weitergeben, offenlegen oder zugänglich machen. Der Kunde darf die Kodak Analysedaten nicht ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak verwenden, drucken, kopieren, übersetzen, lizenzieren oder anzeigen.
- 16. Übermäßiger Service oder Service, der durch Delinquenz des Kunden verursacht wurde:** Wenn der Kunde ein Gerät nicht in Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen, Schulungen und Erwartungen von Kodak betreibt oder wartet oder wenn der Kunde keine geeignete Umgebung für das Gerät in Übereinstimmung mit den veröffentlichten Spezifikationen von Kodak bereitstellt und solche Bedenken zu einem höheren Maß an Servicestunden als normal oder zur höherer Nutzung von Ersatzteilen führen, kann Kodak den Kunden eine Benachrichtigung über übermäßige Servicebelange informieren. Nach der Benachrichtigung erhält der Kunde 60 Tage Zeit, um mit Kodak zusammenzuarbeiten, um diese Belange zu beseitigen. Sollte der Kunde nach Ablauf von 60 Tagen diese Belange nicht ordnungsgemäß beseitigt haben oder Kodak mit den vom Kunden ergriffenen Maßnahmen nicht zufrieden sein, kann Kodak zusätzliche Servicegebühren erheben, bis der Kunde die von Kodak veröffentlichten Spezifikationen erfüllt und das Gerät durchgängig in Übereinstimmung mit den von Kodak veröffentlichten Spezifikationen betreibt, Kodak Erwartungen erfüllt und dies unter normaler Service Abdeckung.
- 17. Unerwarteter Schaden:** Bei Schäden an Geräten, die durch einen Kodak Support Plan abgedeckt sind, die aber auf Bedienerfehler, Umgebungsbedingungen, böswillige Handlungen und/oder höhere Gewalt zurückzuführen sind, oder bei möglicherweise nicht reparierbaren Schäden an den Geräten, bewertet Kodak den Zustand der Geräte und stellt fest, ob die Geräte für die weitere Produktion und den Support geeignet sind. Wenn die Geräte von Kodak als nicht produktionsfähig eingestuft werden, werden die Geräte aus der Serviceabdeckung herausgenommen und der Kunde erhält eine Gutschrift für alle im Voraus bezahlten Serviceleistungen. Wenn Reparaturen durchgeführt werden können, ist der Kunde verantwortlich für alle Arbeitsstunden, Ersatzteile und alle anderen Kosten, die in den Anforderungen für die Wiederherstellung des optimalen Betriebszustands der Geräte angegeben sind. Diese Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 18. Zertifizierte Materialien:** Alle Support Pläne von Kodak und die damit verbundenen Gebühren setzen die Verwendung von durch Kodak zertifizierten Platten, Teilen und Zubehör mit dem Gerät, voraus. Nicht zertifizierte Produkte von Drittanbietern können sich auf die Leistung der Geräte und die damit verbundenen Kosten sowie auf die Fähigkeit von Kodak zur Wartung der Geräte auswirken. Für Servicefälle, die durch die Verwendung nicht zertifizierter Materialien durch den Kunden verursacht werden, werden dem Kunden die jeweils aktuellen Gebühren für Zeit und Material (T&M) in Rechnung gestellt. Die ununterbrochene oder langfristige Verwendung nicht zertifizierter Materialien kann zu einer Erhöhung der monatlichen Servicegebühren führen, bis der Kunde die Verwendung dieser Materialien anpasst und die veröffentlichten Spezifikationen von Kodak erfüllt. Darüber hinaus kann Kodak den Support Plan sofort kündigen, wenn der Kunde die Verwendung von nicht zertifizierten Materialien nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, nach einer schriftlichen Benachrichtigung von Kodak, dass die Nutzung dieser Materialien durch den Kunden einen wesentlichen Verstoß des Vertrages darstellt, behebt.
- 19. Vor-Ort-Änderungsaufträge, Produktmodifikationen & proaktiver Service:** Von Zeit zu Zeit kann Kodak Aktualisierungen und Änderungen an Geräten durchführen, die in der alleinigen Verantwortung von Kodak liegen und durch jeden Support Plan abgedeckt sind. Auf Anfrage von Kodak stellt der Kunde Kodak unverzüglichen Zugang zu den Geräten zur Verfügung, um diese Änderungen vornehmen zu können.
- 20. Medienwechsel:** Medienwechsel an oder zwischen zertifizierten Medien, die von Kodak bereitgestellt werden, sind in den Support Plan Abdeckungen inbegriffen. Medienwechsel an oder zwischen zertifizierten Medien, die von einem anderen Anbieter bereitgestellt werden, werden zu den dann veröffentlichten Gebühren von Kodak durchgeführt. Medienwechsel an oder zwischen nicht zertifizierten Medien werden von Kodak nicht unterstützt.
- 21. Vorbeugende Wartungsarbeiten:** Jährliche vorbeugende Wartungsarbeiten sind im REMOTE ONLY Support Plan nicht enthalten. Kunden sind jedoch ermutigt, Kodak oder einen zertifizierten Kodak Service Partner für solch jährliche vorbeugende Wartungsarbeiten zu den derzeit gültigen Gebühren zu engagieren.
- 22. Wesentliche Modifikationen oder Änderungen:** Kodak behält sich das Recht vor, Anforderungen und/oder Standards in Bezug auf die Geräte, wesentliche Formulierungen, Herstellungsanforderungen, Ersatzteile und/oder Serviceanforderungen jederzeit zu ändern, um die dokumentierte Leistung und/oder Spezifikationen der Geräte zu pflegen. Außerdem kann Kodak jeden Support Plan nach vernünftigerweise notwendigem Ermessen ändern, um sich den aktuellen Richtlinien und Verfahren von Kodak anzupassen. Kodak wird den Kunden dreißig (30) Tage vor in Kraft treten einer solchen Änderung schriftlich informieren, um wesentliche Auswirkungen auf die Art in welcher der Support Service geleistet wird, dargelegt werden. In der Änderungsmitteilung werden der Grund für die Änderung angegeben und die Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellte Support Services beschrieben. Kodak wird sich mit dem Kunden beraten, um Möglichkeiten zur Milderung der Auswirkungen einer solchen Änderung zu ermitteln und angemessene Anstrengungen unternehmen, um jene Änderungen so zu implementieren, dass Auswirkungen so gering wie möglich gehalten werden.

**23. Änderungen im Produktlebenszyklus:** Kodak behält sich das Recht vor, die Verfügbarkeit oder Lebensdauer eines bestimmten Gerätes jederzeit anzupassen. Solche Änderungen werden dem Kunden zum Zeitpunkt der Änderung mitgeteilt und mit den unten aufgeführten Richtlinien in Einklang gebracht.

Definitionen und Engagement zum Produktlebenszyklus		VERKAUF				SERVICE						
		Neue Geräte	Gebrauchte Geräte	Upgrades	Verbrauchsmaterialien	ORCs & Zubehör	Geräte-Ersatzteile	Manufacturing Parts	Full Service Verträge	Self Service Verträge	Zeit und Material Service	Kunden-Training
<b>Kommerzialisiertes Produkt</b>	Gerät ist vollständig verfügbar und unterstützt.											
<b>Ende der Herstellung</b>	Ende der Herstellung und des Verkaufs von neuen Geräten und das Beseitigen des Lagerbestands von einzigartigen Manufacturing Parts.											
<b>Verkaufsende</b>	Verkaufsende von gebrauchten Geräten, Upgrades und Support Plänen für Neukunden-Bestellungen. Weitere Unterstützung von Bestellungen bei bereits existierenden Kunden											
<b>End of Service Life</b>	Verkaufsstop von Verbrauchsmaterialien und von Verkauf/Erneuerungen von Service Plänen. Verträgen, Beseitigung aller Serviceabdeckungen, Anrufen oder aktivem Support (Remote und vor-Ort) für Geräte.											

Volle Verfügbarkeit
Verfügbar, solange der Vorrat reicht
Nicht verfügbar

**24. Standard-Rabatte:** In Zusammenhang mit REMOTE ONLY Support Plänen.

Beschreibung	REMOTE ONLY Support Plan Rabatte (abziehen von den Listenpreisen/Gebühren)
Außerhalb des Servicezeitfensters	Nicht verfügbar
Kodak Remote Arbeitsstunden (innerhalb des Servicezeitfensters)	100%
Kodak Vor-Ort Arbeitsstunden (innerhalb des Servicezeitfensters)	25% (0% wenn Absatz 17 greift)
Kodak Service Reisekosten & Pauschalen	25% (0% wenn Absatz 17 greift)
Geräte-Ersatzteile	20% (0% wenn gemäß Absatz 16 zusätzliche Servicegebühren erhoben werden oder wenn Absatz 17 greift)
Druckköpfe	20% (0% wenn Absatz 17 greift)
Manufacturing Parts (sofern verfügbar und spezifiziert in Absatz 10)	20%
Wartungsteile/ Zubehör	10%