

Descrizioni del piano di assistenza NEXFINITY Premier (Piano Clic)

PIANO DI ASSISTENZA GRUPPO DI PRODOTTI PIANO PREZZI	PREMIER NEXFINITY PIANO "CLIC"
FATTURAZIONE CLIC STAMPA A4+	La fatturazione mensile dei clic in formato A4 si applica al totale delle stampe A4 su un solo lato prodotte in ciascun periodo del mese di calendario in base al piano tariffario a volume delineato nel contratto con il cliente firmato. Lunghezza foglio di <= 8,75" = 1 - stampa A4 Lunghezza foglio di 8,751" - 20,5" = 2 - stampe A4 Lunghezza foglio di 20,51" - 26" = 3 - stampe A4 Lunghezza foglio di 26,1" - 39" = 4 - stampe A4 Lunghezza foglio di 39,1" - 48" = 5 - stampe A4
ASSISTENZA ONLINE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUSA
ASSISTENZA TELEFONICA	INCLUSA
Target risposta stimato	1 ORA
Periodo di manutenzione principale (PPM) ⁷	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì (8:00-17:00 in lingua locale, 17:00-21:00 solo in inglese, ECCEP TO GIORNI FESTIVI)
Assistenza dopo l'orario di lavoro	Disponibile 24 ore su 24, 6 giorni su 7, solo in inglese, alle tariffe pubblicate
CONNESSIONE SDMS	NECESSARIA¹⁴
ASSISTENZA IN SEDE	INCLUSA
Target risposta stimato	Il successivo giorno lavorativo
Periodo di manutenzione principale (PPM) ⁷	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00 ECCEP TO GIORNI FESTIVI)
Costo chiamata durante PPM	INCLUSO
Costo manodopera durante PPM	INCLUSO
Assistenza dopo l'orario di lavoro ⁸	NON INCLUSA
COMPONENTI SOSTITUIBILI DELL'OPERATORE (ORC)	INCLUSI
RIFORNIMENTI PER MANUTENZIONE	INCLUSI
COPERTURA DI DIGITAL FRONT END (DFE) COMPRESI UPGRADE, AGGIORNAMENTI E PATCH DEL SOFTWARE (solo applicazioni Kodak)^{12, 13}	INCLUSA
PARTI DI RIPARAZIONE APPARECCHIATURA²⁰	INCLUSE
ORDINI DI CAMBIO IN SEDE, MANUTENZIONE PREVENTIVA (PM) E SERVIZI PROATTIVI²⁷	INCLUSI
CAMBI DEI SUPPORTI²⁸	INCLUSI

TERMINI DI CONTRATTO AGGIUNTIVI

- 1. Definizione di "clic":** un "clic" indica una stampa su un solo lato come definito entro le dimensioni e le larghezze descritte sopra. Il "clic" include i servizi di assistenza indicati nel Piano di assistenza e, salvo quanto previsto nel documento relativo alle aspettative reso, disponibile al momento della vendita o del noleggio della macchina da stampa ("Documento relativo alle aspettative") o nel termine 16 di seguito, toner, ORC, parti di riparazione, materiali di consumo per la manutenzione e articoli vari.
- 2. Clic solo nero:** i clic solo nero sono stampe su un solo lato entro le larghezze dei formati indicati sopra con solo toner nero.
- 3. Pagamento minimo su un piano basato su clic:** il pagamento minimo al mese per un piano basato su "clic" è di 200.000 clic.
- 4. Conteggi di clic per più macchine nella stessa sede:** i clienti con più macchine all'interno della stessa piattaforma e ubicati nella stessa sede fisica hanno la possibilità di selezionare il conteggio dei clic individuali per macchina da stampa o il conteggio medio dei clic su tutte le macchine da stampa, al momento della firma del contratto o del rinnovo annuale del contratto.
- 5. Assistenza telefonica:** 13 ore al giorno, 5 giorni a settimana, ore di assistenza a distanza standard (SLA = target tempo di risposta di 1 ora). Ogni chiamata deve essere esaminata e valutata dall'assistenza a distanza prima dell'invio di un tecnico dell'assistenza in sede e della spedizione delle parti. Gli orari di lavoro normali si riferiscono ai servizi di assistenza in lingua locale. Le 4 ore aggiuntive sono solo in inglese. L'impegno all'assistenza a distanza dopo l'orario di lavoro è disponibile 24 ore su 24, 6 giorni su 7 alla tariffa addebitabile pubblicata attraverso la copertura follow-the-sun solo in lingua inglese.
- 6. Invio dell'assistenza sul campo:** l'impegno all'assistenza in sede 9 ore al giorno, 5 giorni a settimana, viene fornito dopo la valutazione dell'assistenza a distanza e gestito in base a uno sforzo commercialmente ragionevole, date le parti disponibili e la disponibilità delle risorse.
- 7. PPM:** il periodo di manutenzione principale (PPM) è indicato nell'ora locale ed esclude i giorni festivi applicati da Kodak.
- 8. Copertura dopo l'orario di lavoro:** l'assistenza dopo l'orario di lavoro e nel fine settimana potrebbe essere disponibile in aree designate da Kodak su richiesta del cliente e successivamente all'impegno alla creazione dell'ordine di acquisto. Tutte le spese di manodopera e di viaggio dopo l'orario di lavoro verranno fatturate separatamente e in base alle tariffe pubblicate da Kodak al momento della prestazione del servizio. Tutte le parti consumate durante il servizio di assistenza fuori orario saranno incluse nei termini del contratto di assistenza se non si applicano clausole di chiamate di assistenza eccessive e/o negligenza.
- 9. Piano di assistenza Premier:** il cliente deve mantenere almeno un operatore certificato Kodak per turno e macchina da stampa. Il cliente sarà soggetto a regolari audit e ricertificazioni ogni 2 anni. Se il cliente risulta non conforme per qualsiasi motivo, verrà applicato un aumento del 5% alle tariffe "Clic" Premier fino a quando il cliente non avrà corretto la non conformità.
- 10. Impegno alla formazione:** il cliente dovrà pagare tutti i costi di formazione, viaggio e spese per ogni individuo che segue la formazione. Tutte le certificazioni si terranno a livello di singolo "dipendente" e non a livello di cliente/azienda. Un periodo di grazia di 90 giorni verrà esteso sugli sconti per esigenze di riqualificazione se un operatore formato lascia il lavoro e non è disponibile un altro operatore formato. Ogni 2 anni è richiesta una ricertificazione come definita da Kodak, a spese del cliente.
- 11. Spedizione parti di ricambio:** tutti i tempi di spedizione delle parti di ricambio saranno allineati con l'invio dell'assistenza in sede associato a ciascuna chiamata di assistenza.
- 12. DFE:** la manutenzione e l'assistenza di tutto il software e dei componenti DFE includono solo le versioni software attuali e le due immediatamente precedenti.
- 13. Upgrade, aggiornamenti e patch del software:** la copertura dell'assistenza Kodak include tutti gli upgrade, gli aggiornamenti e le patch del software disponibili, a condizione che l'hardware attuale supporti queste aggiunte. Se per qualsiasi motivo l'hardware attuale non è in grado di accettare le modifiche al software, il cliente sarà responsabile dell'acquisto a sue spese da Kodak di nuovo hardware, che sia conforme alle modifiche del software.
- 14. Connessione SDMS richiesta:** il cliente fornirà e manterrà una connessione di rete dedicata a ciascuna macchina da stampa e macchina mainframe DFE per l'uso esclusivo di Kodak per la diagnostica in linea, letture "clic" e altre attività relative all'assistenza. Se la connessione viene disattivata/rimossa per qualsiasi motivo, Kodak fornirà un periodo di grazia di 60 giorni per il ripristino. Se la connessione non viene ristabilita, il cliente riceverà un aumento del 20% su tutti i prezzi dei contratti di assistenza e/o clic. Una volta ristabilita una connessione e dopo la conferma da parte di Kodak che il trasferimento di tutti i dati stia avvenendo correttamente, l'aumento imposto potrebbe essere rimosso.
- 15. Base mensile accessori aggiuntivi:** i seguenti accessori non sono inclusi nei piani di assistenza NexFinity e quindi prevedono un prezzo di servizio mensile individuale Multigrafico, 2° HCD, alimentatore a pila fino a 1 m e alimentatore a pila da 1,2 m.
- 16. Quinta stazione e toner personalizzati speciali:** la quinta stazione e i toner personalizzati speciali non sono inclusi nelle tariffe dei clic mensili o nei piani di assistenza. Tutti questi toner devono essere acquistati dal cliente alle tariffe correnti, ai tempi di consegna pubblicati e coprendo le spese di spedizione/logistica.
- 17. Vita utile ECS:** le apparecchiature ECS sono incluse nel prezzo dell'assistenza mensile per i primi 7 anni di vita della macchina da stampa. All'inizio dell'8° anno verrà applicato un aumento mensile del 5% del contratto di assistenza e/o clic, a meno che il cliente non decida di impegnarsi nel programma di ristrutturazione ECS al prezzo pubblicato e a sue proprie spese.
- 18. Gestione dell'inventario degli ORC:** il cliente sarà responsabile del mantenimento di un adeguato inventario di ORC in conformità con i volumi di produzione medi correnti. Livelli di inventario non appropriati, sia alti che bassi, potrebbero essere soggetti a penali di prezzo a esclusiva discrezione di Kodak.

19. Manutenzione e sostituzione degli ORC: il cliente è responsabile della manutenzione e della sostituzione degli ORC all'interno del proprio dispositivo, come indicato in tutta la documentazione dell'operatore, nel software di assistenza NexPert e reiterato da un tecnico certificato Kodak.

20. Parti di riparazione dell'apparecchiatura: le parti di riparazione dell'apparecchiatura saranno definite da Kodak in un elenco pubblicato e saranno coperte dal piano "Clic" e/o dal contratto di assistenza. Qualsiasi parte non definita da Kodak come parte di riparazione dell'apparecchiatura verrà sostituita o riparata come impegno separato al pagamento.

21. Spese di spedizione e logistica: salvo quanto qui previsto, il cliente sarà responsabile di tutte le spese di spedizione e logistica per gli articoli indicati nel piano di clic, inclusi toner, ORC, materiali di consumo per la manutenzione e articoli vari. Kodak si farà carico delle spese di spedizione e logistica per le parti di riparazione.

22. Manutenzione prescritta e pratiche operative corrette: il cliente è responsabile di tutta la manutenzione prescritta e delle pratiche operative corrette, come indicato e descritto più in particolare nel software di assistenza NexPert che accompagna la macchina da stampa, nonché degli aggiornamenti continui, della formazione e della documentazione forniti da Kodak.

23. Diritti sui dati e sull'analisi: Kodak conserva il diritto esclusivo, il titolo e l'interesse su e per tutti i dati e metadati acquisiti, archiviati e segnalati dal sistema di gestione dei dati dell'assistenza Kodak inclusi, a titolo esemplificativo, i dati della macchina, i dati del lavoro, i dati sull'utilizzo dell'ORC, i dati sull'utilizzo dei materiali di consumo, i dati di configurazione della macchina, i dati sulla versione del software, i dati del substrato e i dati di modifica (collettivamente, "Dati SDMS") e su tutte le invenzioni, i miglioramenti, le opere derivate o qualsiasi altra forma di proprietà intellettuale creata da qualsiasi parte utilizzando o basandosi sui Dati SDMS. Nessun titolo o nessuna proprietà dei Dati SDMS o di qualsiasi lavoro derivato che utilizzi o faccia affidamento sui Dati SDMS viene trasferita in tutto o in parte al cliente. Il cliente non dovrà fornire, divulgare o rendere disponibili a terzi i Dati SDMS o parte di essi senza il previo consenso scritto di Kodak. Il cliente non potrà utilizzare, stampare, copiare, tradurre, concedere in licenza o visualizzare i Dati SDMS senza il previo consenso scritto di Kodak.

24. Rispetto del documento relativo alle aspettative: tutte le operazioni della macchina, la manutenzione, le specifiche, i requisiti ambientali e altro sono delineati e concordati nel Documento relativo alle aspettative.

25. Manutenzione e articoli vari: tutti gli articoli vari pubblicati utilizzati per la manutenzione e l'assistenza corrette della macchina da stampa devono essere inclusi nel clic e/o nel Piano di assistenza, salvo quanto escluso nel Documento relativo alle aspettative. Sarà richiesta la corretta adesione all'uso e l'applicazione di articoli accreditati come delineato nelle procedure operative standard (SOP) di Kodak con il sistema NexPert. Il mancato utilizzo di materiali e processi accreditati può comportare l'applicazione di costi aggiuntivi al clic e/o al Piano di assistenza fino a quando tutti i problemi non siano stati risolti dal cliente.

26. Assistenza eccessiva o assistenza causata dalla negligenza del cliente: i clienti le cui chiamate di assistenza in corso sono ritenute eccessive a esclusiva discrezione di Kodak e/o correlate a problemi attribuibili a cause tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, negligenza, condizioni ambientali o impegno da parte del cliente, possono essere soggetti a costi aggiuntivi per manodopera e parti e/o ad aumento delle tariffe dei contratti di assistenza e/o clic.

27. Ordini di modifica in sede, manutenzione preventiva e assistenza proattiva: di tanto in tanto Kodak potrebbe richiedere l'esecuzione di interventi manutenzione preventiva, sostituzione o modifica alla macchina da stampa identificati come responsabilità esclusiva di Kodak e coperti da qualsiasi Piano di assistenza. Su richiesta di Kodak, il cliente dovrà, tempestivamente, fornire a Kodak il tempo necessario sulla macchina da stampa per eseguire tale manutenzione e/o tali modifiche.

28. Cambi dei supporti: se il cliente richiede o sceglie di apportare una modifica ai set di toner ciano, magenta, giallo e key (CMYK), tale modifica del supporto sarà coperta da tutti i Piani di assistenza.