

Descriptions du Programme d'assistance NEXFINITY / NEXPRESS (Programme Consommables)

PROGRAMME D'ASSISTANCE	PREMIER
GROUPE DE PRODUITS	NEXFINITY/NEXPRESS
PLAN DE TARIFICATION	CONSOMMABLES
ASSISTANCE EN LIGNE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUS
ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	INCLUS
Délai de réponses estimé	1 HEURE
Période principale de maintenance (PPM) ³	13hx5j du lundi au vendredi (8h-19h en langue locale, 19h-21h en anglais uniquement, HORS JOURS FÉRIÉS)
Assistance après les heures de travail	Assistance disponible 24h/6j en anglais uniquement Tarif préférentiel
CONNEXION SDMS	REQUIS ¹⁰
ASSISTANCE SUR SITE	INCLUS
Délai d'intervention estimé	Jour ouvré suivant
Période principale de maintenance (PPM) ³	9hX5j (L-V 8H-17H, HORS JOURS FÉRIÉS)
Frais d'appels lors de la maintenance préventive planifiée	INCLUS
Frais de main-d'œuvre lors de la PPM	INCLUS
Assistance après les heures de travail ⁴	NON INCLUS Disponible à la demande du client dans des zones prédéterminées et aux tarifs en vigueur, plus les frais de déplacement
COMPOSANTS REMPLAÇABLES PAR L'OPÉRATEUR (ORC)	INCLUS : ORCs et articles divers sauf Rollers (Donor, Fuser, Metering, Pressure), Cylinders (Blanket, Imaging), Glossing Unit ORCs et autres articles prévus dans le document "Règles d'usage pour les utilisateurs" (<i>Customer expectation document</i>).
FOURNITURES DE MAINTENANCE	INCLUS : les fournitures d'entretien, à l'exception des articles utilisés comme outils ou comme équipement contribuant à l'entretien de la presse, les conteneurs de stockage pour les ORC, l'équipement utilisé dans les dispositifs de finition et les autres articles énoncés dans le document « Règles d'usage pour les utilisateurs » (<i>Customer expectation document</i>).
COUVERTURE DU FRONTAL NUMÉRIQUE (DFE) :	INCLUS
MISES À JOUR, MISES À NIVEAU ET CORRECTIFS DU LOGICIEL INCLUS (applications Kodak uniquement) ^{8,9}	
PIÈCES DE RÉPARATION D'ÉQUIPEMENT ¹⁴	INCLUS
ORDRES DE CHANGEMENT SUR LE TERRAIN, MAINTENANCE PRÉVENTIVE (MP) ET SERVICES PROACTIFS ²¹	INCLUS
CHANGEMENTS DE MÉDIAS ²²	INCLUS

CONDITIONS CONTRACTUELLES SUPPLÉMENTAIRES

1. Assistance téléphonique : Assistance à distance 13hx5j aux horaires standards (SLA = objectif de délai de réponses de 1 heure pour les programmes Premier). 100 % des appels doivent être examinés et triés par l'assistance à distance avant l'envoi d'un technicien de service sur le terrain et l'expédition de pièces. La langue locale est utilisée pendant les heures normales de travail. Quatre heures supplémentaires sont assurées en anglais uniquement. L'engagement à distance en dehors des heures de travail est disponible au tarif publié pour une couverture 24h/6j, en langue anglaise uniquement.

2. Répartition : L'engagement de service sur site 9hx5j est fourni après l'évaluation par l'assistance à distance et géré sur la base d'un effort commercialement raisonnable compte tenu des pièces et des ressources disponibles.

3. PPM : La période principale de maintenance (PPM) est exprimée en heure locale et exclut les jours fériés Kodak.

4. Couverture après les heures de travail : L'assistance après les heures de travail et le week-end peut être disponible dans des zones désignées par Kodak à la demande du client et sur engagement du PO. Tous les frais de main-d'œuvre et de déplacement après les heures de travail seront facturés séparément et sur la base des tarifs publiés par Kodak au moment de la prestation. Toutes les pièces consommées pendant l'assistance après les heures de travail seront incluses dans les termes du contrat de service si les clauses de service excessif et/ou de négligence ne s'appliquent pas.

Programme d'assistance Premier : Le Client doit conserver au moins un opérateur certifié Kodak par équipe et par presse. Le Client sera soumis à des audits réguliers et à une re certification tous les 2 ans. S'il s'avère que le Client n'est pas en conformité pour quelque raison que ce soit, une augmentation de 5 % sera appliquée aux tarifs du programme d'assistance Premier jusqu'à ce que le Client ait corrigé le défaut de conformité.

5. Engagement de formation : Le Client prend en charge tous les coûts de formation, les déplacements et les dépenses pour chaque personne formée. Toutes les certifications se dérouleront au niveau « employé » et non au niveau du Client ou de l'entreprise. Une période de grâce de 90 jours sera accordée sur les remises pour les besoins de reformation si un opérateur formé quitte l'entreprise et qu'un autre opérateur formé n'est pas disponible. Tous les 2 ans, une re certification est nécessaire, de la manière définie par Kodak et aux frais du client.

6. Expédition des pièces de rechange : Tous les délais d'expédition des pièces de rechange seront alignés sur la répartition des services sur site associée à chaque appel de service.

7. DFE : Le service et le support de tous les logiciels et composants DFE comprennent uniquement la version actuelle du logiciel et les deux versions immédiatement antérieures.

8. Mises à jour, mises à niveau et correctifs : La couverture du service Kodak comprend l'ensemble des mises à niveau, mises à jour et correctifs logiciels disponibles, pour autant que le matériel actuel supporte ces ajouts. Si, pour une raison quelconque, le matériel actuel n'est pas en mesure d'accepter les modifications du logiciel, le Client sera responsable de l'acquisition d'un nouveau matériel, conforme aux modifications du logiciel, auprès de Kodak, aux frais du Client.

9. Connexion SDMS requise : Le Client fournira et maintiendra une connexion réseau dédiée à chaque presse et à chaque machine centrale DFE à l'usage exclusif de Kodak pour les diagnostics en ligne et autres activités liées au service. Si la connexion est désactivée/supprimée pour une raison quelconque, Kodak accordera une période de grâce de 60 jours pour le rétablissement. Si la connexion n'est pas rétablie, le Client aura une majoration de 20 % du prix du contrat de Service. Une fois que la connexion est rétablie et que Kodak a confirmé que toutes les données sont transférées correctement, la majoration imposée peut être supprimée.

10. Encres sèches, développeurs, toners de la cinquième station et toners spéciaux personnalisés : Les encres sèches, les développeurs, les toners de la cinquième station et les toners spéciaux personnalisés ne sont pas inclus dans les Programmes d'assistance. Tous ces toners doivent être achetés par le client aux tarifs en vigueur, frais d'expédition/logistiques en supplément et selon les délais de livraison publiés.

11. Durée de vie du service ECS : L'équipement ECS est inclus dans le tarif de service mensuel pour les 7 premières années de la durée de vie de la presse. Au début de la 8ème année, une augmentation mensuelle du contrat de service de 5 % sera appliquée, sauf si le Client choisit d'engager le programme de remise à neuf ECS au prix publié et aux frais du Client.

12. Maintenance et remplacement des ORC : Le Client est responsable de la maintenance et du remplacement des ORC de son appareil, de la manière indiquée dans toute la documentation de l'opérateur, le logiciel de service NexPert et soulignée par un technicien certifié Kodak.

13. Pièces de réparation de l'Équipement : Les pièces de réparation de l'Équipement seront définies par Kodak et seront couvertes par le contrat de service. Toute pièce qui n'est pas définie par Kodak comme une pièce de réparation de l'Équipement sera remplacée ou réparée en tant qu'engagement facturable distinct.

14. Frais d'expédition et de logistique : Sauf disposition contraire énoncée dans les présentes, le Client sera responsable de tous les frais d'expédition et de logistique. Kodak supportera les frais d'expédition et de logistique pour les pièces de réparation.

15. Maintenance prescrite et pratiques opérationnelles appropriées : Le Client est responsable de la maintenance prescrite et des pratiques opérationnelles appropriées, comme indiqué et décrit plus particulièrement dans le logiciel de service NexPert qui accompagne la presse, ainsi que dans les mises à jour continues, la formation et la documentation fournies par Kodak.

16. Droits sur les données et les analyses : Kodak conserve le droit, le titre de propriété et l'intérêt exclusifs de toutes les données et métadonnées capturées, stockées et rapportées par le système de gestion des données de service Kodak, y compris, de manière non limitative, les données relatives aux machines, les données relatives aux tâches, les données relatives à l'utilisation de l'ORC, les données relatives à l'utilisation des consommables, les données relatives à la configuration des machines, les données relatives à la version du logiciel, les données relatives au substrat et les données relatives aux modifications (désignées dans leur ensemble les « données SDMS »), ainsi que toutes les inventions, améliorations, travaux dérivés ou toute autre forme de propriété intellectuelle créée par toute partie utilisant ou s'appuyant sur les données SDMS. Aucun titre ou propriété des Données SDMS ou de tout travail dérivé utilisant ou s'appuyant sur les Données SDMS n'est transféré en tout ou en partie au Client. Le Client ne doit pas fournir, divulguer ou mettre tout ou partie des données SDMS à la disposition d'un tiers sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak. Le Client ne doit pas utiliser, imprimer, copier, traduire, accorder une licence ou afficher les données SDMS sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak.

17. Respect du document « Règles d'usage pour les utilisateurs (Customer expectation document) : Toutes les opérations de la machine, la maintenance, les spécifications, les exigences environnementales et bien d'autres éléments sont décrits et convenus dans ce document « Règles d'usage pour les utilisateurs ».

18. Maintenance & articles divers : Tous les articles divers publiés utilisés dans le cadre de la maintenance et de l'assistance appropriés de la presse doivent être inclus dans le Programme d'Assistance, sauf s'ils sont exclus dans le Document sur les Attentes. Il sera nécessaire de respecter l'utilisation et l'engagement des éléments accrédités tels que décrits dans les procédures opérationnelles standard (SOP) de Kodak avec le système NexPert. Le fait de ne pas utiliser des matériaux et des processus accrédités peut entraîner l'application de frais supplémentaires au Programme d'Assistance du Client jusqu'à ce que tous les problèmes aient été résolus par le Client.

19. Service excessif ou service causé par la faute du client : Les clients dont les appels de service continus sont jugés excessifs à la seule discrétion de Kodak et/ou dont le ou les problèmes sont attribuables à des causes incluant, de manière non limitative, la négligence, les conditions environnementales ou l'engagement du Client peuvent être soumis à des frais supplémentaires de service et de pièces et/ou à une augmentation des tarifs du contrat de service.

20. Demandes de modification pratique, maintenance préventive et service proactif : À tout moment, Kodak peut exiger une maintenance préventive, un remplacement ou des modifications de la presse qui seraient présentés comme relevant de la seule responsabilité de Kodak et couverts par tout Programme d'Assistance. À la demande de Kodak, le Client devra fournir à Kodak en temps opportun du temps sur la presse pour effectuer cette maintenance et/ou ces modifications.

21. Changements de médias : Si le Client exige un changement ou choisit d'effectuer un changement de jeu de toner cyan, magenta, jaune et noir (CMJN), ce changement de médias sera couvert par tous les Programmes d'Assistance.

22. Jours Fériés : Au sens des présentes, le terme " jours fériés " désigne les jours fériés observés par Kodak.