

Descrizioni del piano di assistenza NEXFINITY/NEXPRESS (Piano Consumabili)

PIANO DI ASSISTENZA	PREMIER
GRUPPO DI PRODOTTI	NEXFINITY/NEXPRESS
PIANO PREZZI	CONSUMABILI
ASSISTENZA ONLINE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUSA
ASSISTENZA TELEFONICA	INCLUSA
Target risposta stimato	1 ORA
Periodo di Manutenzione Principale (PPM) ³	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, ECCETTO 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	NECESSARIA ¹⁰
ASSISTENZA IN SEDE	INCLUSA
Target risposta stimato	giorno lavorativo successivo
Periodo di manutenzione principale (PPM) ³	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)
Costo chiamata durante PPM	INCLUSO
Costo manodopera durante PPM	INCLUSO
Assistenza dopo l'orario di lavoro ⁴	NON INCLUSO Disponibile su richiesta del cliente in aree predeterminate e alle tariffe di manodopera pubblicate in aggiunta al viaggio.
COMPONENTI SOSTITUIBILI DELL'OPERATORE (ORC)	INCLUSI: ORC e articoli di consumo eccetto Rollers (Donor, Fuser, Metering, Pressure), Cilindri (Blanket, Imaging), Glossing Unit ORCs e altri articoli indicati nel Documento delle aspettative.
MATERIALI PER MANUTENZIONE	INCLUSI: materiali per la manutenzione, ad eccezione degli articoli utilizzati come utensili o come attrezzature che contribuiscono alla manutenzione della macchina da stampa, contenitori di stoccaggio per gli ORC, attrezzature utilizzate per i dispositivi di finitura e altri articoli indicati nel documento delle aspettative.
COPERTURA DI DIGITAL FRONT END (DFE): COMPRESI UPGRADE, AGGIORNAMENTI E PATCH DEL SOFTWARE (solo applicazioni Kodak)^{8,9}	INCLUSA
PARTI DI RIPARAZIONE APPARECCHIATURA¹⁴	INCLUSA
CAMBIO DI ORDINI IN SEDE, MANUTENZIONE PREVENTIVA (PM) E SERVIZI PROATTIVI²¹	INCLUSO
MEDIA CHANGES ²²	INCLUSO

TERMINI DI CONTRATTO AGGIUNTIVI

- 1. Assistenza telefonica:** 13 ore al giorno, 5 giorni a settimana, ore di assistenza a distanza standard (SLA = target tempo di risposta di 1 ora per i piani di assistenza Premier. Tutte le chiamate devono essere esaminate e valutate 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 alla tariffa addebitabile pubblicata 24 ore su 24, 6 giorni su 7 attraverso la copertura follow-the-sun solo in lingua inglese.
- 2. 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, in base alla disponibilità di parti e risorse.
- 3. PPM:** il periodo di manutenzione principale (PPM) è indicato nell'ora locale ed esclude i giorni festivi applicati da Kodak.
- 4. 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.
- 5. 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 "click" Premier fino a quando il cliente non avrà corretto la non conformità.
- 6. 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. Verrà esteso un periodo di grazia di 90 giorni 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.
- 7. 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.
- 8. 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.
- 9. 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.
- 10. 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 e altre attività relative all'assistenza. Se la connessione viene disattivata/rimossa per qualsiasi motivo, Kodak concederà 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. 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.
- 11. Dry Inks, Developers, Quinta stazione toner e toner personalizzati speciali:** Dry Inks, Developers, la quinta stazione toner e i toner personalizzati speciali non sono inclusi nelle tariffe del piano di assistenza. Tutti questi prodotti devono essere acquistati dal cliente alle tariffe correnti, ai tempi di consegna pubblicati e coprendo le spese di spedizione/logistica.
- 12. 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, a meno che il cliente non decida di impegnarsi nel programma di ristrutturazione ECS al prezzo pubblicato e a sue proprie spese.
- 13. 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.
- 14. Parti di riparazione dell'apparecchiatura:** le parti di riparazione dell'apparecchiatura saranno definite da Kodak e saranno coperte dal contratto di assistenza. Qualsiasi parte non definita da Kodak come parte di riparazione dell'apparecchiatura verrà sostituita o riparata come separato impegno soggetto a pagamento.
- 15. Spese di spedizione e logistica:** salvo quanto qui previsto, il cliente sarà responsabile di tutte le spese di spedizione e logistica. Kodak si farà carico delle spese di spedizione e logistica per le parti di riparazione.
- 16. 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.
- 17. 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.

18. 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.

19. 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 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 del cliente al Piano di assistenza fino a quando tutti i problemi non siano stati risolti dal cliente.

20. 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.

21. 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.

22. 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 dal Piano di assistenza.