

Opisy planów serwisowych dla systemów druku PROSPER			
PLAN SERWISOWY	PREMIER	PLUS	TYLKO REMOTE
OPIS PLANU	Oferta firmy Kodak w zakresie zdalnego wsparcia, robocizny na miejscu i części serwisowych do sterownika urządzeń, stacji płynów i dołączonych głowic Prosper	Oferta firmy Kodak w zakresie zdalnej pomocy technicznej i części serwisowych do kontrolerów urządzeń, stacji płynów i dołączonych głowic serii S	Zasięg firmy Kodak w zakresie zdalnej pomocy technicznej tylko dla kontrolera urządzeń, stacji płynów i dołączonych głowic serii S
GRUPA PRODUKTÓW	Rodzina KODAK PROSPER S-Series W komplecie: systemy Prosper S5, S10, S20, S30 oraz Prosper Plus 1/1W i 2/2W	Rodzina KODAK PROSPER S-Series W komplecie: systemy Prosper S5, S10, S20, S30 oraz Prosper Plus 1/1W i 2/2W	Rodzina KODAK PROSPER S-Series W komplecie: systemy Prosper S5, S10, S20, S30 oraz Prosper Plus 1/1W i 2/2W
ROZLICZANIE USŁUG <i>Zapoznaj się z Umową, aby uzyskać informacje o cenie i rabatach.</i>	Miesięczna – zryczałtowana stawka za uprawnione zdalne wsparcie, części i robociznę w zależności od konfiguracji systemu, liczby stacji płynów i poziomu pokrycia usług. Wszystkie zobowiązania i usługi poza uprawnieniami są rozliczane oddzielnie według stawek opublikowanych w momencie zaangażowania.	Miesięcznie – Zryczałtowana stawka za uprawnione zdalne wsparcie i części w zależności od konfiguracji systemu, liczby stacji płynów i poziomu pokrycia serwisowego. Wszystkie zobowiązania i usługi poza uprawnieniami są rozliczane oddzielnie według stawek opublikowanych w momencie zaangażowania	Miesięcznie – zryczałtowana stawka za uprawnione wsparcie zdalne tylko w zależności od konfiguracji systemu, liczby stacji płynów i poziomu pokrycia usług. Wszystkie zobowiązania i usługi poza uprawnieniami są rozliczane oddzielnie według stawek opublikowanych w momencie zaangażowania
WSPARCIE ONLINE (customer.kodak.com)	WLICZONE ³	WLICZONE ³	WLICZONE ³
ZDALNE WSPARCIE	WLICZONE ⁴	WLICZONE ⁴	WLICZONE ⁴
Czas reakcji w ramach najlepszych starań	1 GODZINA	1 GODZINA	1 GODZINA
Podstawowy Czas Pracy (PPM)	24x7 (od poniedziałku do niedzieli Z WYJĄTKIEM DNI WOLNYCH OD PRACY)	24x7 (od poniedziałku do niedzieli Z WYJĄTKIEM DNI WOLNYCH OD PRACY)	24x7 (od poniedziałku do niedzieli, Z WYJĄTKIEM DNI WOLNYCH OD PRACY)
POŁĄCZENIE RSS	WYMAGANE ¹⁴	WYMAGANE ¹⁴	WYMAGANE ¹⁴
WSPARCIE NA MIEJSCU	WLICZONE	NIEWLICZONE	NIEWLICZONE
Szacowany cel reakcji	CZAS REAKCJI ⁵ Dyspozycyjność wyznaczana przez zdalne wsparcie zgodnie ze stanem operacyjnym sprzętu	CZAS REAKCJI ⁵ Dyspozycyjność wyznaczana przez zdalne wsparcie w zgodnie ze stanem eksploatacyjnym Sprzętu	CZAS REAKCJI ⁵ Dyspozycyjność wyznaczana przez zdalne wsparcie w zgodnie ze stanem eksploatacyjnym Sprzętu
Podstawowy Czas Pracy (PPM)	9x5 (pon.-pt. 8-17, Z WYJĄTKIEM DNI WOLNYCH OD PRACY) ⁶	9x5 (pon.-pt. 8-17, Z WYJĄTKIEM DNI WOLNYCH OD PRACY) ⁶	9x5 (pon.-pt. 8-17, Z WYJĄTKIEM DNI WOLNYCH OD PRACY) ⁶
Oплата za dojazd w ramach PPM	NIE DOTYCZY	DOTYCZY Oплата za dojazd fakturowana osobno według opublikowanych stawek i % rabatu w momencie świadczenia usługi	DOTYCZY Oплата za dojazd fakturowana osobno według opublikowanych stawek i % rabatu w momencie świadczenia usługi
Oплата za robociznę w ramach PPM	NIE DOTYCZY	DOTYCZY Robocizna fakturowana oddzielnie według zarejestrowanych i opublikowanych godzin stawek oraz % rabatu w czasie pracy	DOTYCZY Robocizna fakturowana oddzielnie według zarejestrowanych i opublikowanych godzin stawek oraz % rabatu w czasie pracy
Wsparcie po godzinach (godziny poza PPM)	NIEDOSTĘPNE ⁷ Pomoc techniczna na miejscu po godzinach pracy nie jest dostępna w dowolnym momencie	NIEDOSTĘPNE ⁷ Pomoc techniczna na miejscu po godzinach pracy nie jest dostępna w dowolnym momencie	NIEDOSTĘPNE ⁷ Pomoc techniczna na miejscu po godzinach pracy nie jest dostępna w dowolnym momencie
CZĘŚCI SERWISOWE	WLICZONE ⁸	WLICZONE ⁸	NIEWLICZONE ⁸
CZĘŚCI PRODUKCYJNE	WLICZONE ¹⁰	WLICZONE ¹⁰	NIEWLICZONE ¹⁰
CZĘŚCI/MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE DO KONSERWACJI (MPS)	NIEWLICZONE ¹¹	NIEWLICZONE ¹¹	NIEWLICZONE ¹¹
ZAKRES OPROGRAMOWANIA DFE / KONTROLERA: W TYM UAKTUALNIENIA, AKTUALIZACJE I POPRAWKI OPROGRAMOWANIA ZGODNE Z AKTUALNYM SPRZĘTEM DFE (tylko aplikacje Kodak)	WLICZONE ^{12, 13}	WLICZONE ^{12, 13}	WLICZONE ^{12, 13}
ZLECENIA ZMIAN W TERENIE, MODYFIKACJE PRODUKTÓW I PROAKTYWNE USŁUGI	WLICZONE ¹⁹	WLICZONE ¹⁹	WLICZONE ¹⁹
MODYFIKACJE/ZMIANY ATRAMENTU I NOŚNIKA	WLICZONE ²⁰	WLICZONE ²⁰	WLICZONE ²⁰
KONSERWACJA/ODZYSKIWANIE MODUŁU NATRYSKOWEGO	NIEWLICZONE ²²	NIEWLICZONE ²²	NIEWLICZONE ²²
DODATKOWE WARUNKI I ZASADY	Regulamin planu serwisowego PREMIER	Regulamin planu serwisowego PLUS	Regulamin planu serwisowego TYLKO REMOTE

Uwaga: Firma Kodak może w razie potrzeby zmodyfikować dowolny Plan Serwisowy w celu odzwierciedlenia zmian w obowiązujących w danym czasie zasadach i procedurach firmy Kodak. Firma Kodak powiadomi na piśmie z trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem przed wprowadzeniem takich zmian, które mają istotny wpływ na sposób świadczenia Usług pomocy technicznej. Powiadomienie o zmianie będzie wskazywać przyczynę zmiany i opisywać jej wpływ na Usługi Pomocy Technicznej świadczone na rzecz Klienta. Firma Kodak skonsultuje się z Klientem w celu określenia sposobów złagodzenia skutków takiej zmiany i dołoży uzasadnionych starań, aby wprowadzić zmiany w sposób, który zminimalizuje taki wpływ

Poland Support Plans, 18 luty 2025

PLAN SERWISOWY PREMIER — dodatkowe warunki i postanowienia

- Zgodność z dokumentem oczekiwań:** Wszystkie operacje związane ze sprzętem, konserwacja, specyfikacje, wymagania środowiskowe i inne są opisane w dokumencie oczekiwań dostarczonym przez firmę Kodak (Dokument oczekiwań). Jeśli Klient nie będzie obsługiwał i/lub konserwował Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak lub Klient nie zapewni odpowiedniego środowiska dla Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak, firma Kodak może nałożyć dodatkowe opłaty za usługi do czasu, aż Klient spełni opublikowane specyfikacje firmy Kodak i będzie używał Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak.
- Konserwacja wymagana przez klienta:** Klient jest odpowiedzialny za wszystkie zalecane czynności konserwacyjne, konserwacje i operacje określone w dokumencie oczekiwań, a także za ciągłe aktualizacje dostarczane przez firmę Kodak w ramach szkoleń, komunikatów/aktualizacji serwisowych i dokumentacji.
- Pomoc techniczna online:** Klienci będą mieli dostęp do portalu klienta firmy Kodak, który zapewni dostęp do zakresu usług, zaangażowania w rozmowy telefoniczne, zamawiania materiałów eksploatacyjnych i dokumentacji serwisowej określonej na podstawie poziomu wyszkolenia klienta w zakresie usług. Klienci, którzy są przeszkoleni i certyfikowani do serwisowania sprzętu, będą mieli dostęp do całej dokumentacji serwisowej wymaganej do wykonania czynności związanych z awarią/naprawą.
- Zdalne wsparcie:** 24 godziny x 7 dni zdalne godziny obsługi są standardem (SLA = dołożenie wszelkich starań, aby osiągnąć docelowy czas reakcji 1 godzina). Wszystkie połączenia muszą zostać przejrane i sklasyfikowane przez zdalną pomoc techniczną przed wysyłką części i/lub wystaniem technika serwisu terenowego. Normalne godziny pracy mogą być dostępne w lokalnym języku, a praca po godzinach będzie dostępna tylko w języku angielskim.
- Pomoc techniczna na miejscu:** 9 godzin x 5 dni pracy serwisowej na miejscu zostanie określona na podstawie oceny stanu operacyjnego sprzętu objętego gwarancją przez technika serwisu zdalnego firmy Kodak, zgodnie z poniższą tabelą. Firma Kodak dołoży wszelkich starań, aby dotrzymać warunków umów SLA określonych w poniższej tabeli:

Poziom zaangażowania	Stan	Umowy SLA	Opis
Poziom 1	Krytyczny	Następny dzień roboczy	Sprzęt jest uszkodzony i/lub ma problemy z jakością obrazu, które wymagają natychmiastowego wsparcia na miejscu w celu przywrócenia produkcji.
Poziom 2	Uszkodzony	2 do 3 dni roboczych	Sprzęt jest sprawny i wykonuje zadania, ale jego wydajność nie jest optymalna.
Poziom 3	Do Przeglądu	5+ dni roboczych	Problem serwisowy lub żądane części nie są pilne ani wymagane do utrzymania optymalnej wydajności produkcji.

- Podstawowy Czas Pracy:** Podstawowy Czas Pracy (PPM) jest podawany w czasie lokalnym określonym przez lokalizację sprzętu i nie obejmuje świąt/ dni wolnych od pracy obchodzonych przez firmę Kodak.
- Pomoc techniczna po godzinach:** pomoc techniczna po godzinach nie jest dostępna dla tego sprzętu.
- Części serwisowe:** Części serwisowe, zgodnie z definicją firmy Kodak, są uwzględniane zgodnie z wymaganiami planów serwisowych PREMIER, z wyjątkiem (a) przypadków określonych w punkcie 16 poniżej, (b) zgodnie z punktem 17 poniżej lub (c) jeśli takie części są wymagane w wyniku zaniedbania Klienta.
- Wysyłka części serwisowych:** Wszystkie terminy wysyłki części serwisowych będą dostosowane do poziomu zaangażowania i wagi każdego zgłoszenia serwisowego. Firma Kodak będzie odpowiedzialna za pokrycie kosztów wysyłki części serwisowych, chyba że Klient zażąda przyspieszonego zaangażowania i/lub wysyłki poza normalnym terminem realizacji.
- Części produkcyjne:** Części produkcyjne zdefiniowane przez firmę Kodak mogą być objęte planem serwisowym PREMIER. Części produkcyjne są używane w procesie produkcyjnym i nie powinny wymagać wymiany w oczekiwanym okresie eksploatacji sprzętu, pod warunkiem przestrzegania odpowiednich specyfikacji i konserwacji zgodnie z zaleceniami firmy Kodak. Części produkcyjne będą magazynowane w minimalnych ilościach tylko w magazynach centralnych, dlatego mogą mieć dłuższy czas realizacji niż standardowe części serwisowe. Części produkcyjne są dostępne do realizacji zleceń serwisowych i są objęte planem serwisowym PREMIER, podczas gdy nowy sprzęt jest dostępny na rynku. Po ogłoszeniu zakończenia produkcji (EOM) unikalne części produkcyjne dla danego wyposażenia nie będą już aktywnie uzupełniane i będą dostępne tylko do wyczerpania zapasów.
- Wymagania dotyczące części/materiałów eksploatacyjnych do konserwacji:** Klient będzie odpowiedzialny za zakup i utrzymanie odpowiedniego poziomu części/materiałów eksploatacyjnych do konserwacji (MPS) zgodnie z bieżącą wielkością produkcji, konserwacją zapobiegawczą i wymaganiami dotyczącymi lokalizacji, zgodnie z Dokumentem Oczekiwań. Klient będzie odpowiedzialny za wszystkie bieżące wymagania dotyczące konserwacji, wymiany i serwisowania usług MPS, zgodnie z wytycznymi firmy Kodak i określonymi w harmonogramach zawartych w dokumencie oczekiwań lub oddzielnej dokumentacji dotyczącej standardowych procedur operacyjnych (SOP), która może być aktualizowana pod kątem konkretnego zastosowania i/lub potrzeb Klienta.
- Uaktualnienia, aktualizacje i poprawki oprogramowania:** Wszystkie plany pomocy technicznej firmy Kodak obejmują dostępne uaktualnienia, aktualizacje i poprawki oprogramowania, pod warunkiem, że aktualnie zainstalowany sprzęt Digital Front End (DFE)/kontroler obsługuje te dodatki i/lub nie jest oznaczony jako część objęta Zakończeniem Okresu Eksploatacji (EOSL).
- Zakres DFE / kontrolera i pomoc techniczna:** Serwis i pomoc techniczna dla całego oprogramowania i komponentów DFE i/lub kontrolera obejmuje tylko bieżącą i dwie poprzednie wersje oprogramowania. Cały sprzęt DFE/kontrolera może podlegać powiadomieniom EOSL w oparciu o kompatybilność oprogramowania/sprzętu, zakres/pomoc techniczną ze strony dostawcy sprzętu firmy Kodak i/lub zdolność firmy Kodak do serwisowania zgodnie z ustaleniami firmy Kodak. Klient będzie odpowiedzialny za zakup wstępnie zakwalifikowanego sprzętu DFE/kontrolera do wymiany lub uaktualnienia od firmy Kodak na koszt Klienta. Po powiadomieniu przez Kodak o Zakończeniu Okresu Eksploatacji cały sprzęt EOSL DFE/kontroler nie będzie już objęty uprawnieniami serwisowymi Klienta i nie będzie już obsługiwany ani serwisowany przez firmę Kodak.

- 14. Wymagane połączenie RSS:** Klient zapewni i utrzyma na własny koszt dedykowane połączenie sieciowe z każdym urządzeniem obsługiwany przez DFE lub kontroler do wyłącznego użytku firmy Kodak w celu diagnostyki on-line i innych działań związanych z usługą. Jeśli połączenie zostanie wyłączone/usunięte z jakiegokolwiek powodu, firma Kodak zapewni 60-dniowy okres karencji na przywrócenie połączenia. Jeśli połączenie nie zostanie przywrócone, Klient otrzyma 20% podwyżki miesięcznej ceny umowy o świadczenie usług, począwszy od wygaśnięcia takiego 60-dniowego okresu karencji. Po ponownym nawiązaniu połączenia i potwierdzeniu przez firmę Kodak, że wszystkie dane są przesyłane poprawnie, nałożone obciążenie może zostać usunięte. Wszystkie takie opłaty dodatkowe nie podlegają zwrotowi.
- 15. Prawa do danych i analiz:** Firma Kodak zachowuje wyłączne prawo, tytuł prawny i udział we wszystkich danych i metadanych, z wyjątkiem danych osobowych przechwytywanych, przechowywanych i raportowanych przez systemy analityczne firmy Kodak, w tym między innymi danych maszyny, danych dotyczących zadań, danych o zużyciu materiałów, danych o zużyciu części/komponentów, danych dotyczących zużycia materiałów eksploatacyjnych, danych dotyczących konfiguracji maszyny, zadań serwisowych/PM, zaangażowania operatora, Dane dotyczące wersji oprogramowania, dane dotyczące substratów i dane dotyczące modyfikacji oraz do wszelkich wynalazków, ulepszeń, prac pochodnych lub wszelkich innych form własności intelektualnej stworzonych przez dowolną stronę korzystającą z danych analitycznych firmy Kodak lub polegającą na nich. Żaden tytuł ani własność danych analitycznych firmy Kodak ani żadnych prac pochodnych wykorzystujących lub opierających się na danych analitycznych firmy Kodak nie jest przenoszona w całości ani w części na Klienta. Klient nie może dostarczać, ujawniać ani udostępniać danych analitycznych firmy Kodak ani żadnej ich części osobom trzecim bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody firmy Kodak. Klient nie może wykorzystywać, drukować, kopiować, tłumaczyć, licencjonować ani wyświetlać danych analitycznych firmy Kodak bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody firmy Kodak.
- 16. Usługi serwisowe wynikające z ponadnormatywnego zużycia lub zaniedbania po stronie Klienta:** Jeśli klient nie będzie obsługiwał lub konserwował sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami, szkoleniami i oczekiwaniami firmy Kodak lub jeśli klient nie zapewni odpowiedniego środowiska dla sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami firmy Kodak, a takie obawy doprowadzą do wyższego niż normalnie poziomu godzin serwisowych lub zużycia części, Firma Kodak może powiadomić Klienta o nadmiernych problemach z obsługą. Po otrzymaniu powiadomienia Klient będzie miał 60 dni na współpracę z firmą Kodak w celu rozwiązania takich problemów. Jeśli po upływie 60 dni takie problemy nie zostaną odpowiednio rozwiązane lub firma Kodak nie będzie zadowolona ze środków podjętych przez Klienta w celu usunięcia takich problemów, firma Kodak może nałożyć dodatkowe opłaty za usługi i/lub zażądać od Klienta zapłaty za części serwisowe do czasu, aż Klient spełni opublikowane specyfikacje firmy Kodak i będzie konsekwentnie eksploatował Sprzęt zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami firmy Kodak, Oczekiwanie firmy Kodak i normalny poziom usług.
- 17. Nieoczekiwane uszkodzenia:** W przypadku jakichkolwiek uszkodzeń Sprzętu objętych planem pomocy technicznej firmy Kodak w wyniku błędu operatora, warunków środowiskowych, złośliwych działań i/lub siły wyższej lub w przypadku możliwego niemożliwego do naprawienia uszkodzenia Sprzętu firma Kodak oceni stan Sprzętu i określi, czy Sprzęt nadaje się do bieżącej produkcji i świadczenia pomocy technicznej. Jeśli firma Kodak uzna, że Sprzęt nie nadaje się do produkcji, zostanie on wyłączony z usługi, a Klient otrzyma zwrot za usługi opłacone z góry. Jeśli naprawa może zostać wykonana, Klient będzie zobowiązany do opłacenia faktury za całą robocizną, części serwisowe i wszelkie inne koszty określone w wymaganiach, aby przywrócić Sprzęt do optymalnego stanu do pracy.
- 18. Materiały certyfikowane:** Wszystkie plany pomocy technicznej firmy Kodak i związane z nimi ceny są uzależnione od korzystania z certyfikowanych podłoży, nośników, płynów, atramentów, części i materiałów eksploatacyjnych firmy Kodak ze Sprzętem. Niecertyfikowane produkty innych firm mogą mieć wpływ na wydajność Sprzętu oraz związane z tym koszty i możliwość serwisowania Sprzętu przez firmę Kodak. Klient będzie rozliczany według bieżących stawek czasowych i materiałowych (T&M) za zdarzenia związane z pomocą techniczną spowodowane użyciem przez Klienta materiałów niecertyfikowanych. Ciągłe lub długotrwałe korzystanie z materiałów niecertyfikowanych może skutkować wzrostem miesięcznych stawek za usługi, dopóki Klient nie dostosuje sposobu korzystania z takich materiałów i nie spełni opublikowanych specyfikacji firmy Kodak. Ponadto firma Kodak może natychmiast zakończyć plan pomocy technicznej firmy Kodak, jeśli Klient nie naprawi sposobu korzystania z materiałów niecertyfikowanych w ciągu trzydziestu (30) dni od pisemnego powiadomienia firmy Kodak, że korzystanie przez Klienta z takich materiałów stanowi istotne naruszenie Umowy.
- 19. Zlecenia zmian w terenie, modyfikacje produktów i proaktywna obsługa:** Od czasu do czasu firma Kodak może wymagać aktualizacji i modyfikacji Sprzętu, za które wyłączna odpowiedzialność ponosi firma Kodak i które są objęte dowolnym planem pomocy technicznej. Na żądanie firmy Kodak Klient niezwłocznie udzieli firmie Kodak dostępu do Sprzętu w celu dokonania takich modyfikacji.
- 20. Zmiany w tuszach i nośnikach: Klienci,** którzy zdecydują się na zmianę certyfikowanych materiałów i/lub atramentów dostarczanych przez firmę Kodak lub będą wymagać ich zmiany, zostaną objęci planem pomocy technicznej.
- 21. Istotne modyfikacje lub zmiany:** Firma Kodak zastrzega sobie prawo do zmiany wymagań i/lub norm dotyczących Sprzętu, składu materiałów, wymagań produkcyjnych, części serwisowych i/lub wymagań serwisowych w dowolnym momencie w celu zachowania udokumentowanej wydajności i/lub specyfikacji Sprzętu. Ponadto firma Kodak może w uzasadniony sposób zmodyfikować dowolny Plan Pomocy Technicznej w celu odzwierciedlenia zmian w obowiązujących w danym czasie zasadach i procedurach firmy Kodak. Firma Kodak powiadomi na piśmie z trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem przed wprowadzeniem takich zmian, które mają istotny wpływ na sposób świadczenia Usług pomocy technicznej. Powiadomienie o zmianie będzie wskazywać przyczynę zmiany i opisywać jej wpływ na Usługi Pomocy Technicznej świadczone na rzecz Klienta. Firma Kodak skonsultuje się z Klientem w celu określenia sposobów złagodzenia skutków takiej zmiany i dołoży uzasadnionych starań, aby wprowadzić zmiany w sposób, który zminimalizuje taki wpływ.
- 22. Konserwacja i odzyskiwanie modułów Jetting:** Oczekuje się, że klienci zaangażują się w prawidłową obsługę, konserwację, czyszczenie i odzyskiwanie modułów Jetting (JM) przy użyciu zatwierdzonych płynów i materiałów czyszczących, zgodnie z instrukcjami firmy Kodak i opisanymi w dokumencie oczekiwań i dokumentacji SOP. Klienci, którzy zakupili certyfikowane stanowisko odzyskiwania danych firmy Kodak, będą odpowiedzialni za personel i personel wymagany do obsługi i zarządzania ciągłym odzyskiwaniem JM, zgodnie z zaleceniami firmy Kodak. Firma Kodak będzie odpowiedzialna za robocizną serwisową i części wymagane do naprawy awarii/naprawy, zgodnie z definicją zawartą w Dokumencie oczekiwań.
- 23. Zmiany w cyklu życia produktu:** Firma Kodak zastrzega sobie wyłączne prawo do dostosowania dostępności lub etapu eksploatacji danego elementu Sprzętu w dowolnym momencie. O takich zmianach klienci zostaną poinformowani w momencie ich wprowadzenia i będą zgodne z wytycznymi przedstawionymi poniżej.

Definicje cyklu życia produktu i zaangażowanie		SPRZEDAŻ				USŁUGA SERWISOWA						
		Nowy Sprzęt	Używany Sprzęt	Uaktualnienia	Materiały eksploatacyjne	ORC i zaopatrzenie	Części serwisowe	Części produkcyjne	Umowy o świadczenie usług Full Service	Umowy samoobsługowe	Serwis T&M	Szkolenia dla klientów
Produkt skomercjalizowany	Sprzęt jest w pełni dostępny i obsługiwany.											
Zakończenie produkcji (EOM)	Zatrzymanie produkcji i sprzedaż nowego sprzętu oraz wyeliminowanie uzupełniania zapasów unikalnych części produkcyjnych											
Zakończenie sprzedaży (EOS)	Wstrzymanie sprzedaży używanego sprzętu, uaktualnień i planów pomocy technicznej dla nowych klientów. Kontynuowanie obsługi miejsc docelowych na istniejących kontaktach.											
Zakończenie okresu eksploatacji (EOSL)	Wstrzymanie sprzedaży materiałów eksploatacyjnych oraz sprzedaży/odnawiania planów pomocy technicznej. Wyeliminowanie wszelkiej ochrony serwisowej, połączeń telefonicznych i aktywnego wsparcia (zdalnego i na miejscu) dla sprzętu.											

Pełna dyspozycyjność
Dostępność do wyczerpania zapasów
Niedostępne

24. Rabaty standardowe: W związku z planami pomocy technicznej PREMIER obowiązują następujące zasady.

Opis	Rabaty w ramach planu pomocy technicznej PREMIER (poza cenami katalogowymi / stawkami)
Po godzinach	Niedostępne
Godziny pracy zdalnej firmy Kodak (w ramach PPM)	100%
Godziny pracy firmy Kodak na miejscu (w ramach PPM)	100% (0%, jeśli zastosowanie ma paragraf 17 niniejszego Regulaminu)
Serwis Kodak: Dojazd i wydatki	100% (0%, jeśli zastosowanie ma paragraf 17 niniejszego Regulaminu)
Części serwisowe	100% (0% w przypadku zaistnienia wyjątku określonego w ust. 8 Regulaminu)
Części produkcyjne (o ile są dostępne, jak określono w paragrafie 10 niniejszego dokumentu)	100%
Części do konserwacji / Materiały eksploatacyjne	20%

PLAN SERWISOWY PLUS — dodatkowe warunki i zasady

- Zgodność z dokumentem oczekiwań:** Wszystkie operacje związane ze sprzętem, konserwacja, specyfikacje, wymagania środowiskowe i inne są opisane w dokumencie oczekiwań dostarczonym przez firmę Kodak (Dokument oczekiwań). Jeśli Klient nie będzie obsługiwał i/lub konserwował Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak lub Klient nie zapewni odpowiedniego środowiska dla Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak, firma Kodak może nałożyć dodatkowe opłaty za usługi do czasu, aż Klient spełni opublikowane specyfikacje firmy Kodak i będzie używał Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak.
- Konserwacja wymagana przez klienta:** Klient jest odpowiedzialny za wszystkie zalecane czynności konserwacyjne, konserwacyjne i operacyjne określone w dokumencie oczekiwań, a także za ciągłe aktualizacje dostarczane przez firmę Kodak w ramach szkoleń, komunikatów/aktualizacji serwisowych i dokumentacji.
- Pomoc techniczna online:** Klienci będą mieli dostęp do portalu klienta firmy Kodak, który zapewni dostęp do zakresu usług, zaangażowania w rozmowy telefoniczne, zamawiania materiałów eksploatacyjnych i dokumentacji serwisowej określonej na podstawie poziomu wykształcenia klienta w zakresie usług. Klienci, którzy są przeszkoleni i certyfikowani do serwisowania sprzętu, będą mieli dostęp do całej dokumentacji serwisowej wymaganej do wykonania czynności związanych z awarią/naprawą.
- Zdalne wsparcie:** 24 godziny x 7 dni zdalne godziny obsługi są standardem (SLA = dołożenie wszelkich starań, aby osiągnąć docelowy czas reakcji 1 godzina). Wszystkie połączenia muszą zostać przejrane i sklasyfikowane przez zdalną pomoc techniczną przed wysyłką części i/lub wysłaniem technika serwisu terenowego. Normalne godziny pracy mogą być dostępne w lokalnym języku, a praca po godzinach będzie dostępna tylko w języku angielskim.
- Pomoc techniczna na miejscu:** Plany serwisowe PLUS nie obejmują siły roboczej firmy Kodak, w związku z czym Klient wyraża zgodę na korzystanie z usług pracownika Klienta lub osoby trzeciej, która jest przeszkolonym i certyfikowanym technikiem firmy Kodak w zakresie wszystkich określonych czynności serwisowych i związanych z awariami/naprawami. Wszystkie prośby o zatrudnienie technika serwisowego firmy Kodak będą dostarczane po opublikowanych stawkach i zniżkach dla planów pomocy technicznej PLUS. Wszystkie zlecenia dla techników serwisowych firmy Kodak będą realizowane wyłącznie w normalnych godzinach pracy i wysyłane na podstawie oceny stanu operacyjnego Sprzętu przez technika serwisu zdalnego firmy Kodak, zgodnie z poniższą tabelą. Firma Kodak dołoży wszelkich starań, aby dotrzymać warunków umów SLA określonych w poniższej tabeli:

Poziom zaangażowania	Stan	Umowy SLA	Opis
Poziom 1	Krytyczny	Następny dzień roboczy	Sprzęt jest uszkodzony i/lub ma problemy z jakością obrazu, które wymagają natychmiastowego wsparcia na miejscu w celu przywrócenia produkcji.
Poziom 2	Uszkodzony	2 do 3 dni roboczych	Sprzęt jest sprawny i wykonuje zadania, ale jego wydajność nie jest optymalna.
Poziom 3	Do Przeglądu	5+ dni roboczych	Problem serwisowy lub żądane części nie są pilne ani wymagane do utrzymania optymalnej wydajności produkcji.

- Podstawowy Czas Pracy:** Podstawowy Czas Pracy (PPM) jest podawany w czasie lokalnym określonym przez lokalizację sprzętu i nie obejmuje świąt obchodzonych przez firmę Kodak.
- Pomoc techniczna po godzinach:** Pomoc techniczna po godzinach nie jest dostępna dla tego sprzętu.
- Części serwisowe:** Części serwisowe, zgodnie z definicją firmy Kodak, są uwzględniane zgodnie z wymaganiami planów pomocy technicznej PLUS, z wyjątkiem (a) przypadków określonych w paragrafie 16 poniżej, (b) zgodnie z punktem 17 poniżej lub (c) jeśli takie części są wymagane w wyniku zaniedbania Klienta.
- Wysyłka części serwisowych:** Wszystkie terminy wysyłek części serwisowych będą dostosowane do poziomu zaangażowania i wagi każdego zgłoszenia serwisowego. Firma Kodak będzie odpowiedzialna za pokrycie kosztów wysyłki części serwisowych, chyba że Klient zażąda przyspieszonego zaangażowania i/lub wysyłki poza normalnym terminem realizacji.
- Części produkcyjne:** Części produkcyjne zdefiniowane przez firmę Kodak mogą być objęte planem pomocy technicznej PLUS. Części produkcyjne są używane w procesie produkcyjnym i nie powinny wymagać wymiany w oczekiwanym okresie eksploatacji sprzętu, pod warunkiem przestrzegania odpowiednich specyfikacji i konserwacji zgodnie z zaleceniami firmy Kodak. Części produkcyjne będą magazynowane w minimalnych ilościach tylko w magazynach centralnych, dlatego mogą mieć dłuższy czas realizacji niż standardowe części serwisowe. Części produkcyjne są dostępne do realizacji zadań serwisowych i objęte planem pomocy technicznej PLUS, natomiast nowy sprzęt jest dostępny na rynku. Po ogłoszeniu zakończenia produkcji (EOM) unikalne części produkcyjne dla danego wyposażenia nie będą już aktywnie uzupełniane i będą dostępne tylko do wyczerpania zapasów.
- Wymagania dotyczące części/materiałów eksploatacyjnych do konserwacji:** Klient będzie odpowiedzialny za zakup i utrzymanie odpowiedniego poziomu części/materiałów eksploatacyjnych do konserwacji (MPS) zgodnie z bieżącą wielkością produkcji, konserwacją zapobiegawczą i wymaganiami dotyczącymi lokalizacji, zgodnie z Dokumentem Oczekiwań. Klient będzie odpowiedzialny za wszystkie bieżące wymagania dotyczące konserwacji, wymiany i serwisowania usług MPS, zgodnie z wytycznymi firmy Kodak i określonymi w harmonogramach zawartych w dokumencie oczekiwań lub oddzielnej dokumentacji dotyczącej standardowych procedur operacyjnych (SOP), która może być aktualizowana pod kątem konkretnego zastosowania i/lub potrzeb Klienta.
- Uaktualnienia, aktualizacje i poprawki oprogramowania:** Wszystkie plany pomocy technicznej firmy Kodak obejmują dostępne uaktualnienia, aktualizacje i poprawki oprogramowania, pod warunkiem, że aktualnie zainstalowany sprzęt Digital Front End (DFE)/kontroler obsługuje te dodatki i/lub nie jest oznaczony jako część objęta Zakończeniem Okresu Eksploatacji (EOSL).
- Zakres DFE / kontrolera i pomoc techniczna:** Serwis i pomoc techniczna dla całego oprogramowania i komponentów DFE i/lub kontrolera obejmuje tylko bieżącą i dwie poprzednie wersje oprogramowania. Cały sprzęt DFE/kontrolera może podlegać powiadomieniom EOSL w oparciu o kompatybilność oprogramowania/sprzętu, zakres/pomoc techniczną ze strony dostawcy sprzętu firmy Kodak i/lub zdolność firmy Kodak do serwisowania zgodnie z ustaleniami firmy Kodak. Klient będzie odpowiedzialny za zakup wstępnie zakwalifikowanego sprzętu DFE/kontrolera do wymiany lub uaktualnienia od firmy Kodak na koszt Klienta. Po powiadomieniu przez Kodak o Zakończeniu Okresu Eksploatacji cały sprzęt (EOSL) DFE/kontroler nie będzie już objęty planami serwisowymi i nie będzie już obsługiwany ani serwisowany przez firmę Kodak.

- 14. Wymagane połączenie RSS:** Klient zapewni i utrzyma na własny koszt dedykowane połączenie sieciowe z każdym urządzeniem obsługiwanym przez DFE lub kontroler do wyłącznego użytku firmy Kodak w celu diagnostyki on-line i innych działań związanych z usługą. Jeśli połączenie zostanie wyłączone/usunięte z jakiegokolwiek powodu, firma Kodak zapewni 60-dniowy okres karencji na przywrócenie połączenia. Jeśli połączenie nie zostanie przywrócone, Klient otrzyma 20% podwyżki miesięcznej ceny umowy o świadczenie usług, poczynwszy od wygaśnięcia takiego 60-dniowego okresu karencji. Po ponownym nawiązaniu połączenia i potwierdzeniu przez firmę Kodak, że wszystkie dane są przesyłane poprawnie, nałożone obciążenie może zostać usunięte. Wszystkie takie opłaty dodatkowe nie podlegają zwrotowi.
- 15. Prawa do danych i analiz:** Firma Kodak zachowuje wyłączne prawo, tytuł prawny i udział we wszystkich danych i metadanych, z wyjątkiem danych osobowych, przechwytywanych, przechowywanych i raportowanych przez systemy analityczne firmy Kodak, w tym między innymi danych maszyny, danych dotyczących zadań, danych o zużyciu materiałów, danych o zużyciu części/komponentów, danych dotyczących zużycia materiałów eksploatacyjnych, danych dotyczących konfiguracji maszyny, zadań serwisowych/PM, zaangażowania operatora, danych dotyczących wersji oprogramowania, danych substratów i danych modyfikacji oraz do wszelkich wynalazków, ulepszeń, prac pochodnych lub wszelkich innych form własności intelektualnej stworzonych przez dowolną stronę korzystającą z danych analitycznych firmy Kodak lub na nich polegających. Żaden tytuł ani własność danych analitycznych firmy Kodak ani żadnych prac pochodnych wykorzystujących lub opierających się na danych analitycznych firmy Kodak nie jest przenoszona w całości ani w części na Klienta. Klient nie może dostarczać, ujawniać ani udostępniać danych analitycznych firmy Kodak ani żadnej ich części osobom trzecim bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody firmy Kodak. Klient nie może wykorzystywać, drukować, kopiować, tłumaczyć, licencjonować ani wyświetlać danych analitycznych firmy Kodak bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody firmy Kodak.
- 16. Usługi serwisowe wynikające z ponadnormatywnego zużycia lub zaniedbania po stronie Klienta:** Jeśli klient nie będzie obsługiwał lub konserwował sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami, szkoleniami i oczekiwaniami firmy Kodak lub jeśli klient nie zapewni odpowiedniego środowiska dla sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami firmy Kodak, a takie obawy doprowadzą do wyższego niż normalnie poziomu godzin serwisowych lub zużycia części, Firma Kodak może powiadomić Klienta o nadmiernych problemach z obsługą. Po otrzymaniu powiadomienia Klient będzie miał 60 dni na współpracę z firmą Kodak w celu rozwiązania takich problemów. Jeśli po upływie 60 dni takie problemy nie zostaną odpowiednio rozwiązane lub firma Kodak nie będzie zadowolona ze środków podjętych przez Klienta w celu usunięcia takich problemów, firma Kodak może nałożyć dodatkowe opłaty za usługi i/lub zażądać od Klienta zapłaty za części serwisowe do czasu, aż Klient spełni opublikowane specyfikacje firmy Kodak i będzie konsekwentnie eksploatował Sprzęt zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami firmy Kodak, Oczekiwanie firmy Kodak i normalny poziom usług.
- 17. Nieoczekiwane uszkodzenia:** W przypadku jakichkolwiek uszkodzeń Sprzętu objętych planem pomocy technicznej firmy Kodak w wyniku błędu operatora, warunków środowiskowych, złośliwych działań i/lub siły wyższej lub w przypadku możliwego niemożliwego do naprawienia uszkodzenia Sprzętu firma Kodak oceni stan Sprzętu i określi, czy Sprzęt nadaje się do bieżącej produkcji i świadczenia pomocy technicznej. Jeśli firma Kodak uzna, że Sprzęt nie nadaje się do produkcji, zostanie on wyłączony z usługi, a Klient otrzyma zwrot za usługi opłacone z góry. Jeśli naprawa może zostać wykonana, Klient będzie zobowiązany do opłacenia faktury za robociznę, części serwisowe i wszelkie inne koszty określone w wymaganiach, aby przywrócić Sprzęt do optymalnego stanu do pracy.
- 18. Materiały certyfikowane:** Wszystkie plany pomocy technicznej firmy Kodak i związane z nimi ceny są uzależnione od korzystania z certyfikowanych podłoży, nośników, płynów, atramentów, części i materiałów eksploatacyjnych firmy Kodak ze Sprzętem. Niecertyfikowane produkty innych firm mogą mieć wpływ na wydajność Sprzętu oraz związane z tym koszty i możliwość serwisowania Sprzętu przez firmę Kodak. Klient będzie rozliczany według bieżących stawek czasowych i materiałowych (T&M) za zdarzenia związane z pomocą techniczną spowodowane użyciem przez Klienta materiałów niecertyfikowanych. Ciągłe lub długotrwałe korzystanie z materiałów niecertyfikowanych może skutkować wzrostem miesięcznych stawek za usługi, dopóki Klient nie dostosuje sposobu korzystania z takich materiałów i nie spełni opublikowanych specyfikacji firmy Kodak. Ponadto firma Kodak może natychmiast zakończyć plan pomocy technicznej firmy Kodak, jeśli Klient nie naprawi sposobu korzystania z materiałów niecertyfikowanych w ciągu trzydziestu (30) dni od pisemnego powiadomienia firmy Kodak, że korzystanie przez Klienta z takich materiałów stanowi istotne naruszenie Umowy.
- 19. Zlecenia zmian w terenie, modyfikacje produktów i proaktywna obsługa:** Od czasu do czasu firma Kodak może wymagać aktualizacji i modyfikacji Sprzętu, za które wyłączna odpowiedzialność ponosi firma Kodak i które są objęte dowolnym planem pomocy technicznej. Na żądanie firmy Kodak Klient niezwłocznie udzieli firmie Kodak dostępu do Sprzętu w celu dokonania takich modyfikacji.
- 20. Zmiany w tuszach i nośnikach: Klienci,** którzy zdecydują się na zmianę certyfikowanych materiałów i/lub atramentów dostarczanych przez firmę Kodak lub będą wymagać ich zmiany, zostaną objęci planem pomocy technicznej.
- 21. Istotne modyfikacje lub zmiany:** Firma Kodak zastrzega sobie prawo do zmiany wymagań i/lub norm dotyczących Sprzętu, składu materiałów, wymagań produkcyjnych, części serwisowych i/lub wymagań serwisowych w dowolnym momencie w celu zachowania udokumentowanej wydajności i/lub specyfikacji Sprzętu. Ponadto firma Kodak może w uzasadniony sposób zmodyfikować dowolny Plan Pomocy Technicznej w celu odzwierciedlenia zmian w obowiązujących w danym czasie zasadach i procedurach firmy Kodak. Firma Kodak powiadomi na piśmie z trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem przed wprowadzeniem takich zmian, które mają istotny wpływ na sposób świadczenia Usług pomocy technicznej. Powiadomienie o zmianie będzie wskazywać przyczynę zmiany i opisywać jej wpływ na Usługi Pomocy Technicznej świadczone na rzecz Klienta. Firma Kodak skonsultuje się z Klientem w celu określenia sposobów złagodzenia skutków takiej zmiany i dołoży uzasadnionych starań, aby wprowadzić zmiany w sposób, który zminimalizuje taki wpływ.
- 22. Konserwacja i odzyskiwanie modułów Jetting:** Oczekuje się, że klienci zaangażują się w prawidłową obsługę, konserwację, czyszczenie i odzyskiwanie modułów Jetting (JM) przy użyciu zatwierdzonych płynów i materiałów czyszczących, zgodnie z instrukcjami firmy Kodak i opisanymi w dokumencie oczekiwań i dokumentacji SOP. Klienci, którzy zakupili certyfikowane stanowisko odzyskiwania danych firmy Kodak, będą odpowiedzialni za personel i personel wymagany do obsługi i zarządzania ciągłym odzyskiwaniem JM, zgodnie z zaleceniami firmy Kodak. Firma Kodak będzie odpowiedzialna za robociznę serwisową i części wymagane do naprawy awarii/naprawy, zgodnie z definicją zawartą w Dokumencie oczekiwań.
- 23. Zmiany w cyklu życia produktu:** Firma Kodak zastrzega sobie wyłączne prawo do dostosowania dostępności lub etapu eksploatacji danego elementu Sprzętu w dowolnym momencie. O takich zmianach klienci zostaną poinformowani w momencie ich wprowadzenia i będą zgodne z wytycznymi przedstawionymi poniżej.

Definicje cyklu życia produktu i zaangażowanie		SPRZEDAŻ				USŁUGA						
		Nowy sprzęt.	Używany sprzęt.	Uaktualnienia	Materiały eksploatacyjne	ORC i zaopatrzenie	Części serwisowe	Części produkcyjne	Umowy o świadczenie usług Full Service	Umowy samoobsługowe	Serwis T&M	Szkolenia dla klientów
Produkt skomercjalizowany	Sprzęt jest w pełni dostępny i obsługiwany.											
Zakończenie produkcji (EOM)	Zatrzymanie produkcji i sprzedaż nowego sprzętu oraz wyeliminowanie uzupełniania zapasów unikalnych części produkcyjnych..											
Zakończenie sprzedaży (EOS)	Wstrzymanie sprzedaży używanego sprzętu, uaktualnień i planów pomocy technicznej dla nowych klientów. Kontynuowanie obsługi miejsc docelowych na istniejących kontaktach.											
Zakończenie okresu eksploatacji (EOSL)	Wstrzymanie sprzedaży materiałów eksploatacyjnych oraz sprzedaży/odnawiania planów pomocy technicznej. Wyeliminowanie wszelkiej ochrony serwisowej, połączeń telefonicznych i aktywnego wsparcia (zdalnego i na miejscu) dla sprzętu.											

Pełna dyspozycyjność
Dostępność do wyczerpania
Niedostępne

24. Rabaty standardowe: W związku z planami pomocy technicznej PLUS obowiązują następujące zasady.

Opis	Rabaty w ramach planu pomocy technicznej PLUS (poza cenami katalogowymi / stawkami)
Po godzinach	Niedostępne
Godziny pracy zdalnej firmy Kodak (w ramach PPM)	100%
Godziny pracy firmy Kodak na miejscu (w ramach PPM)	25% (0%, jeśli zastosowanie ma paragraf 17 niniejszego dokumentu)
Serwis Kodak: Dojazd i wydatki	25% (0%, jeśli zastosowanie ma paragraf 17 niniejszego dokumentu)
Części serwisowe	100% (0% w przypadku zaistnienia wyjątku określonego w ust. 8 Regulaminu)
Części produkcyjne (o ile są dostępne, jak określono w paragrafie 10 niniejszego dokumentu)	100%
Części do konserwacji / Materiały eksploatacyjne	15%

PLAN SERWISOWY REMOTE - Dodatkowe warunki i zasady

- Zgodność z dokumentem oczekiwań:** Wszystkie operacje związane ze sprzętem, konserwacja, specyfikacje, wymagania środowiskowe i inne są opisane w dokumencie oczekiwań dostarczonej przez firmę Kodak (Dokument oczekiwań). Jeśli Klient nie będzie obsługiwał i/lub konserwował Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak lub Klient nie zapewni odpowiedniego środowiska dla Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak, firma Kodak może nałożyć dodatkowe opłaty za usługi do czasu, aż Klient spełni opublikowane specyfikacje firmy Kodak i będzie używał Sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami i oczekiwaniami firmy Kodak.
- Konserwacja wymagana przez klienta:** Klient jest odpowiedzialny za wszystkie zalecane czynności konserwacyjne, konserwacyjne i operacyjne określone w dokumencie oczekiwań, a także za ciągłe aktualizacje dostarczane przez firmę Kodak w ramach szkoleń, komunikatów/aktualizacji serwisowych i dokumentacji.
- Pomoc techniczna online:** Klienci będą mieli dostęp do portalu klienta firmy Kodak, który zapewni dostęp do zakresu usług, zaangażowania w rozmowy telefoniczne, zamawiania materiałów eksploatacyjnych i dokumentacji serwisowej określonej na podstawie poziomu wykształcenia klienta w zakresie usług. Klienci, którzy są przeszkoleni i certyfikowani do serwisowania sprzętu, będą mieli dostęp do całej dokumentacji serwisowej wymaganej do wykonania czynności związanych z awarią/naprawą.
- Zdalne wsparcie:** 24 godziny x 7 dni zdalne godziny obsługi są standardem (SLA = dołożenie wszelkich starań, aby osiągnąć docelowy czas reakcji 1 godzina). Wszystkie połączenia muszą zostać przejrane i sklasyfikowane przez zdalną pomoc techniczną przed wysyłką części i/lub wystaniem technika serwisu terenowego. Normalne godziny pracy mogą być dostępne w lokalnym języku, a praca po godzinach będzie dostępna tylko w języku angielskim.
- Pomoc techniczna na miejscu:** Plany pomocy technicznej REMOTE nie obejmują siły roboczej firmy Kodak, w związku z czym Klient zgadza się na korzystanie z usług pracownika Klienta lub osoby trzeciej, która jest przeszkolonym i certyfikowanym technikiem firmy Kodak, w zakresie wszystkich określonych czynności serwisowych i związanych z awariami/naprawami. Wszystkie prośby o zatrudnienie technika serwisowego firmy Kodak będą dostarczane po opublikowanych stawkach i zniżkach dla planów pomocy technicznej REMOTE. Wszystkie zlecenia dla techników serwisowych firmy Kodak będą realizowane wyłącznie w normalnych godzinach pracy i wysyłane na podstawie oceny stanu operacyjnego Sprzętu przez technika serwisu zdalnego firmy Kodak, zgodnie z poniższą tabelą. Firma Kodak dołoży wszelkich starań, aby dotrzymać warunków umów SLA określonych w poniższej tabeli:

Poziom zaangażowania	Stan	Umowy SLA	Opis
Poziom 1	Krytyczny	Następny dzień roboczy	Sprzęt jest uszkodzony i/lub ma problemy z jakością obrazu, które wymagają natychmiastowego wsparcia na miejscu w celu przywrócenia produkcji.
Poziom 2	Uszkodzony	2 do 3 dni roboczych	Sprzęt jest sprawny i wykonuje zadania, ale jego wydajność nie jest optymalna.
Poziom 3	Do Przeglądu	5+ dni roboczych	Problem serwisowy lub żądane części nie są pilne ani wymagane do utrzymania optymalnej wydajności produkcji.

- Podstawowy Czas Pracy:** Podstawowy Czas Pracy (PPM) jest podawany w czasie lokalnym określonym przez lokalizację sprzętu i nie obejmuje świąt obchodzonych przez firmę Kodak.
- Pomoc techniczna po godzinach:** Pomoc techniczna po godzinach nie jest dostępna dla tego sprzętu.
- Części serwisowe:** Części serwisowe nie są objęte planem pomocy technicznej REMOTE, w związku z czym Klient zostanie obciążony fakturą za wszystkie części serwisowe zgodnie z opublikowanymi stawkami i rabatami w ramach planu pomocy technicznej REMOTE.
- Wysyłka części serwisowych:** Wszystkie terminy wysyłki części serwisowych będą dostosowane do poziomu zaangażowania i wagi każdego zgłoszenia serwisowego. Firma Kodak będzie odpowiedzialna za pokrycie kosztów wysyłki części serwisowych, chyba że Klient zażąda przyspieszonego zaangażowania i/lub wysyłki poza normalnym terminem realizacji.
- Części produkcyjne:** Części produkcyjne zdefiniowane przez firmę Kodak nie są objęte planem zdalnej pomocy technicznej, w związku z czym Klient zostanie obciążony fakturą za wszystkie części produkcyjne zgodnie z opublikowanymi stawkami i rabatami w ramach planu pomocy technicznej REMOTE, a także kosztami wysyłki. Części produkcyjne są używane w procesie produkcyjnym i nie powinny wymagać wymiany w oczekiwanym okresie eksploatacji sprzętu, pod warunkiem przestrzegania odpowiednich specyfikacji i konserwacji zgodnie z zaleceniami firmy Kodak. Części produkcyjne będą magazynowane w minimalnych ilościach tylko w magazynach centralnych, dlatego mogą mieć dłuższy czas realizacji niż standardowe części serwisowe. Części produkcyjne są dostępne do realizacji serwisu, podczas gdy nowy sprzęt jest dostępny na rynku. Po ogłoszeniu zakończenia produkcji (EOM) unikalne części produkcyjne dla danego wyposażenia nie będą już aktywnie uzupełniane i będą dostępne tylko do wyczerpania zapasów.
- Wymagania dotyczące części/materiałów eksploatacyjnych do konserwacji:** Klient będzie odpowiedzialny za zakup i utrzymanie odpowiedniego poziomu części/materiałów eksploatacyjnych do konserwacji (MPS) zgodnie z bieżącą wielkością produkcji, konserwacją zapobiegawczą i wymaganiami dotyczącymi lokalizacji, zgodnie z Dokumentem Oczekiwań. Klient będzie odpowiedzialny za wszystkie bieżące wymagania dotyczące konserwacji, wymiany i serwisowania usług MPS, zgodnie z wytycznymi firmy Kodak i określonymi w harmonogramach zawartych w dokumencie oczekiwań lub oddzielnej dokumentacji dotyczącej standardowych procedur operacyjnych (SOP), która może być aktualizowana pod kątem konkretnego zastosowania i/lub potrzeb Klienta.
- Uaktualnienia, aktualizacje i poprawki oprogramowania:** Wszystkie plany pomocy technicznej firmy Kodak obejmują dostępne uaktualnienia, aktualizacje i poprawki oprogramowania, pod warunkiem, że aktualnie zainstalowany sprzęt Digital Front End (DFE)/kontroler obsługuje te dodatki i/lub nie jest oznaczony jako część objęta Zakończeniem Okresu Eksploatacji (EOSL).

- 13. Zakres i pomoc techniczna DFE / kontrolera:** Serwis i pomoc techniczna dla całego oprogramowania i komponentów DFE i/lub sterownika obejmuje tylko bieżącą i dwie poprzednie wersje oprogramowania. Cały sprzęt DFE/kontrolera może podlegać powiadomieniom EOSL w oparciu o kompatybilność oprogramowania/sprzętu, zakres/pomoc techniczną ze strony dostawcy sprzętu firmy Kodak i/lub zdolność firmy Kodak do serwisowania zgodnie z ustaleniami firmy Kodak. Klient będzie odpowiedzialny za zakup wstępnie zakwalifikowanego sprzętu DFE/kontrolera do wymiany lub uaktualnienia od firmy Kodak na koszt Klienta. . Po powiadomieniu przez Kodak o Zakończeniu Okresu Eksploatacji cały sprzęt (EOSL) DFE/kontroler nie będzie już objęty planami serwisowymi i nie będzie już obsługiwany ani serwisowany przez firmę Kodak
- 14. Wymagane połączenie RSS:** Klient zapewni i utrzyma na własny koszt dedykowane połączenie sieciowe z każdym urządzeniem obsługiwanym przez DFE lub kontroler do wyłącznego użytku firmy Kodak w celu diagnostyki on-line i innych działań związanych z usługą. Jeśli połączenie zostanie wyłączone/usunięte z jakiegokolwiek powodu, firma Kodak zapewni 60-dniowy okres karencji na przywrócenie połączenia. Jeśli połączenie nie zostanie przywrócone, Klient otrzyma 20% podwyżki miesięcznej ceny umowy o świadczenie usług, począwszy od wygaśnięcia takiego 60-dniowego okresu karencji. Po ponownym nawiązaniu połączenia i potwierdzeniu przez firmę Kodak, że wszystkie dane są przesyłane poprawnie, nałożone obciążenie może zostać usunięte. Wszystkie takie opłaty dodatkowe nie podlegają zwrotowi.
- 15. Prawa do danych i analiz:** Firma Kodak zachowuje wyłączne prawo, tytuł prawny i udział we wszystkich danych i metadanych, z wyjątkiem danych osobowych, przechwytywanych, przechowywanych i raportowanych przez systemy analityczne firmy Kodak, w tym między innymi danych maszyny, danych dotyczących zadań, danych o zużyciu materiałów, danych o zużyciu części/komponentów, danych dotyczących zużycia materiałów eksploatacyjnych, danych dotyczących konfiguracji maszyny, zadań serwisowych/PM, zaangażowania operatora, Dane dotyczące wersji oprogramowania, dane dotyczące substratów i dane dotyczące modyfikacji oraz do wszelkich wynalazków, ulepszeń, prac pochodnych lub wszelkich innych form własności intelektualnej stworzonych przez dowolną stronę korzystającą z danych analitycznych firmy Kodak lub polegającą na nich. Żaden tytuł ani własność danych analitycznych firmy Kodak ani żadnych prac pochodnych wykorzystujących lub opierających się na danych analitycznych firmy Kodak nie jest przenoszona w całości ani w części na Klienta. Klient nie może dostarczać, ujawniać ani udostępniać danych analitycznych firmy Kodak ani żadnej ich części osobom trzecim bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody firmy Kodak. Klient nie może wykorzystywać, drukować, kopiować, tłumaczyć, licencjonować ani wyświetlać danych analitycznych firmy Kodak bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody firmy Kodak.
- 16. Usługi serwisowe wynikające z ponadnormatywnego zużycia lub zaniedbania po stronie Klienta:** Jeśli klient nie będzie obsługiwał lub konserwował sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami, szkoleniami i oczekiwaniami firmy Kodak lub jeśli klient nie zapewni odpowiedniego środowiska dla sprzętu zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami firmy Kodak, a takie obawy doprowadzą do wyższego niż normalnie poziomu godzin serwisowych lub zużycia części, Firma Kodak może powiadomić Klienta o nadmiernych problemach z obsługą. Po otrzymaniu powiadomienia Klient będzie miał 60 dni na współpracę z firmą Kodak w celu rozwiązania takich problemów. Jeśli po upływie 60 dni takie problemy nie zostaną odpowiednio rozwiązane lub firma Kodak nie będzie zadowolona z działań podjętych przez Klienta w celu usunięcia takich problemów, firma Kodak może nałożyć dodatkowe opłaty za usługi do czasu, aż Klient spełni opublikowane specyfikacje firmy Kodak i będzie konsekwentnie eksploatował Sprzęt zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami firmy Kodak, oczekiwaniami firmy Kodak i normalnym poziomem usług.
- 17. Nieoczekiwane uszkodzenia:** W przypadku jakichkolwiek uszkodzeń Sprzętu objętych planem pomocy technicznej firmy Kodak w wyniku błędu operatora, warunków środowiskowych, złośliwych działań i/lub siły wyższej lub w przypadku możliwego niemożliwego do naprawienia uszkodzenia Sprzętu firma Kodak oceni stan Sprzętu i określi, czy Sprzęt nadaje się do bieżącej produkcji i świadczenia pomocy technicznej. Jeśli firma Kodak uzna, że Sprzęt nie nadaje się do produkcji, zostanie on wyłączony z usługi, a Klient otrzyma zwrot za usługi opłacone z góry. Jeśli naprawa może zostać wykonana, Klient będzie zobowiązany do opłacenia faktury za robociznę, części serwisowe i wszelkie inne koszty określone w wymaganiach, aby przywrócić Sprzęt do optymalnego stanu do pracy.
- 18. Materiały certyfikowane:** Wszystkie plany pomocy technicznej firmy Kodak i związane z nimi ceny są uzależnione od korzystania z certyfikowanych podłoży, nośników, płynów, atramentów, części i materiałów eksploatacyjnych firmy Kodak ze Sprzętem. Niecertyfikowane produkty innych firm mogą mieć wpływ na wydajność Sprzętu oraz związane z tym koszty i możliwość serwisowania Sprzętu przez firmę Kodak. Klient będzie rozliczany według bieżących stawek czasowych i materiałowych (T&M) za zdarzenia związane z pomocą techniczną spowodowane użyciem przez Klienta materiałów niecertyfikowanych. Ciągłe lub długotrwałe korzystanie z materiałów niecertyfikowanych może skutkować wzrostem miesięcznych stawek za usługi, dopóki Klient nie dostosuje sposobu korzystania z takich materiałów i nie spełni opublikowanych specyfikacji firmy Kodak. Ponadto firma Kodak może natychmiast zakończyć plan pomocy technicznej firmy Kodak, jeśli Klient nie naprawi sposobu korzystania z materiałów niecertyfikowanych w ciągu trzydziestu (30) dni od pisemnego powiadomienia firmy Kodak, że korzystanie przez Klienta z takich materiałów stanowi istotne naruszenie Umowy.
- 19. Zlecenia zmian w terenie, modyfikacje produktów i proaktywna obsługa:** Od czasu do czasu firma Kodak może wymagać aktualizacji i modyfikacji Sprzętu, za które wyłączna odpowiedzialność ponosi firma Kodak i które są objęte dowolnym planem pomocy technicznej. Na żądanie firmy Kodak Klient niezwłocznie udzieli firmie Kodak dostępu do Sprzętu w celu dokonania takich modyfikacji.
- 20. Zmiany w tuszach i nośnikach: Klienci,** którzy zdecydują się na zmianę certyfikowanych materiałów i/lub atramentów dostarczanych przez firmę Kodak lub będą wymagać ich zmiany, zostaną objęci planem pomocy technicznej.
- 21. Istotne modyfikacje lub zmiany:** Firma Kodak zastrzega sobie prawo do zmiany wymagań i/lub norm dotyczących Sprzętu, składu materiałów, wymagań produkcyjnych, części serwisowych i/lub wymagań serwisowych w dowolnym momencie w celu zachowania udokumentowanej wydajności i/lub specyfikacji Sprzętu.
- 22. Konserwacja i odzyskiwanie modułów Jetting:** Oczekuje się, że klienci zaangażują się w prawidłową obsługę, konserwację, czyszczenie i odzyskiwanie modułów Jetting (JM) przy użyciu zatwierdzonych płynów i materiałów czyszczących, zgodnie z instrukcjami firmy Kodak i opisanymi w dokumencie oczekiwań i dokumentacji SOP. Klienci, którzy zakupili certyfikowane stanowisko odzyskiwania danych firmy Kodak, będą odpowiedzialni za personel i personel wymagany do obsługi i zarządzania ciągłym odzyskiwaniem JM, zgodnie z zaleceniami firmy Kodak. Firma Kodak będzie odpowiedzialna za robociznę serwisową i części wymagane do naprawy awarii/naprawy, zgodnie z definicją zawartą w Dokumencie oczekiwań.
- 23. Zmiany w cyklu życia produktu:** Firma Kodak zastrzega sobie wyłączne prawo do dostosowania dostępności lub etapu eksploatacji danego elementu Sprzętu w dowolnym momencie. O takich zmianach klienci zostaną poinformowani w momencie ich wprowadzenia i będą zgodne z wytycznymi przedstawionymi poniżej.

Definicje cyklu życia produktu i zaangażowanie		SPRZEDAŻ				USŁUGA						
		Nowy sprzęt	Używany sprzęt	Uaktualnienia	Materiały eksploatacyjne	ORC i zaopatrzenie	Części serwisowe	Części produkcyjne	Umowy o świadczenie usług Full Service	Umowy samoobsługowe	Serwis T&M	Szkolenia dla klientów
Produkt skomercjalizowany	Sprzęt jest w pełni dostępny i obsługiwany.											
Zakończenie produkcji (EOM)	Zatrzymanie produkcji i sprzedaży nowego sprzętu oraz wyeliminowanie uzupełniania zapasów unikalnych części produkcyjnych											
Zakończenie sprzedaży (EOS)	Wstrzymanie sprzedaży używanego sprzętu, uaktualnień i planów pomocy technicznej dla nowych klientów. Kontynuowanie obsługi miejsc docelowych na istniejących kontaktach..											
Zakończenie okresu eksploatacji (EOSL)	Wstrzymanie sprzedaży materiałów eksploatacyjnych oraz sprzedaży/odnawiania planów pomocy technicznej. Wyeliminowanie wszelkiej ochrony serwisowej, połączeń telefonicznych i aktywnego wsparcia (zdalnego i na miejscu) dla sprzętu..											

Pełna dyspozycyjność
Dostępność do wyczerpania
Niedostępne

24. Rabaty standardowe: W związku z planami pomocy technicznej REMOTE obowiązują następujące zasady.

Opis	Rabaty na plan wsparcia REMOTE (poza cenami katalogowymi / stawkami)
Po godzinach	Niedostępne
Godziny pracy zdalnej firmy Kodak (w ramach PPM)	100%
Godziny pracy firmy Kodak na miejscu (w ramach PPM)	15% (0%, jeśli zastosowanie ma punkt 17 niniejszego dokumentu)
Serwis Kodak: Dojazd i wydatki	15% (0%, jeśli zastosowanie ma punkt 17 niniejszego dokumentu)
Części serwisowe	20% (0% w przypadku nałożenia dodatkowych opłat za usługi zgodnie z paragrafem 16 niniejszej Umowy lub jeśli zastosowanie ma paragraf 17 niniejszej Umowy)
Części produkcyjne (o ile są dostępne, jak określono w paragrafie 10 niniejszego dokumentu)	20%
Części do konserwacji / Materiały eksploatacyjne	10%