

PROSPER Press Support Plan Beschreibung

SUPPORT PLAN	PREMIER	PLUS	REMOTE ONLY
PLAN BESCHREIBUNG	Kodak Abdeckung für Remote Support, vor Ort Arbeiten und Ersatzteile für ausgewiesene PROSPER Pressen	Kodak Abdeckung für Remote Support und Ersatzteile für ausgewiesene PROSPER Pressen	Kodak Abdeckung für ausschließlich Remote Support für ausgewiesene PROSPER Pressen
PRODUKT GRUPPE	KODAK PROSPER PRESSEN-FAMILIE Enthalten: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 und Ultra 520 Pressen-Konfigurationen	KODAK PROSPER PRESSEN-FAMILIE Enthalten: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 und Ultra 520 Pressen-Konfigurationen	KODAK PROSPER PRESSEN-FAMILIE Enthalten: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 und Ultra 520 Pressen-Konfigurationen
SERVICEABRECHNUNG <i>Siehe Vereinbarung bzgl. Preise und Rabatte.</i>	Monatlich – Pauschalpreis für berechtigten Remote-Support, Ersatzteile und Arbeitskosten nach Konfiguration, Anzahl der Pressen und Serviceabdeckung. Alle Kosten außerhalb der Abdeckung werden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß der dann veröffentlichten Gebühren in Rechnung gestellt.	Monatlich – Pauschalpreis für berechtigten Remote-Support und Ersatzteile nach Konfiguration, Anzahl der Pressen und Serviceabdeckung. Alle Kosten außerhalb der Abdeckung werden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß der dann veröffentlichten Gebühren in Rechnung gestellt.	Monatlich – Pauschalpreis für Remote-Support nach Konfiguration, Anzahl der Pressen 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 ³	INBEGRIFFEN ³	INBEGRIFFEN ³
REMOTE SUPPORT	INBEGRIFFEN ⁴	INBEGRIFFEN ⁴	INBEGRIFFEN ⁴
Angestrebte Reaktionszeit	1 STUNDE	1 STUNDE	1 STUNDE
Servicezeitfenster	24 STUNDEN x 7 TAGE (MO - SO, AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	24 STUNDEN x 7 TAGE (MO - SO, AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	24 STUNDEN x 7 TAGE (MO - SO, AUSGENOMMEN FEIERTAGE)
RSS CONNECTION (Fernzugriff)	NOTWENDIG ¹⁴	NOTWENDIG ¹⁴	NOTWENDIG ¹⁴
VOR-ORT SUPPORT	INBEGRIFFEN	NICHT INBEGRIFFEN	NICHT INBEGRIFFEN
Angestrebte Reaktionszeit	ANGEMESSENE REAKTION ⁵ Remote-Support-Team bestimmt die Entsendung, abhängig vom Betriebszustand des Geräts.	ANGEMESSENE REAKTION ⁵ Remote-Support-Team bestimmt die Entsendung, abhängig vom Betriebszustand des Geräts.	ANGEMESSENE REAKTION ⁵ Remote-Support-Team bestimmt die Entsendung, abhängig vom Betriebszustand des Geräts.
Servicezeitfenster	9 STUNDEN x 4 TAGE (MO -DO 8.00 – 17.00 Uhr, FR 8.00 – 12.30 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE) ⁶	9 STUNDEN x 4 TAGE (MO -DO 8.00 – 17.00 Uhr, FR 8.00 – 12.30 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE) ⁶	9 STUNDEN x 4 TAGE (MO -DO 8.00 – 17.00 Uhr, FR 8.00 – 12.30 Uhr, AUSGENOMMEN FEIERTAGE) ⁶
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 separat in Rechnung gestellt.	ANZUWENDEN Arbeitsgebühren werden in notierten Stunden zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß der dann veröffentlichten Gebühren separat in Rechnung gestellt.
Support außerhalb des Servicezeitfensters	NICHT VERFÜGBAR ⁷ Support außerhalb des Servicezeitfensters ist zu keiner Zeit verfügbar.	NICHT VERFÜGBAR ⁷ Support außerhalb des Servicezeitfensters ist zu keiner Zeit verfügbar.	NICHT VERFÜGBAR ⁷ Support außerhalb des Servicezeitfensters ist zu keiner Zeit verfügbar.
GERÄTE-ERSATZTEILE	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸	NICHT INBEGRIFFEN ⁸
MANUFACTURING PARTS	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸	NICHT INBEGRIFFEN ⁸
WARTUNGSTEILE/ ZUBEHÖR	NICHT INBEGRIFFEN ⁸	NICHT INBEGRIFFEN ⁸	NICHT INBEGRIFFEN ⁸
DFE / CONTROLLER SOFTWARE ABDECKUNG: BEINHALTET SOFTWARE UPGRADES, UPDATES & PATCHES KOMPATIBEL MIT AKTUELLER DFE HARDWARE (nur für gekaufte Kodak Lösungen)	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸
VOR-ORT-ÄNDERUNGSaufträge (FCOs), PRODUKANPASSUNGEN & PROACTIVE SERVICES	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸
TINTEN- & MEDIENWECHSEL/ANPASSUNGEN	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸	INBEGRIFFEN ⁸
JETTING-MODUL-WARTUNG/ -RÜCKGEWINNUNG	NICHT INBEGRIFFEN ⁸	NICHT INBEGRIFFEN ⁸	NICHT INBEGRIFFEN ⁸
LINK ZUSÄTZLICHE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	PREMIER Support Plan T&Cs	PLUS Support Plan T&Cs	REMOTE Support Plan T&Cs

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, dass dem Kunden Zugriff auf Serviceabdeckungen, Anrufeinbindung, Bestellung von Verbrauchsmaterialien und Servicedokumente je nach Service-Schulungsniveau bietet. Kunden, welche geschult und zertifiziert sind Geräte zu warten, haben Zugriff auf die komplette Servicedokumentation die für Unterbrechungen/Behebungen benötigt werden.

4. Remote Support:

24 Stunden x 7 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 4 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 erfordert 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 diese Geräte nicht verfügbar.

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-Serviceteile. Manufacturing Parts sind für Serviceeinsätze verfügbar und in einem PREMIER-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, 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 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 Bedienerefehler, 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 Substrate, Medien, Flüssigkeiten, Tinten, 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. Tinten- und Medienwechsel:** Änderungen oder einen Wechsel in zertifizierten Medien und/oder Tinten von Kodak die ein Kunde wünscht oder benötigt, sind in der Support Plan Abdeckung enthalten.
- 21. 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.
- 22. Wartung und Rückgewinnung von Jetting-Modulen:** Von den Kunden wird erwartet, dass sie für den ordnungsgemäßen Betrieb, die Wartung, die Reinigung und die Rückgewinnung der Jetting-Module sorgen und dabei zugelassene Reinigungsflüssigkeiten und -materialien verwenden, wie es von Kodak geschult wurde und im Expectation Document und in der SOP-Dokumentation (Standard Operating Procedures) beschrieben sind. Kunden, die einen von Kodak zertifizierten Rückgewinnungsstand erworben haben, sind für das Personal und die Arbeitskräfte verantwortlich, die für den Betrieb und die laufende Rückgewinnung von Jetting Modulen, gemäß der Schulung durch Kodak, erforderlich sind. Kodak ist bei Einsätzen für Unterbrechungen/Behebungen erforderlichen Arbeitskräfte und Teile verantwortlich, wie im Expectation Document definiert.
- 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
Kommerzialisiertes Produkt	Gerät ist vollständig verfügbar und unterstützt.											
Ende der Herstellung	Ende der Herstellung und des Verkaufs von neuen Geräten und das Beseitigen des Lagerbestands von einzigartigen Manufacturing Parts.											
Verkaufsende	Verkaufsende von gebrauchten Geräten, Upgrades und Support Plänen für Neukunden-Bestellungen. Weitere Unterstützung von Bestellungen bei bereits existierenden Kunden											
End of Service Life	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	Nicht verfügbar
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)
Manufacturing Parts (sofern verfügbar und spezifiziert in Absatz 10)	100%
Wartungsteile/ Zubehör	20%

PLUS SUPPORT PLAN - Zusätzliche Geschäftsbedingungen

1. Einhaltung des Expectation Documents:

Alle Geräteabläufe, Wartungen, Spezifikationen, Umweltaforderungen 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, dass dem Kunden Zugriff auf Serviceabdeckungen, Anrufeinbindung, Bestellung von Verbrauchsmaterialien und Servicedokumente je nach Service-Schulungsniveau bietet. Kunden, welche geschult und zertifiziert sind Geräte zu warten, haben Zugriff auf die komplette Servicedokumentation die für Unterbrechungen/Behebungen benötigt werden.

4. Remote Support:

24 Stunden x 7 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
Stufe 1	Kritisch	Nächsten Werktag	Das Gerät ist ausgefallen und/oder es bestehen Bedenken hinsichtlich der Bildqualität, sodass sofortige Vor-Ort-Unterstützung erfordert ist, um die Produktion wiederherzustellen.
Stufe 2	Beeinträchtigt	2 bis 3 Werktag	Das Gerät ist in Betrieb und produziert Druck-Jobs, aber nicht mit optimaler Produktionsleistung.
Stufe 3	Nach Ermessen	5+ Werktag	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 diese Geräte 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 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 Substrate, Medien, Flüssigkeiten, Tinten, 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. Tinten- und Medienwechsel:** Änderungen oder einen Wechsel in zertifizierten Medien und/oder Tinten von Kodak die ein Kunde wünscht oder benötigt, sind in der Support Plan Abdeckung enthalten.
- 21. 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.
- 22. Wartung und Rückgewinnung von Jetting-Modulen:** Von den Kunden wird erwartet, dass sie für den ordnungsgemäßen Betrieb, die Wartung, die Reinigung und die Rückgewinnung der Jetting-Module sorgen und dabei zugelassene Reinigungsflüssigkeiten und -materialien verwenden, wie es von Kodak geschult wurde und im Expectation Document und in der SOP-Dokumentation (Standard Operating Procedures) beschrieben sind. Kunden, die einen von Kodak zertifizierten Rückgewinnungsstand erworben haben, sind für das Personal und die Arbeitskräfte verantwortlich, die für den Betrieb und die laufende Rückgewinnung von Jetting Modulen, gemäß der Schulung durch Kodak, erforderlich sind. Kodak ist bei Einsätzen für Unterbrechungen/Behebungen erforderlichen Arbeitskräfte und Teile verantwortlich, wie im Expectation Document definiert.

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
Kommerzialisiertes Produkt	Gerät ist vollständig verfügbar und unterstützt.											
Ende der Herstellung	Ende der Herstellung und des Verkaufs von neuen Geräten und das Beseitigen des Lagerbestands von einzigartigen Manufacturing Parts.											
Verkaufsende	Verkaufsende von gebrauchten Geräten, Upgrades und Support Plänen für Neukunden-Bestellungen. Weitere Unterstützung von Bestellungen bei bereits existierenden Kunden											
End of Service Life	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: Im 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)	25% (0% wenn Absatz 17 greift)
Kodak Service Reisekosten & Pauschalen	25% (0% wenn Absatz 17 greift)
Geräte-Ersatzteile	100% (0% wenn eine in Absatz 8 genannte Ausnahme zutrifft)
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, dass dem Kunden Zugriff auf Serviceabdeckungen, Anrufeinbindung, Bestellung von Verbrauchsmaterialien und Servicedokumente je nach Service-Schulungsniveau bietet. Kunden, welche geschult und zertifiziert sind Geräte zu warten, haben Zugriff auf die komplette Servicedokumentation die für Unterbrechungen/Behebungen benötigt werden.

4. Remote Support:

24 Stunden x 7 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 erfordert 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 diese Geräte 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-Serviceteile. 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, 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, 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 Substrate, Medien, Flüssigkeiten, Tinten, 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. Tinten- und Medienwechsel:** Änderungen oder einen Wechsel in zertifizierten Medien und/oder Tinten von Kodak die ein Kunde wünscht oder benötigt, sind in der Support Plan Abdeckung enthalten.
- 21. 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.
- 22. Wartung und Rückgewinnung von Jetting-Modulen:** Von den Kunden wird erwartet, dass sie für den ordnungsgemäßen Betrieb, die Wartung, die Reinigung und die Rückgewinnung der Jetting-Module sorgen und dabei zugelassene Reinigungsflüssigkeiten und -materialien verwenden, wie es von Kodak geschult wurde und im Expectation Document und in der SOP-Dokumentation (Standard Operating Procedures) beschrieben sind. Kunden, die einen von Kodak zertifizierten Rückgewinnungsstand erworben haben, sind für das Personal und die Arbeitskräfte verantwortlich, die für den Betrieb und die laufende Rückgewinnung von Jetting Modulen, gemäß der Schulung durch Kodak, erforderlich sind. Kodak ist bei Einsätzen für Unterbrechungen/Behebungen erforderlichen Arbeitskräfte und Teile verantwortlich, wie im Expectation Document definiert.
- 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
Kommerzialisiertes Produkt	Gerät ist vollständig verfügbar und unterstützt.											
Ende der Herstellung	Ende der Herstellung und des Verkaufs von neuen Geräten und das Beseitigen des Lagerbestands von einzigartigen Manufacturing Parts.											
Verkaufsende	Verkaufsende von gebrauchten Geräten, Upgrades und Support Plänen für Neukunden-Bestellungen. Weitere Unterstützung von Bestellungen bei bereits existierenden Kunden											
End of Service Life	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)	15% (0% wenn Absatz 17 greift)
Kodak Service Reisekosten & Pauschalen	15% (0% wenn Absatz 17 greift)
Geräte-Ersatzteile	20% (0% wenn gemäß Absatz 16 zusätzliche Servicegebühren erhoben werden oder wenn Absatz 17 greift)
Manufacturing Parts (sofern verfügbar und spezifiziert in Absatz 10)	20%
Wartungsteile/ Zubehör	10%