

PROSPER Press Support Plan Omschrijving

SUPPORT PLAN	PREMIER	PLUS	REMOTE ONLY
PLAN OMSCHRIJVING	Kodak dekking van Remote Support, arbeid op locatie en onderdelen per toegewezen Prosper pres	Kodak dekking van Remote Support en service onderdelen per toegewezen Prosper pres	Kodak dekking van Remote Support alleen per toegewezen Prosper pres
PRODUCT GROEP	KODAK PROSPER PRESS Inbegrepen: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 en U520 Press configuraties	KODAK PROSPER PRESS Inbegrepen: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 en U520 Press configuraties	KODAK PROSPER PRESS Inbegrepen: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 en U520 Press configuraties
SERVICE FACTURERING <i>Raadpleeg de overeenkomst voor prijzen en kortingen.</i>	Maandelijks – Vast tarief voor Remote Support, onderdelen en arbeid per configuratie, aantal Apparaten en servicedekking. Alle buiten de dekking vallende verzoeken en diensten worden apart gefactureerd tegen de gepubliceerde tarieven op het moment van verzoek.	Maandelijks – Vast tarief voor Remote Support en onderdelen per configuratie, aantal Apparaten en servicedekking. Alle buiten de dekking vallende verzoeken en diensten worden apart gefactureerd tegen de gepubliceerde tarieven op het moment van verzoek.	Maandelijks – Vast tarief voor enkel Remote Support per configuratie, aantal Apparaten en servicedekking. Alle buiten de dekking vallende verzoeken en diensten worden apart gefactureerd tegen de gepubliceerde tarieven op het moment van verzoek.
ONLINE SUPPORT (customer.kodak.com)	INBEGREPEN ³	INBEGREPEN ³	INBEGREPEN ³
REMOTE SUPPORT	INBEGREPEN ⁴	INBEGREPEN ⁴	INBEGREPEN ⁴
Responsdoel	1 UUR	1 UUR	1 UUR
Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance (PPM))	24x7 (Maandag tot en met Zondag, EXC. FEESTDAGEN)	24x7 (Maandag tot en met Zondag, EXC. FEESTDAGEN)	24x7 (Maandag tot en met Zondag, EXC. FEESTDAGEN)
RSS VERBINDING	VERREIST ¹⁴	VERREIST ¹⁴	VERREIST ¹⁴
ONSITE SUPPORT	INCLUDED	NIET INBEGREPEN	NIET INBEGREPEN
Geschatte Responstijd	GEPASTE RESPONSE ⁵ Dispatching bepaald door Remote Support in overeenstemming met de operationele toestand van de Apparatuur.	GEPASTE RESPONSE ⁵ Dispatching bepaald door Remote Support in overeenstemming met de operationele toestand van de Apparatuur.	GEPASTE RESPONSE ⁵ Dispatching bepaald door Remote Support in overeenstemming met de operationele toestand van de Apparatuur.
Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance (PPM))	9x5 (M-V 8AM-5PM, EXC. FEESTDAGEN) ⁶	9x5 (M-V 8AM-5PM, EXC. FEESTDAGEN) ⁶	9x5 (M-V 8AM-5PM, EXC. FEESTDAGEN) ⁶
Voorrijkosten binnen PPM	NIET VAN TOEPASSING	VAN TOEPASSING Arbeid kosten apart verrekent met de gepubliceerde prijzen wanneer het verzoek plaatst vindt	VAN TOEPASSING Arbeid kosten apart verrekent met de gepubliceerde prijzen wanneer het verzoek plaatst vindt
Arbeidskosten binnen PPM	NIET VAN TOEPASSING	VAN TOEPASSING Arbeid kosten apart verrekent met de gepubliceerde prijzen wanneer het verzoek plaatst vindt	VAN TOEPASSING Arbeid kosten apart verrekent met de gepubliceerde prijzen wanneer het verzoek plaatst vindt
After hours Support (Hours Outside PPM)	NIET VAN TOEPASSING ⁷ Buiten kantooruren ondersteuning is niet beschikbaar	NIET VAN TOEPASSING ⁷ Buiten kantooruren ondersteuning is niet beschikbaar	NIET VAN TOEPASSING ⁷ Buiten kantooruren ondersteuning is niet beschikbaar
ONDERDELEN	INBEGREPEN ⁸	INBEGREPEN ⁸	NOT INCLUDED ⁸
PRODUCTIE ONDERDELEN	INBEGREPEN ¹⁰	INBEGREPEN ¹⁰	NOT INCLUDED ¹⁰
ONDERHOUD ONDERDELEN/MIDDELEN (MPS)	NIET INBEGREPEN ¹¹	NIET INBEGREPEN ¹¹	NIET INBEGREPEN ¹¹
DFE / CONTROLLER SOFTWARE DEKKING: INBEGREPEN SOFTWARE UPGRADES, UPDATES & PATCHES COMPATIBEL MET HUIDIGE DFE HARDWARE (Enkel Kodak Applicaties)	INBEGREPEN ^{12, 13}	INBEGREPEN ^{12, 13}	INBEGREPEN ^{12, 13}
FIELD CHANGE ORDERS, PRODUCT AANPASSINGEN & PROACTIEVE SERVICE	INBEGREPEN ¹⁹	INBEGREPEN ¹⁹	INBEGREPEN ¹⁹
INK & MEDIA WIJZIGINGEN	INBEGREPEN ²⁰	INBEGREPEN ²⁰	INBEGREPEN ²⁰
JETTING MODULE ONDERHOUD & HERSTEL	NIET INBEGREPEN ²²	NIET INBEGREPEN ²²	NIET INBEGREPEN ²²
AANVULLENDE TERMIJNEN & VOORWAARDEN LINK	PREMIER Support Plan T&Cs	PLUS Support Plan T&Cs	REMOTE Support Plan T&Cs

Note: Kodak behoudt zich het recht voor om elk ondersteuningsplan aan te passen zoals redelijkerwijs nodig is om wijzigingen in het dan geldende beleid en procedures van Kodak te weerspiegelen. Kodak zal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk kennisgeving geven voordat een dergelijke wijziging wordt geïmplementeerd die een materiële impact heeft op de manier waarop ondersteunende diensten worden geleverd. De wijzigingskennisgeving zal de reden voor de wijziging identificeren en de impact op de ondersteunende diensten die aan de Klant worden geleverd, beschrijven. Kodak zal overleg plegen met de Klant om manieren te identificeren om de impact van een dergelijke wijziging te beperken en zal redelijke inspanningen leveren om de wijziging op een manier te implementeren die een dergelijke impact minimaliseert.

PREMIER SUPPORT PLAN - Aanvullende Algemene Voorwaarden

- Naleving van het Expectations Document** Alle Apparatuur operaties, onderhoud, specificaties, milieueisen en meer worden beschreven in het door Kodak verstrekte document met verwachtingen (Expectations Document). Als de Klant er niet in slaagt om de Apparatuur te bedienen en/of te onderhouden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen, of als de Klant er niet in slaagt om een geschikte omgeving voor de Apparatuur te bieden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen, kan Kodak extra servicekosten opleggen totdat de Klant voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties en de Apparatuur gebruikt in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen.
- Klantverreiste Onderhoud:** De klant is verantwoordelijk voor al het voorgeschreven onderhoud, beheer en de juiste operationele praktijken zoals uiteengezet in het Expectations Document, evenals voortdurende updates die door Kodak worden verstrekt via training, servicecommunicatie/updates en documentatie.
- Online Technische Support:** Klanten zullen toegang hebben tot het klantportaal van Kodak, dat toegang biedt tot servicedekking, oproepstatus, bestellingen van benodigdheden en servicedocumentatie, bepaald door het servicetrainingniveau van de Klant.
- Remote Support:** 24 uur x 7 dagen op Remote Support uren zijn standaard (SLA = gebruik van beste inspanningen om het doel van 1 uur responstijd te halen). Alle oproepen moeten door de Remote Support worden beoordeeld en gecategoriseerd voordat onderdelen worden verzonden en/of een Field Service Technician wordt ingezet. Normale werktijden kunnen beschikbaar zijn in de lokale taal en buiten werktijd verzoeken zal alleen in het Engels zijn.
- On-site Support:** 9 uur x 5 dagen ('9x5') service afspraak op locatie zal worden bepaald door de beoordeling van de Remote Support servicetechnicus van Kodak gebaseerd op de operationele status van de Apparatuur. Kodak zal zich naar beste vermogen inspannen om de in deze tabel vastgestelde SLA's na te komen.

Classificatie Level	Statussen	SLAs	Omschrijving
Level 1	Kritisch	Volgende Werkdag	De Apparatuur is volledig uitgevallen en/of heeft een probleem met de afdrukkwaliteit dat onmiddellijke ondersteuning op locatie vereist om de productie te hervatten.
Level 2	Belemmerd	2 tot 3 Werkdagen	De Apparatuur is operationeel en produceert taken, maar niet met optimale productiestatistieken.
Level 3	Vrijwillig	5+ Werkdagen	Het gevraagde service-issue of onderdeel(en) is niet urgent of vereist om optimale productiestatistieken te behouden.

- Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance):** Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance (PPM)) is in lokale tijd, zoals bepaald door de locatie van de Apparatuur, en sluit feestdagen die door Kodak worden geobserveerd uit.
- Buiten kantooruren ondersteuning:** Buiten kantooruren ondersteuning is niet beschikbaar voor deze Apparatuur.
- Onderdelen:** Onderdelen, zoals gedefinieerd door Kodak, zijn inbegrepen waar nodig in PREMIER Support Plan, behalve (a) zoals vermeld in paragraaf 16 hieronder, (b) zoals vermeld in paragraaf 17 hieronder, of (c) als dergelijke onderdelen vereist zijn als gevolg van verwaarlozing door de Klant.
- Onderdelen verzending:** Alle verzendtijden van Onderdelen zullen worden afgestemd op het Classificatie Level en de ernst van elke serviceaanvraag. Kodak zal verantwoordelijk zijn voor de verzendkosten van Onderdelen, tenzij de Klant een versnelde verzoek en/of verzending buiten de normale levertijden aanvraagt.
- Productie Onderdelen:** Productie Onderdelen, zoals gedefinieerd door Kodak, kunnen in het PREMIER Support Plan worden opgenomen. Productie Onderdelen worden gebruikt in het productieproces en zouden niet vervangen hoeven te worden tijdens de verwachte levensduur van de Apparatuur, mits er wordt voldaan aan de juiste specificaties en onderhoud zoals uiteengezet door Kodak. Productie Onderdelen zullen alleen in minimale hoeveelheden op centrale magazijnen worden opgeslagen en kunnen daarom een langere levertijd hebben dan standaard Onderdelen. Productie Onderdelen zijn beschikbaar voor serviceopdrachten en opgenomen in een PREMIER Support Plan, terwijl nieuwe Apparatuur commercieel beschikbaar is. Na een aankondiging van End of Manufacturing (EOM) zullen unieke Productie Onderdelen voor bepaalde Apparatuur niet langer actief worden aangevuld en alleen beschikbaar zijn zolang de voorraad strekt.
- Onderhoudsonderdelen/Benodigdhedenvereisten:** De Klant zal verantwoordelijk zijn voor de aanschaf en het behoud van passende niveaus van onderhoudsonderdelen/ Middelen (MPS) in overeenstemming met de voortdurende productievolumes, preventief onderhoud en site-eisen zoals uiteengezet in het Expectations Document. De Klant zal verantwoordelijk zijn voor al het voortdurend onderhoud, vervanging en servicevereisten voor MPS's zoals getraind door Kodak en uiteengezet in schema's binnen het Expectations Document of afzonderlijke Standard Operating Procedures (SOP) documentatie die kan worden bijgewerkt voor de specifieke toepassing en/of behoefte van de Klant.
- Software Upgrades, Updates en Patches:** Alle Kodak Support Plans omvatten beschikbare software upgrades, updates en patches, op voorwaarde dat de momenteel geïnstalleerde Digital Front End (DFE)/Controller hardware ondersteunend is voor deze toevoegingen en/of niet is aangemerkt als End of Service Life (EOSL).
- DFE / Controller Dekking & Support:** Service en ondersteuning van alle DFE- en/of Controller-software en -componenten omvat alleen de huidige en twee vorige softwareversies. Alle DFE/Controller-hardware kan onderhevig zijn aan EOSL-meldingen op basis van software/hardware-compatibiliteit, dekking/ondersteuning van de hardwareleverancier van Kodak en/of het vermogen van Kodak om dezelfde te onderhouden, zoals bepaald door Kodak. De Klant zal verantwoordelijk zijn voor de aanschaf van vooraf gekwalificeerde DFE/Controller-hardware vervanging(en) of upgrade(s) van Kodak op kosten van de Klant. Na de EOSL-melding van Kodak zullen alle EOSL DFE/Controller-hardware niet langer onder de service-rechten van de Klant vallen en zullen niet langer worden ondersteund of onderhouden door Kodak.

- 14. RSS Verbindingseis:** De Klant zal op eigen kosten een toegewijde netwerkverbinding aan elke Apparatuur element die met een DFE of Controller wordt bediend, voorzien en onderhouden voor het exclusieve gebruik van Kodak voor online diagnostiek en andere service-gerelateerde activiteiten. Als de verbinding om welke reden dan ook wordt uitgeschakeld/verwijderd, zal Kodak een gratieperiode van 60 dagen bieden voor herstelling. Als de verbinding niet wordt hersteld, zal de Klant een verhoging van 20% in de maandelijkse servicecontractprijzen ontvangen vanaf het einde van deze gratieperiode van 60 dagen. Zodra een verbinding is hersteld en Kodak heeft bevestigd dat alle gegevens correct worden overgedragen, kan de opgelegde verhoging worden verwijderd. Alle dergelijke verhogingen zijn niet-restitueerbaar na herstel.
- 15. Gegevens- en Analyse-Rechten:** Kodak behoudt het exclusieve recht, titel en belang in en op alle gegevens en metadata, behalve persoonlijke gegevens, die door de analysesystemen van Kodak worden vastgelegd, opgeslagen en gerapporteerd, inclusief, zonder beperking, machinegegevens, taakgegevens, materiaalgebruik gegevens, onderdelen/componenten gebruik gegevens, verbruiksgoederen gebruik gegevens, machine configuratiegegevens, service/PM-verzoeken, operator verzoeken, softwareversiedata, substraatgegevens en wijzigingsgegevens op uitvindingen, verbeteringen, afgeleide werken of enige andere vorm van intellectueel eigendom gecreëerd door een partij die de Kodak-analysegegevens gebruikt of erop vertrouwt. Er is geen recht op eigendom van de analysegegevens van Kodak of enig afgeleid werk dat de analysegegevens van Kodak gebruikt of erop vertrouwt, geheel of gedeeltelijk aan de Klant overgedragen. De Klant zal de Kodak-analysegegevens of enig deel daarvan niet aan derden verstrekken, bekendmaken of beschikbaar stellen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak. De Klant zal de Kodak-analysegegevens niet gebruiken, afdrukken, kopiëren, vertalen, licentieverlening of weergeven zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak.
- 16. Overmatige service of service veroorzaakt door Klantverzuim:** Als de Klant er niet in slaagt om de Apparatuur te bedienen of te onderhouden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties, training en verwachtingen, of als de Klant er niet in slaagt om een geschikte omgeving voor de Apparatuur te bieden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en dergelijke zorgen leiden tot een hoger dan normaal niveau van serviceuren of onderdeelgebruik, kan Kodak de Klant een melding van overmatige servicezorgen verstrekken. Na kennisgeving zal de Klant 60 dagen de tijd krijgen om samen met Kodak samen te werken om deze zorgen op te lossen. Als deze zorgen na 60 dagen niet correct zijn aangepakt, of als Kodak niet tevreden is met de maatregelen die door de Klant zijn genomen om deze zorgen te corrigeren, kan Kodak extra servicekosten opleggen en/of de Klant verplichten om te betalen voor Onderdelen totdat de Klant voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties en de Apparatuur consequent bedient in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties, verwachtingen en normale serviceniveaus.
- 17. Onvoorzien schade:** Bij enige schade aan enige Apparatuur die onder een Kodak Support Plan valt als gevolg van bedieningsfouten, omgevingsomstandigheden, kwaadwillige handelingen en/of overmacht of in het geval van mogelijke onherstelbare schade aan de Apparatuur, zal Kodak de staat van de Apparatuur beoordelen en bepalen of de Apparatuur geschikt is voor voortdurende productie en ondersteuning. Als de Apparatuur door Kodak als ongeschikt voor productie wordt beschouwd, zal de Apparatuur uit de servicedekking worden verwijderd en zal de Klant worden gecrediteerd voor alle vooraf betaalde service. Als reparaties kunnen worden uitgevoerd, zal de Klant verantwoordelijk zijn en worden gefactureerd voor alle arbeid, Onderdelen en alle andere kostenposten die zijn geïdentificeerd in de vereisten om de Apparatuur terug te brengen naar een optimale staat voor operaties.
- 18. Gecertificeerde Materialen:** Alle Kodak Support Plans en de bijbehorende prijzen zijn afhankelijk van het gebruik van door Kodak gekwalificeerde plaatmedia, onderdelen en benodigdheden met de Apparatuur. Niet-gecertificeerde producten van derden kunnen de prestaties van de Apparatuur en de daarmee geassocieerde kosten en het vermogen van Kodak om de Apparatuur te onderhouden beïnvloeden. De Klant zal worden gefactureerd volgens de dan geldende tijd- en materiaal (T&M)-tarieven voor ondersteuningsincidenten veroorzaakt door het gebruik van niet-gecertificeerde materialen door de Klant. Voortdurend of langdurig gebruik van niet-gecertificeerde materialen kan leiden tot een verhoging van de maandelijkse servicetarieven totdat de Klant het gebruik van dergelijke materialen aanpast en voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties. Daarnaast kan Kodak het Kodak Support Plan onmiddellijk beëindigen als de Klant het gebruik van niet-gecertificeerde materialen niet binnen dertig (30) dagen rectificeert na een schriftelijke kennisgeving van Kodak dat het gebruik van dergelijke materialen door de Klant een materiële schending van de Overeenkomst vormt.
- 19. Field Change Orders, Product Aanpassingen en Proactieve service:** Van tijd tot tijd kan Kodak updates en wijzigingen aan de Apparatuur vereisen die als de enige verantwoordelijkheid van Kodak zijn en beschouwd als onderdeel van elk ondersteuningsplan vallen. Op verzoek van Kodak zal de Klant Kodak onverwijld toegang tot de Apparatuur verlenen om dergelijke wijzigingen uit te voeren.
- 20. Ink & Media Wijzigingen:** Klanten die kiezen voor of een wijziging vereisen in gecertificeerde materialen en/of inkt die door Kodak worden geleverd, zullen in de Support Plan worden opgenomen.
- 21. Materiaalwijzigingen of -veranderingen:** Kodak behoudt zich het recht voor om op elk moment vereisten en/of normen met betrekking tot de Apparatuur, materiaalformuleringen, productievereisten, Onderhoud onderdelen en/of servicevereisten te wijzigen om de gedocumenteerde Apparatuurprestaties en/of specificaties te handhaven. Verder kan Kodak elk Support Plan aanpassen zoals redelijkerwijs nodig is om wijzigingen in het dan geldende beleid en procedures van Kodak te weerspiegelen. Kodak zal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk kennisgeving geven voordat een dergelijke wijziging wordt geïmplementeerd die een materiële impact heeft op de manier waarop ondersteunende diensten worden geleverd. De wijzigingskennisgeving zal de reden voor de wijziging identificeren en de impact op de ondersteunende diensten die aan de Klant worden geleverd, beschrijven. Kodak zal overleg plegen met de Klant om manieren te identificeren om de impact van een dergelijke wijziging te beperken en zal redelijke inspanningen leveren om de wijziging op een manier te implementeren die een dergelijke impact minimaliseert.
- 22. Jetting Module Onderhoud & Herstel:** Klanten worden verwacht zich te bezighouden met de juiste bediening, onderhoud, reiniging en herstel van Jetting Modules (JM) met behulp van goedgekeurde reinigingsvloeistoffen en -materialen zoals getraind door Kodak en uiteengezet in het Expectations Document en SOP-documentatie. Klanten die een door Kodak gecertificeerde herstelstand hebben gekocht, zullen verantwoordelijk zijn voor het personeel en de arbeid die nodig is om het voortdurende herstel van JM's te bedienen en te beheren zoals getraind door Kodak. Kodak zal verantwoordelijk zijn voor de service arbeid en onderdelen die nodig zijn voor break/fix betrokkenheden zoals gedefinieerd in het Expectations Document.
- 23. Product Levenscyclus Wijzigingen:** Kodak behoudt zich het recht voor om op elk moment de beschikbaarheid of levensfase van een bepaald stuk Apparatuur aan te passen. Dergelijke wijzigingen zullen op het moment van wijziging aan Klanten worden meegedeeld en in lijn met de onderstaande richtlijnen worden gebracht.

Product Levenscyclus Definities en Ondersteuning		VERKOOP				SERVICE						
		Nieuwe Apparatuur	Gebruikte Apparatuur	Upgrades	Verbruiksgoederen	ORCs & Middelen	Onderdelen	Productie Onderdelen	Volledige Service Contracten	Zelf Service Contracten	T&M Service	Klanten Training
Commercialiseerde Product	De Apparatuur is volledig beschikbaar en wordt ondersteund.											
End of Manufacture (EOM)	Stop productie en verkoop van nieuwe Apparatuur en elimineer aanvulling van unieke Productie Onderdelen voorraad.											
End of Sales (EOS)	Stop verkoop van gebruikte Apparatuur, upgrades en Support Plans voor nieuwe Klant plaatsingen. Blijf plaatsingen op reeds bestaande accounts ondersteunen.											
End of Service Life (EOSL)	Stop verkoop van verbruiksgoederen en verkoop/vernieuwing van Support Plans. Beëindigen alle servicedekking, oproepen en actieve ondersteuning (op afstand en op locatie) voor Apparatuur.											

Volle dekking
Beschikbaar zolang de voorraad strekt
Niet beschikbaar

24. Standaardkortingen: De volgende kortingen zijn van toepassing in verband met PREMIER Support Plan.

Omschrijving	PREMIER Support Plan Kortingen (van catalogusprijzen / tarieven)
Na Kantooruren	Niet Beschikbaar
Kodak Remote Arbeidsuren (binnen de PPM)	100%
Kodak Op Locatie Arbeidsuren (binnen de PPM)	100% (0% als paragraaf 17 van toepassing is)
Kodak Service Reis- en Onkosten	100% (0% als paragraaf 17 van toepassing is)
Onderdelen	100% (0% als een uitzondering zoals vermeld in paragraaf 8 hierin van toepassing is)
Productie Onderdelen (terwijl beschikbaar zoals vermeld in paragraaf 10 hierin)	100%
Onderhoud Onderdelen/ Middelen	20%

PLUS SUPPORT PLAN - Aanvullende Algemene Voorwaarden

- Naleving van het Expectations Document:** Alle Apparatuur operaties, onderhoud, specificaties, milieueisen en meer worden beschreven in het door Kodak verstrekte document met verwachtingen (Expectations Document). Als de Klant er niet in slaagt om de Apparatuur te bedienen en/of te onderhouden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen, of als de Klant er niet in slaagt om een geschikte omgeving voor de Apparatuur te bieden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen, kan Kodak extra servicekosten opleggen totdat de Klant voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties en de Apparatuur gebruikt in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen.
- Klantverreiste Onderhoud:** De Klant is verantwoordelijk voor al het voorgeschreven onderhoud, beheer en de juiste operationele praktijken zoals uiteengezet in het Expectations Document, evenals voortdurende updates die door Kodak worden verstrekt via training, servicecommunicatie/updates en documentatie.
- Online Technische Support:** Klanten zullen toegang hebben tot het klantportaal van Kodak, dat toegang biedt tot servicedekking, oproepstatus, bestellingen van benodigdheden en servicedocumentatie, bepaald door het servicetrainingniveau van de Klant.
- Remote Support:** 24 uur x 7 dagen op Remote Support uren zijn standaard (SLA = gebruik van beste inspanningen om het doel van 1 uur responstijd te halen). Alle oproepen moeten door de Remote Support worden beoordeeld en gecategoriseerd voordat onderdelen worden verzonden en/of een Field Service Technician wordt ingezet. Normale werktijden kunnen beschikbaar zijn in de lokale taal en buiten werktijd verzoeken zal alleen in het Engels zijn.
- On-site Support:** PLUS Support Plan omvatten geen Kodak-arbeid; daarom gaat de Klant ermee akkoord om een werknemer van de Klant of een derde partij die een door Kodak getrainde en gecertificeerde technicus is te gebruiken voor alle gedefinieerde service- en beschadigen/reparatie-gerelateerde verzoeken. Alle verzoeken voor Kodak servicetechnicus betrokkenheid zullen worden verstrekt tegen gepubliceerde tarieven en kortingen voor PLUS Support Plan. Alle Kodak servicetechnicus betrokkenheid zal alleen tijdens normale kantooruren worden verstrekt en verzonden op basis van een beoordeling van de operationele status van de Apparatuur door een externe servicetechnicus van Kodak, zoals gedetailleerd in de onderstaande tabel. Kodak zal zich naar beste vermogen inspannen om de in deze tabel vastgestelde SLA's na te komen.

Classificatie Level	Statussen	SLAs	Omschrijving
Level 1	Kritisch	Volgende Werkdag	De Apparatuur is volledig uitgevallen en/of heeft een probleem met de afdrukkwaliteit dat onmiddellijke ondersteuning op locatie vereist om de productie te hervatten.
Level 2	Belemmerd	2 tot 3 Werkdagen	De Apparatuur is operationeel en produceert taken, maar niet met optimale productieprestaties.
Level 3	Vrijwillig	5+ Werkdagen	Het gevraagde service-issue of onderdeel(en) is niet urgent of vereist om optimale productieprestaties te behouden.

- Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance):** Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance (PPM)) is in lokale tijd, zoals bepaald door de locatie van de Apparatuur, en sluit feestdagen die door Kodak worden geobserveerd uit.
- Buiten kantooruren ondersteuning** Buiten kantooruren ondersteuning is niet beschikbaar voor deze Apparatuur.
- Onderdelen:** Onderdelen, zoals gedefinieerd door Kodak, zijn inbegrepen als vereist in PLUS Support Plan, behalve (a) zoals vermeld in paragraaf 16 hieronder, (b) zoals vermeld in paragraaf 17 hieronder, of (c) als dergelijke onderdelen vereist zijn als gevolg van verwaarlozing door de Klant.
- Onderdelen verzendingen:** Alle verzendtijden van Onderdelen zullen worden afgestemd op het classificatie level en de ernst van elke serviceaanvraag. Kodak zal verantwoordelijk zijn voor de verzendkosten van Onderdelen, tenzij de Klant een versnelde verzoek en/of verzending buiten de normale levertijden aanvraagt.
- Productie Onderdelen:** Productie Onderdelen, zoals gedefinieerd door Kodak, kunnen in het PLUS Support Plan worden opgenomen. Productie Onderdelen worden gebruikt in het productieproces en zouden niet vervangen hoeven te worden tijdens de verwachte levensduur van de Apparatuur, mits er wordt voldaan aan de juiste specificaties en onderhoud zoals uiteengezet door Kodak. Productie Onderdelen zullen alleen in minimale hoeveelheden op centrale magazijnen worden opgeslagen en kunnen daarom een langere levertijd hebben dan standaard Onderdelen. Productie Onderdelen zijn beschikbaar voor serviceopdrachten en opgenomen in een PLUS Support Plan, terwijl nieuwe Apparatuur commercieel beschikbaar is. Na een aankondiging van End of Manufacturing (EOM) zullen unieke fabrieksonderdelen voor bepaalde Apparatuur niet langer actief worden aangevuld en alleen beschikbaar zijn zolang de voorraad strekt.
- Onderhoudsonderdelen/Benodigdhedenvereisten:** De Klant zal verantwoordelijk zijn voor de aanschaf en het behoud van passende niveaus van onderhoudsonderdelen/ Middelen (MPS) in overeenstemming met de voortdurende productievolume, preventief onderhoud en site-eisen zoals uiteengezet in het Expectations Document. De Klant zal verantwoordelijk zijn voor al het voortdurend onderhoud, vervanging en servicevereisten voor MPS's zoals getraind door Kodak en uiteengezet in schema's binnen het Expectations Document of afzonderlijke Standard Operating Procedures (SOP) documentatie die kan worden bijgewerkt voor de specifieke toepassing en/of behoefte van de Klant.
- Software Upgrades, Updates en Patches:** Alle Kodak Support Plans omvatten beschikbare software upgrades, updates en patches, op voorwaarde dat de momenteel geïnstalleerde Digital Front End (DFE)/Controller hardware ondersteunend is voor deze toevoegingen en/of niet is aangemerkt als End of Service Life (EOSL).
- DFE / Controller Dekking & Support:** Service en ondersteuning van alle DFE- en/of Controller-software en -componenten omvat alleen de huidige en twee vorige softwareversies. Alle DFE/Controller-hardware kan onderhevig zijn aan EOSL-meldingen op basis van software/hardware-compatibiliteit, dekking/ondersteuning van de hardwareleverancier van Kodak en/of het vermogen van Kodak om dezelfde te onderhouden, zoals bepaald door Kodak. De Klant zal verantwoordelijk zijn voor de aanschaf van vooraf gekwalificeerde DFE/Controller-hardware vervanging(en) of upgrade(s) van Kodak op kosten van de Klant. Na de EOSL-melding van Kodak zullen alle EOSL DFE/Controller-hardware niet langer onder de service-rechten van de Klant vallen en zullen niet langer worden ondersteund of onderhouden door Kodak.

- 14. RSS Connection Requirement:** De Klant zal op eigen kosten een toegewezen netwerkverbinding aan elke Apparatuur element die met een DFE of Controller wordt bediend, voorzien en onderhouden voor het exclusieve gebruik van Kodak voor online diagnostiek en andere service-gerelateerde activiteiten. Als de verbinding om welke reden dan ook wordt uitgeschakeld/verwijderd, zal Kodak een gratieperiode van 60 dagen bieden voor herstelling. Als de verbinding niet wordt hersteld, zal de Klant een verhoging van 20% in de maandelijkse servicecontractprijzen ontvangen vanaf het einde van deze gratieperiode van 60 dagen. Zodra een verbinding is hersteld en Kodak heeft bevestigd dat alle gegevens correct worden overgedragen, kan de opgelegde verhoging worden verwijderd. Alle dergelijke verhogingen zijn niet-restitueerbaar na herstel.
- 15. Gegevens- en Analyse-Rechten:** Kodak behoudt het exclusieve recht, titel en belang in en op alle gegevens en metadata, behalve persoonlijke gegevens, die door de analysesystemen van Kodak worden vastgelegd, opgeslagen en gerapporteerd, inclusief, zonder beperking, machinegegevens, taakgegevens, materiaalgebruik gegevens, onderdelen/componenten gebruik gegevens, verbruiksgoederen gebruik gegevens, machine configuratiegegevens, service/PM-verzoeken, operator verzoeken, softwareversiedata, substraatgegevens en wijzigingsgegevens op uitvindingen, verbeteringen, afgeleide werken of enige andere vorm van intellectueel eigendom gecreëerd door een partij die de Kodak-analysegegevens gebruikt of erop vertrouwt. Er is geen recht op eigendom van de analysegegevens van Kodak of enig afgeleid werk dat de analysegegevens van Kodak gebruikt of erop vertrouwt, geheel of gedeeltelijk aan de Klant overgedragen. De Klant zal de Kodak-analysegegevens of enig deel daarvan niet aan derden verstrekken, bekendmaken of beschikbaar stellen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak. De Klant zal de Kodak-analysegegevens niet gebruiken, afdrukken, kopiëren, vertalen, licentieverlening of weergeven zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak.
- 16. Overmatige service of service veroorzaakt door Klantverzuim:** Als de Klant er niet in slaagt om de Apparatuur te bedienen of te onderhouden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties, training en verwachtingen, of als de Klant er niet in slaagt om een geschikte omgeving voor de Apparatuur te bieden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en dergelijke zorgen leiden tot een hoger dan normaal niveau van serviceuren of onderdeelgebruik, kan Kodak de Klant een melding van overmatige servicezorgen verstrekken. Na kennisgeving zal de Klant 60 dagen de tijd krijgen om samen met Kodak samen te werken om deze zorgen op te lossen. Als deze zorgen na 60 dagen niet correct zijn aangepakt, of als Kodak niet tevreden is met de maatregelen die door de Klant zijn genomen om deze zorgen te corrigeren, kan Kodak extra servicekosten opleggen en/of de Klant verplichten om te betalen voor Onderdelen totdat de Klant voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties en de Apparatuur consequent bedient in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties, verwachtingen en normale serviceniveaus.
- 17. Onverwachte Schade:** Bij enige schade aan enige Apparatuur die onder een Kodak Support Plan valt als gevolg van bedieningsfouten, omgevingsomstandigheden, kwaadwillige handelingen en/of overmacht of in het geval van mogelijke onherstelbare schade aan de Apparatuur, zal Kodak de staat van de Apparatuur beoordelen en bepalen of de Apparatuur geschikt is voor voortdurende productie en ondersteuning. Als de Apparatuur door Kodak als ongeschikt voor productie wordt beschouwd, zal de Apparatuur uit de servicedekking worden verwijderd en zal de Klant worden gecrediteerd voor alle vooraf betaalde service. Als reparaties kunnen worden uitgevoerd, zal de Klant verantwoordelijk zijn en worden gefactureerd voor alle arbeid, Onderdelen en alle andere kostenposten die zijn geïdentificeerd in de vereisten om de Apparatuur terug te brengen naar een optimale staat voor operaties.
- 18. Gecertificeerde Materialen** Alle Kodak Support Plans en de bijbehorende prijzen zijn afhankelijk van het gebruik van door Kodak gekwalificeerde plaatmedia, onderdelen en benodigdheden met de Apparatuur. Niet-gecertificeerde producten van derden kunnen de prestaties van de Apparatuur en de daarmee geassocieerde kosten en het vermogen van Kodak om de Apparatuur te onderhouden beïnvloeden. De Klant zal worden gefactureerd volgens de dan geldende tijd- en materiaal (T&M)-tarieven voor ondersteuningsincidenten veroorzaakt door het gebruik van niet-gecertificeerde materialen door de Klant. Voortdurend of langdurig gebruik van niet-gecertificeerde materialen kan leiden tot een verhoging van de maandelijkse servicetarieven totdat de Klant het gebruik van dergelijke materialen aanpast en voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties. Daarnaast kan Kodak het Kodak Support Plan onmiddellijk beëindigen als de Klant het gebruik van niet-gecertificeerde materialen niet binnen dertig (30) dagen rectificeert na een schriftelijke kennisgeving van Kodak dat het gebruik van dergelijke materialen door de Klant een materiële schending van de Overeenkomst vormt.
- 19. Field Change Orders, Product Aanpassingen en Proactieve service:** Van tijd tot tijd kan Kodak updates en wijzigingen aan de Apparatuur vereisen die als de enige verantwoordelijkheid van Kodak zijn en beschouwd als onderdeel van elk ondersteuningsplan vallen. Op verzoek van Kodak zal de Klant Kodak onverwijld toegang tot de Apparatuur verlenen om dergelijke wijzigingen uit te voeren.
- 20. Ink & Media Wijzigingen:** Klanten die kiezen voor of een wijziging vereisen in gecertificeerde materialen en/of inkt die door Kodak worden geleverd, zullen in de Support Plan worden opgenomen.
- 21. Material Modifications or Changes:** Kodak behoudt zich het recht voor om op elk moment vereisten en/of normen met betrekking tot de Apparatuur, materiaalformuleringen, productievereisten, Onderhoud onderdelen en/of servicevereisten te wijzigen om de gedocumenteerde Apparatuurprestaties en/of specificaties te handhaven. Verder kan Kodak elk Support Plan aanpassen zoals redelijkerwijs nodig is om wijzigingen in het dan geldende beleid en procedures van Kodak te weerspiegelen. Kodak zal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk kennisgeving geven voordat een dergelijke wijziging wordt geïmplementeerd die een materiële impact heeft op de manier waarop ondersteunende diensten worden geleverd. De wijzigingskennisgeving zal de reden voor de wijziging identificeren en de impact op de ondersteunende diensten die aan de Klant worden geleverd, beschrijven. Kodak zal overleg plegen met de Klant om manieren te identificeren om de impact van een dergelijke wijziging te beperken en zal redelijke inspanningen leveren om de wijziging op een manier te implementeren die een dergelijke impact minimaliseert.
- 22. Jetting Module Onderhoud & Herstel:** Klanten worden verwacht zich te bezighouden met de juiste bediening, onderhoud, reiniging en herstel van Jetting Modules (JM) met behulp van goedgekeurde reinigingsvloeistoffen en -materialen zoals getraind door Kodak en uiteengezet in het Expectations Document en SOP-documentatie. Klanten die een door Kodak gecertificeerde herstelstand hebben gekocht, zullen verantwoordelijk zijn voor het personeel en de arbeid die nodig is om het voortdurende herstel van JM's te bedienen en te beheren zoals getraind door Kodak. Kodak zal verantwoordelijk zijn voor de servicearbeid en onderdelen die nodig zijn voor break/fix betrokkenheden zoals gedefinieerd in het Expectations Document.
- 23. Product Levenscyclus Wijzigingen:** Kodak behoudt zich het recht voor om op elk moment de beschikbaarheid of levensfase van een bepaald stuk Apparatuur aan te passen. Dergelijke wijzigingen zullen op het moment van wijziging aan Klanten worden meegedeeld en in lijn met de onderstaande richtlijnen worden gebracht.

Product Levenscyclus Definities en Ondersteuning		VERKOOP				SERVICE						
		Nieuwe Apparatuur	Gebruikte Apparatuur	Upgrades	Verbruiksgoederen	ORCs & Middelen	Onderdelen	Productie Onderdelen	Volledige Service Contracten	Zelf Service Contracten	T&M Service	Klanten Training
Commercialised Product	De Apparatuur is volledig beschikbaar en wordt ondersteund.											
End of Manufacture (EOM)	Stop productie en verkoop van nieuwe Apparatuur en elimineer aanvulling van unieke Productie Onderdelen voorraad.											
End of Sales (EOS)	Stop verkoop van gebruikte Apparatuur, upgrades en Support Plans voor nieuwe Klant plaatsingen. Blijf plaatsingen op reeds bestaande accounts ondersteunen.											
End of Service Life (EOL)	Stop verkoop van verbruiksgoederen en verkoop/vernieuwing van Support Plans. Beëindigen alle servicedekking, oproepen en actieve ondersteuning (op afstand en op locatie) voor Apparatuur.											

Volle dekking
Beschikbaar zolang de voorraad strekt
Niet beschikbaar

25. Standaardkortingen: De volgende kortingen zijn van toepassing in verband met PLUS Support Plan.

Omschrijving	PLUS Support Plan Kortingen (van catalogusprijzen / tarieven)
Na Kantooruren	Niet Beschikbaar
Kodak Remote Arbeidsuren (binnen de PPM)	100%
Kodak Onsite Labour Hours (within the PPM)	25% (0% als paragraaf 17 van toepassing is)
Kodak Service Travel & Expenses	25% (0% als paragraaf 17 van toepassing is)
Onderdelen	100% (0% als een uitzondering zoals vermeld in paragraaf 8 hierin van toepassing is)
Productie Onderdelen (terwijl beschikbaar zoals vermeld in paragraaf 10 hierin)	100%
Onderhoud Onderdelen/ Middelen	15%

REMOTE SUPPORT PLAN - Aanvullende Algemene Voorwaarden

- Naleving van het Expectations Document:** Alle Apparatuur operaties, onderhoud, specificaties, milieueisen en meer worden beschreven in het door Kodak verstrekte document met verwachtingen (Expectations Document). Als de Klant er niet in slaagt om de Apparatuur te bedienen en/of te onderhouden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen, of als de Klant er niet in slaagt om een geschikte omgeving voor de Apparatuur te bieden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen, kan Kodak extra servicekosten opleggen totdat de Klant voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties en de Apparatuur gebruikt in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en verwachtingen.
- Klantverreiste Onderhoud:** De Klant is verantwoordelijk voor al het voorgeschreven onderhoud, beheer en de juiste operationele praktijken zoals uiteengezet in het Expectations Document, evenals voortdurende updates die door Kodak worden verstrekt via training, servicecommunicatie/updates en documentatie.
- Online Technische Support:** Klanten zullen toegang hebben tot het klantportaal van Kodak, dat toegang biedt tot servicedekking, oproepstatus, bestellingen van benodigdheden en servicedocumentatie, bepaald door het servicetrainingniveau van de Klant.
- Remote Support:** 24 uur x 7 dagen op Remote Support uren zijn standaard (SLA = gebruik van beste inspanningen om het doel van 1 uur responstijd te halen). Alle oproepen moeten door de Remote Support worden beoordeeld en gecategoriseerd voordat onderdelen worden verzonden en/of een Field Service Technician wordt ingezet. Normale werktijden kunnen beschikbaar zijn in de lokale taal en buiten werktijd verzoeken zal alleen in het Engels zijn.
- On-site Support:** REMOTE Support Plan omvatten geen Kodak-arbeid; daarom gaat de Klant ermee akkoord om een werknemer van de Klant of een derde partij die een door Kodak getrainde en gecertificeerde technicus is te gebruiken voor alle gedefinieerde service- en beschadigen/reparatie-gerelateerde verzoeken. Alle verzoeken voor Kodak servicetechnicus betrokkenheid zullen worden verstrekt tegen gepubliceerde tarieven en kortingen voor REMOTE Support Plan. Alle Kodak servicetechnicus betrokkenheid zal alleen tijdens normale kantooruren worden verstrekt en verzonden op basis van een beoordeling van de operationele status van de Apparatuur door een externe servicetechnicus van Kodak, zoals gedetailleerd in de onderstaande tabel. Kodak zal zich naar beste vermogen inspannen om de in deze tabel vastgestelde SLA's na te komen.

Classificatie Level	Statussen	SLAs	Omschrijving
Level 1	Kritisch	Volgende Werkdag	De Apparatuur is volledig uitgevallen en/of heeft een probleem met de afdrukkwaliteit dat onmiddellijke ondersteuning op locatie vereist om de productie te hervatten.
Level 2	Belemmerd	2 tot 3 Werkdagen	De Apparatuur is operationeel en produceert taken, maar niet met optimale productieprestaties.
Level 3	Vrijwillig	5+ Werkdagen	Het gevraagde service-issue of onderdeel(en) is niet urgent of vereist om optimale productieprestaties te behouden.

- Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance):** Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance (PPM)) is in lokale tijd, zoals bepaald door de locatie van de Apparatuur, en sluit feestdagen die door Kodak worden geobserveerd uit.
- Buiten kantooruren ondersteuning** Buiten kantooruren ondersteuning is niet beschikbaar voor deze Apparatuur.
- Onderdelen:** Onderdelen zijn niet inbegrepen in een REMOTE ondersteuningsplan; daarom zal de Klant worden gefactureerd voor alle Onderdelen volgens gepubliceerde tarieven en REMOTE ondersteuningsplan kortingen.
- Onderdelen Verzendingen:** Alle verzendtijden van Onderdelen zullen worden afgestemd op het classificatie niveau en de ernst van elke serviceaanvraag. Kodak zal verantwoordelijk zijn voor de verzendkosten van Onderdelen, tenzij de Klant een versnelde verzoek en/of verzending buiten de normale levertijden aanvraagt.
- Productie Onderdelen:** Productie Onderdelen zoals gedefinieerd door Kodak, zijn niet inbegrepen in een REMOTE Support Plan; daarom zal de Klant worden gefactureerd voor alle Productie Onderdelen volgens gepubliceerde tarieven en REMOTE Support Plan kortingen, evenals verzendkosten. Productie Onderdelen worden gebruikt in het productieproces en zouden niet vervangen hoeven te worden tijdens de verwachte levensduur van de Apparatuur, mits er wordt voldaan aan de juiste specificaties en onderhoud zoals uiteengezet door Kodak. Productie Onderdelen zullen alleen in minimale hoeveelheden op centrale magazijnen worden opgeslagen en kunnen daarom een langere levertijd hebben dan standaard Onderdelen. Productie Onderdelen zijn beschikbaar voor serviceopdrachten terwijl nieuwe Apparatuur commercieel beschikbaar is. Na een aankondiging van End of Manufacturing (EOM) zullen unieke Productie Onderdelen voor bepaalde Apparatuur niet langer actief worden aangevuld en zullen alleen beschikbaar zijn zolang de voorraad strekt.
- Onderhoudsonderdelen/Benodigdhedenvereisten:** De Klant zal verantwoordelijk zijn voor de aanschaf en het behoud van passende niveaus van onderhoudsonderdelen/ Middelen (MPS) in overeenstemming met de voortdurende productievolumes, preventief onderhoud en site-eisen zoals uiteengezet in het Expectations Document. De Klant zal verantwoordelijk zijn voor al het voortdurend onderhoud, vervanging en servicevereisten voor MPS's zoals getraind door Kodak en uiteengezet in schema's binnen het Expectations Document of afzonderlijke Standard Operating Procedures (SOP) documentatie die kan worden bijgewerkt voor de specifieke toepassing en/of behoefte van de Klant.
- Software Upgrades, Updates en Patches:** : Alle Kodak Support Plans omvatten beschikbare software upgrades, updates en patches, op voorwaarde dat de momenteel geïnstalleerde Digital Front End (DFE)/Controller hardware ondersteunend is voor deze toevoegingen en/of niet is aangemerkt als End of Service Life (EOSL).
- DFE / Controller Dekking & Support:** Service en ondersteuning van alle DFE- en/of Controller-software en -componenten omvat alleen de huidige en twee vorige softwareversies. Alle DFE/Controller-hardware kan onderhevig zijn aan EOSL-meldingen op basis van software/hardware-compatibiliteit, dekking/ondersteuning van de hardwareleverancier van Kodak en/of het vermogen van Kodak om dezelfde te onderhouden, zoals bepaald door Kodak. De Klant zal verantwoordelijk zijn voor de aanschaf van vooraf gekwalificeerde DFE/Controller-hardware vervanging(en) of upgrade(s) van Kodak op kosten van de Klant. Na de EOSL-melding van Kodak zullen alle EOSL DFE/Controller-hardware niet langer onder de service-rechten van de Klant vallen en zullen niet langer worden ondersteund of onderhouden door Kodak.

- 14. RSS RSS Verbindingseis:** De Klant zal op eigen kosten een toegewezen netwerkverbinding aan elke Apparatuur element die met een DFE of Controller wordt bediend, voorzien en onderhouden voor het exclusieve gebruik van Kodak voor online diagnostiek en andere service-gerelateerde activiteiten. Als de verbinding om welke reden dan ook wordt uitgeschakeld/verwijderd, zal Kodak een gratieperiode van 60 dagen bieden voor herstelling. Als de verbinding niet wordt hersteld, zal de Klant een verhoging van 20% in de maandelijkse servicecontractprijzen ontvangen vanaf het einde van deze gratieperiode van 60 dagen. Zodra een verbinding is hersteld en Kodak heeft bevestigd dat alle gegevens correct worden overgedragen, kan de opgelegde verhoging worden verwijderd. Alle dergelijke verhogingen zijn niet-restitueerbaar na herstel.
- 15. Gegevens- en Analyse-Rechten:** Kodak behoudt het exclusieve recht, titel en belang in en op alle gegevens en metadata, behalve persoonlijke gegevens, die door de analysesystemen van Kodak worden vastgelegd, opgeslagen en gerapporteerd, inclusief, zonder beperking, machinegegevens, taakgegevens, materiaalgebruik gegevens, onderdelen/componenten gebruik gegevens, verbruiksgoederen gebruik gegevens, machine configuratiegegevens, service/PM-verzoeken, operator verzoeken, softwareversiedata, substraatgegevens en wijzigingsgegevens op uitvindingen, verbeteringen, afgeleide werken of enige andere vorm van intellectueel eigendom gecreëerd door een partij die de Kodak-analysegegevens gebruikt of erop vertrouwt. Er is geen recht op eigendom van de analysegegevens van Kodak of enig afgeleid werk dat de analysegegevens van Kodak gebruikt of erop vertrouwt, geheel of gedeeltelijk aan de Klant overgedragen. De Klant zal de Kodak-analysegegevens of enig deel daarvan niet aan derden verstrekken, bekendmaken of beschikbaar stellen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak. De Klant zal de Kodak-analysegegevens niet gebruiken, afdrucken, kopiëren, vertalen, licentieverlening of weergeven zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak.
- 16. Overmatige service of service veroorzaakt door Klantverzuim:** Als de Klant er niet in slaagt om de Apparatuur te bedienen of te onderhouden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties, training en verwachtingen, of als de Klant er niet in slaagt om een geschikte omgeving voor de Apparatuur te bieden in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties en dergelijke zorgen leiden tot een hoger dan normaal niveau van serviceuren of onderdeelgebruik, kan Kodak de Klant een melding van overmatige servicezorgen verstrekken. Na kennisgeving zal de Klant 60 dagen de tijd krijgen om samen met Kodak samen te werken om deze zorgen op te lossen. Als deze zorgen na 60 dagen niet correct zijn aangepakt, of als Kodak niet tevreden is met de maatregelen die door de Klant zijn genomen om deze zorgen te corrigeren, kan Kodak extra servicekosten opleggen en/of de Klant verplichten om te betalen voor Onderdelen totdat de Klant voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties en de Apparatuur consequent bedient in overeenstemming met de door Kodak gepubliceerde specificaties, verwachtingen en normale serviceniveaus.
- 17. Onverwachte Schade:** Bij enige schade aan enige Apparatuur die onder een Kodak Support Plan valt als gevolg van bedieningsfouten, omgevingsomstandigheden, kwaadwillige handelingen en/of overmacht of in het geval van mogelijke onherstelbare schade aan de Apparatuur, zal Kodak de staat van de Apparatuur beoordelen en bepalen of de Apparatuur geschikt is voor voortdurende productie en ondersteuning. Als de Apparatuur door Kodak als ongeschikt voor productie wordt beschouwd, zal de Apparatuur uit de servicedekking worden verwijderd en zal de Klant worden gecrediteerd voor alle vooraf betaalde service. Als reparaties kunnen worden uitgevoerd, zal de Klant verantwoordelijk zijn en worden gefactureerd voor alle arbeid, Onderdelen en alle andere kostenposten die zijn geïdentificeerd in de vereisten om de Apparatuur terug te brengen naar een optimale staat voor operaties.
- 18. Gecertificeerde Materialen:** Alle Kodak Support Plans en de bijbehorende prijzen zijn afhankelijk van het gebruik van door Kodak gekwalificeerde plaatmedia, onderdelen en benodigdheden met de Apparatuur. Niet-gecertificeerde producten van derden kunnen de prestaties van de Apparatuur en de daarmee geassocieerde kosten en het vermogen van Kodak om de Apparatuur te onderhouden beïnvloeden. De Klant zal worden gefactureerd volgens de dan geldende tijd- en materiaal (T&M)-tarieven voor ondersteuningsincidenten veroorzaakt door het gebruik van niet-gecertificeerde materialen door de Klant. Voortdurend of langdurig gebruik van niet-gecertificeerde materialen kan leiden tot een verhoging van de maandelijkse servicetarieven totdat de Klant het gebruik van dergelijke materialen aanpast en voldoet aan de door Kodak gepubliceerde specificaties. Daarnaast kan Kodak het Kodak Support Plans onmiddellijk beëindigen als de Klant het gebruik van niet-gecertificeerde materialen niet binnen dertig (30) dagen rectificeert na een schriftelijke kennisgeving van Kodak dat het gebruik van dergelijke materialen door de Klant een materiële schending van de Overeenkomst vormt.
- 19. Field Change Orders, Product Aanpassingen en Proactieve service:** Van tijd tot tijd kan Kodak updates en wijzigingen aan de Apparatuur vereisen die als de enige verantwoordelijkheid van Kodak zijn en beschouwd als onderdeel van elk ondersteuningsplan vallen. Op verzoek van Kodak zal de Klant Kodak onverwijld toegang tot de Apparatuur verlenen om dergelijke wijzigingen uit te voeren.
- 20. Ink & Media Wijzigingen:** Klanten die kiezen voor of een wijziging vereisen in gecertificeerde materialen en/of inkt die door Kodak worden geleverd, zullen in de Support Plan worden opgenomen.
- 21. Materiaalwijzigingen of -veranderingen:** Kodak behoudt zich het recht voor om op elk moment vereisten en/of normen met betrekking tot de Apparatuur, materiaalformuleringen, productievereisten, Onderhoud onderdelen en/of servicevereisten te wijzigen om de gedocumenteerde Apparatuurprestaties en/of specificaties te handhaven. Verder kan Kodak elk Support Plan aanpassen zoals redelijkerwijs nodig is om wijzigingen in het dan geldende beleid en procedures van Kodak te weerspiegelen. Kodak zal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk kennisgeving geven voordat een dergelijke wijziging wordt geïmplementeerd die een materiële impact heeft op de manier waarop ondersteunende diensten worden geleverd. De wijzigingskennisgeving zal de reden voor de wijziging identificeren en de impact op de ondersteunende diensten die aan de Klant worden geleverd, beschrijven. Kodak zal overleg plegen met de Klant om manieren te identificeren om de impact van een dergelijke wijziging te beperken en zal redelijke inspanningen leveren om de wijziging op een manier te implementeren die een dergelijke impact minimaliseert.
- 22. Jetting Module Onderhoud & Herstel:** Klanten worden verwacht zich te bezighouden met de juiste bediening, onderhoud, reiniging en herstel van Jetting Modules (JM) met behulp van goedgekeurde reinigingsvloeistoffen en -materialen zoals getraind door Kodak en uiteengezet in het Expectations Document en SOP-documentatie. Klanten die een door Kodak gecertificeerde herstelstand hebben gekocht, zullen verantwoordelijk zijn voor het personeel en de arbeid die nodig is om het voortdurende herstel van JM's te bedienen en te beheren zoals getraind door Kodak. Kodak zal verantwoordelijk zijn voor de servicearbeid en onderdelen die nodig zijn voor break/fix betrokkenheden zoals gedefinieerd in het Expectations Document.
- 23. Product Levenscyclus Wijzigingen:** Kodak behoudt zich het recht voor om op elk moment de beschikbaarheid of levensfase van een bepaald stuk Apparatuur aan te passen. Dergelijke wijzigingen zullen op het moment van wijziging aan Klanten worden meegedeeld en in lijn met de onderstaande richtlijnen worden gebracht.

Product Levenscyclus Definities en Ondersteuning		VERKOOP				SERVICE						
		Nieuwe Apparatuur	Gebruikte Apparatuur	Upgrades	Verbruiksgoederen	ORCs & Middelen	Onderdelen	Productie Onderdelen	Volledige Service Contracten	Zelf Service Contracten	T&M Service	Klanten Training
Gecommercialiseerd Product	De Apparatuur is volledig beschikbaar en wordt ondersteund.											
End of Manufacture (EOM)	Stop productie en verkoop van nieuwe Apparatuur en elimineer aanvulling van unieke Productie Onderdelen voorraad.											
End of Sales (EOS)	Stop verkoop van gebruikte Apparatuur, upgrades en Support Plans voor nieuwe Klantplaatsingen. Blijf plaatsingen op reeds bestaande accounts ondersteunen.											
End of Service Life (EOSL)	Stop verkoop van verbruiksgoederen en verkoop/vernieuwing van Support Plans. Beëindigen alle servicedekking, oproepen en actieve ondersteuning (op afstand en op locatie) voor Apparatuur.											

Volle dekking
Beschikbaar zolang de voorraad strekt
Niet beschikbaar

24. Standaardkortingen: De volgende kortingen zijn van toepassing in verband met REMOTE Support Plan.

Omschrijving	REMOTE Support Plan Kortingen (van catalogusprijzen / tarieven)
Na Kantooruren	Niet Beschikbaar
Kodak Remote Arbeidsuren (binnen de PPM)	100%
Kodak Op Locatie Arbeidsuren (binnen de PPM)	15% (0% als paragraaf 17 van toepassing is)
Kodak Service Reis- en Onkosten	15% (0% als paragraaf 17 van toepassing is)
Onderdelen	20% (0% als extra servicekosten worden opgelegd volgens paragraaf 16 hierin of als paragraaf 17 hierin van toepassing is)
Productie Onderdelen (terwijl beschikbaar zoals vermeld in paragraaf 10 hierin)	20%
Onderhoud Onderdelen / Middelen	10%