Equipement de la ligne de développement (PLE) - Description du Plan de Support

PLAN DE SUPPORT	PREMIER	PLUS	A DISTANCE UNIQUEMENT
DESCRIPTION DU PLAN	Couverture Kodak de l'assistance à distance, de la main d'œuvre sur site et des pièces détachées selon les équipements PLE désignés	Couverture Kodak de l'assistance à distance, et des pièces détachées selon les équipements PLE désignés	Couverture Kodak de l'assistance à distance uniquement selon les équipements PLE désignés
FAMILLE DE PRODUIT	FAMILLE KODAK PLE Y compris : Développeuse, four, table, table de retournement et stacker	FAMILLE KODAK PLE Y compris : Développeuse, four, table, table de retournement et stacker	FAMILLE KODAK PLE Y compris : Développeuse, four, table, table de retournement et stacker
FACTURATION DU SERVICE <i>Se référer au Contrat Client pour les prix et remises.</i>	Mensuel : Tarif forfaitaire pour l'assistance à distance incluse, les pièces détachées et la main d'œuvre selon la configuration. Tous les engagements et services non inclus dans ce plan de support seront facturés séparément au tarif en vigueur.	Mensuel : Tarif forfaitaire pour l'assistance à distance incluse et les pièces selon la configuration. Tous les engagements et services non inclus dans ce plan de support seront facturés séparément au tarif en vigueur.	Mensuel : Tarif forfaitaire pour l'assistance à distance uniquement incluse selon la configuration, le nombre de machine et de la couverture de service. Toutes les prestations non incluses dans ce plan de support seront facturées séparément au tarif en vigueur.
ASSISTANCE EN LIGNE (customer.kodak.com)	INCLUS ³	INCLUS ³	INCLUS ³
ASSISTANCE A DISTANCE	INCLUS ⁴	INCLUS ⁴	INCLUS ⁴
Temps de réaction visé	1 HEURE	1 HEURE	1 HEURE
Période Principale de Maintenance (PPM)	13x5 (Du lundi au vendredi, HORS JOURS FERIES)	13x5 (Du lundi au vendredi, HORS JOURS FERIES)	13x5 (Du lundi au vendredi, HORS JOURS FERIES)
CONNECTION RSS	NON-APPLICABLE ¹⁴	NON-APPLICABLE ¹⁴	NON-APPLICABLE ¹⁴
ASSISTANCE SUR SITE	INCLUS	NON INCLUS	NON INCLUS
Temps de Réponse Estimé	RÉPONSE MESURÉE ⁵ Délai d'intervention déterminé par l'assistance à distance en fonction des conditions de fonctionnement de la machine	RÉPONSE MESURÉE ⁵ Délai d'intervention déterminé par l'assistance à distance en fonction des conditions de fonctionnement de la machine.	RÉPONSE MESURÉE ⁵ Délai d'intervention déterminé par l'assistance à distance en fonction des conditions de fonctionnement de la machine.
Période Principale de Maintenance (PPM)	9x5 (L-V 8H-17H, HORS JOURS FERIES) ⁶	9x5 (L-V 8H-17H, HORS JOURS FERIES) ⁶	9x5 (L-V 8H-17H, HORS JOURS FERIES) ⁶
Frais d'Appel dans le cadre de la PPM	NON-APPLICABLE	APPLICABLE Frais d'Appel facturés séparément au tarif en vigueur	APPLICABLE Frais d'Appel facturés séparément au tarif en vigueur
Frais de main-d'œuvre dans le cadre de la PPM	NON-APPLICABLE	APPLICABLE Main-d'œuvre facturée séparément au tarif en vigueur au moment de la prestation et selon les heures enregistrées	APPLICABLE Main-d'œuvre facturée séparément au tarif en vigueur au moment de la prestation et selon les heures enregistrées
Assistance en dehors des heures ouvrables (heures en dehors de la PPM)	NON DISPONIBLE ⁷ Assistance non disponible en dehors des heures de bureau	NON DISPONIBLE ⁷ Assistance non disponible après les heures de bureau	NON DISPONIBLE ⁷ Assistance non disponible après les heures de bureau
PIÈCES DÉTACHÉES	INCLUS ⁸	INCLUS ⁸	NON INCLUS ⁸
COMPOSANTS D'USINE	INCLUS ¹⁰	INCLUS ¹⁰	NON INCLUS ¹⁰
PIÈCES ET FOURNITURES D'ENTRETIEN (PMA)	INCLUS ¹¹	NON INCLUS ¹¹	NON INCLUS ¹¹
COUVERTURE DU LOGICIEL DFE/CONTRÔLEUR : Y COMPRIS LES MISES À NIVEAU, LES MISES À JOURS ET LES CORRECTIFS DES LOGICIELS COMPATIBLES AVEC LE DFE ACTUEL MATERIEL (Applications Kodak uniquement)	INCLUS ^{12, 13}	INCLUS ^{12, 13}	INCLUS ^{12, 13}
AMELIORATIONS DES EQUIPEMENTS SUR SITE, MODIFIATIONS DE PRODUIT ET SERVICES PROACTIFS	INCLUS ¹⁹	NON INCLUS ¹⁹	NON INCLUS ¹⁹
MODIFICATIONS DES SUPPORTS KODAK	INCLUS ²⁰	INCLUS ²⁰	INCLUS ²⁰
MAINTENANCE PREVENTIVE (PM)	INCLUS ²¹	INCLUS ²¹	NON INCLUS ²¹
LIEN VERS LES CONDITIONS GENERALES ADDITIONNELLES	PREMIER Support Plan T&Cs	PLUS Support Plan T&Cs	REMOTE Support Plan T&Cs

Notes : Kodak se réserve le droit de modifier tout Plan de Support si cela s'avère raisonnablement nécessaire pour refléter les modifications apportées aux politiques et procédures Kodak en vigueur. Kodak donnera un préavis écrit de trente (30) jours avant de mettre en œuvre toute modification ayant un impact important sur la manière dont les Services d'Assistance sont fournis. L'avis de modification identifiera la raison de la modification et décrira l'impact sur les Service d'assistance fournis au Client. Kodak consultera le Client afin d'identifier les moyens d'atténuer l'impact d'une telle modification et déploiera des efforts raisonnables pour mettre en œuvre la modification de manière à minimiser cet impact.

PLAN DE SUPPORT PREMIER – CONDITIONS GENERALES SUPPLEMENTAIRES

- Conformité avec le document des attentes :** Toutes les opérations de la machine, la maintenance, les spécifications, les exigences environnementales et autres sont décrites dans le document des attentes fourni par Kodak (Document des Attentes). Si le Client n'exploite pas et/ou n'entretient pas l'Équipement conformément aux spécifications et attentes publiées par Kodak ou si le Client ne fournit pas un environnement approprié aux spécifications et attentes publiées par Kodak, Kodak peut facturer des frais de service supplémentaires jusqu'à ce que le Client respecte les spécifications publiées par Kodak et utilise l'Équipement conformément aux spécifications et attentes publiées par Kodak.
- Maintenance requise par le Client :** Le Client est responsable de l'ensemble de la maintenance prescrite, de l'entretien et des pratiques opérationnelles appropriées telles qu'elles sont définies et décrites dans le Document des Attentes ainsi que des mises à jour continues fournies par Kodak par le biais de la formation, des communications/mises à jour du service et de la documentation.
- Assistance technique en ligne.** Les Clients auront accès au portail client de Kodak qui leur permettra d'accéder aux prestations couvertes par le plan de support, à l'ouverture des appels, à la commande de pièces détachées et à la documentation de service selon le niveau de formation du Client en matière de service.
- Assistance à distance :** 13 heures sur 24 x 5 jours sur 7 – Les horaires de l'assistance à distance sont standards (SLA =Kodak fera ses meilleurs efforts pour atteindre le temps de réponse d'une heure). Tous les appels doivent être examinés et triés par le support à distance avant l'expédition des pièces et/ou avant l'envoi d'un technicien sur site. Pendant les heures normales de travail, l'assistance est proposée dans la langue locale et en dehors des heures de travail, l'assistance sera fournie en anglais uniquement.
- Assistance sur site :** 9 heures sur 24, 5 jours sur 7 L'assistance sur site sera déterminée après l'évaluation de l'état opérationnel de l'Équipement par un technicien de service à distance Kodak selon les critères ci-dessous. Kodak s'efforcera de respecter les SLA définis dans ce tableau :

Niveau d'urgence	Statut	SLAs	Description
Niveau 1	Critique	Jour ouvrable suivant	L'Équipement est en panne et/ou présente un problème de qualité d'image qui nécessite une assistance immédiate sur site pour rétablir la production.
Niveau 2	Déficient	2 à 3 jours ouvrables	L'Équipement est opérationnel et produit des travaux mais n'atteint pas ses performances optimales.
Niveau 3	Non critique	5+ jours ouvrables	Le problème de Service ou de pièce(s) demandé(es) n'est pas urgent ou nécessaire pour maintenir une performance de production optimale.

- Période Principale de Maintenance :** La Période Principale de Maintenance (PPM) est exprimée en heure locale et est déterminée par l'emplacement de l'Équipement. Elle exclut les jours fériés Kodak.
- Assistance en dehors des Heures de Travail :** L'assistance en dehors des heures de travail n'est pas disponible pour cet Equipement.
- Pièces Détachées :** Les Pièces Détachées telles que définies par Kodak sont incluses selon les besoins dans les plans de support PREMIER, sauf (a) dans les cas prévus au paragraphe 16 ci-dessous, (b) dans les cas prévus au paragraphe 17 ci-dessous, ou (c) si ces pièces sont nécessaires à la suite d'une négligence de la part du Client.
- Expédition des Pièces Détachées :** Tous les délais d'expédition des pièces détachées seront alignés sur le statut d'engagement et de gravité de chaque appel de service. Kodak sera responsable des frais d'expédition des pièces détachées à moins que le Client ne demande une intervention et/ou une expédition accélérée en dehors des délais normaux.
- Composants d'Usine :** Les composants d'Usine, tels que définis par Kodak, peuvent être inclus le plan de support PREMIER. Les composants d'Usine sont utilisés dans le processus de fabrication et ne devraient pas nécessiter de remplacement pendant la durée de vie prévue de l'Équipement si les spécifications et l'entretien sont corrects, comme indiqué par Kodak. Les composants d'Usine sont stockés en quantités minimales dans des entrepôts centraux uniquement et peuvent donc avoir un délai de livraison plus long que les pièces détachées standards. Les composants d'Usine sont disponibles pour les engagements de service et inclus dans le plan d'assistance PREMIER, tant que le nouvel Equipements est disponible à la vente. Après l'annonce de la "fin de fabrication" (EOM), les composants d'Usine ne seront plus réapprovisionnés et ne seront disponibles que jusqu'à épuisement des stocks.
- Exigences en matière de Pièces et Fournitures de Maintenance :** Le Client est responsable de l'achat et du maintien d'un niveau approprié de pièces/fournitures de maintenance (MPS) en fonction des volumes de production en cours, de la maintenance préventive et des exigences du sites, comme indiqué dans le Document des Attentes. Le Client est responsable de tous les besoins de maintenance, de remplacement et d'entretien des MPS tels qu'ils ont été formés par Kodak et définis dans les annexes du Document des Attentes ou dans la documentation séparée des Procédures Opérationnelles Standards (POS) qui peuvent être mises à jour en fonction de l'application et/ou les besoins spécifiques du Client.
- Mise à Niveau, Mises à Jour et Correctifs logiciels :** Tous les plans de support de Kodak comprennent des mises à niveau, des mises à jour et des correctifs logiciels disponibles, à condition que le matériel Digital Front End (DFE) / contrôleur actuel prenne en charge ces ajouts et qu'il ne soit pas désigné comme étant en fin de vie (EOSL).
- Couverture et support DFE / contrôleur :** Le Service et l'assistance de tous les logiciels et composants DFE et/ou Contrôleur ne s'appliquent que sur la version actuelle et sur les deux versions précédentes du logiciel. Tout le matériel DFE peut faire l'objet de notifications EOSL en fonction de la compatibilité logicielle/matérielle, de la couverture/assistance du fournisseur de matériel de Kodak et /ou de la capacité de Kodak à assurer la maintenance de ce matériel, telle que déterminée par Kodak. Il incombe au Client d'acheter à ses frais auprès de Kodak le(s) matériel(s) de remplacement ou de mise à niveau du DFE/contrôleur présélectionné(s). À la suite de la notification EOSL de Kodak, tout le matériel DFE/contrôleur EOSL ne sera plus couvert par le plan de support du Client et ne sera plus pris en charge ni entretenu par Kodak. :
- Connexion RSS :** Comme RSS ne sont pas disponibles pour tous les équipements PLE, la connexion RSS ne s'applique.
- Droits sur les Données et l'Analyse:** Kodak conserve les droits, titres et l'intérêt exclusifs de toutes les données et métadonnées, à l'exception des données personnelles, collectées, stockées et enregistrées par les systèmes d'analyse de Kodak, y compris mais sans s'y limiter, les données relatives aux machines, les données relatives aux travaux, les données relatives aux matériaux, les données relatives à l'utilisation

de pièces/composants, les données relatives à l'utilisation des consommables, les données relatives à la configuration de la machine, les engagements de services/PM, l'engagement de l'opérateur, les données relatives à la version du logiciel, les données relatives au substrat et les données relatives aux modifications, ainsi que toutes les inventions, améliorations, travaux dérivés ou toute autre forme de propriété intellectuelle créée par toute partie utilisant les données d'analyse de Kodak ou s'y fiant. Aucun titre ou droit de propriété sur les données analytiques de Kodak ou sur les travaux dérivés créés utilisant ou s'appuyant sur les données analytiques de Kodak n'est transféré, en tout ou en partie au Client. Le Client ne fournira pas, ne divulguera pas et ne mettra pas les données analytiques de Kodak ou toute partie de celles-ci à la disposition d'un tiers sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak. Le Client ne doit pas utiliser, imprimer, copier, traduire, concéder une licence ou afficher les données analytiques de Kodak sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak.

- 16. Service Excessif ou Service Causé par une défaillance de la part du Client :** Si le Client n'exploite pas ou n'entretient pas l'Équipement conformément aux spécifications, à la formation et aux attentes publiées par Kodak, ou si le Client ne fournit pas un environnement approprié pour l'Équipement conformément aux spécifications publiées par Kodak et que ces problèmes entraînent un nombre d'heures de Service jugé excessif ou une utilisation anormale de pièces détachées, une notification peut lui être adressée par Kodak. Le Client disposera d'un délai de 60 jours pour coopérer avec Kodak afin de résoudre ces problèmes. Si, au-delà de ce délai, les problèmes n'ont pas été correctement résolus ou si Kodak n'est pas satisfait des mesures prises par le Client pour y remédier, Kodak peut imposer des frais de service supplémentaires et/ou exiger du Client qu'il paie les pièces détachées jusqu'à ce que le Client réponde aux spécifications publiées par Kodak et exploite l'Équipement conformément aux spécifications publiées par Kodak, à ses attentes et à ses niveaux de services.
- 17. Dommages imprévus :** En cas d'endommagement d'un Équipement couvert par un plan de support Kodak en raison d'une erreur de l'opérateur, de conditions environnementales, de dommages irréparables, d'actes malveillants et/ou en cas de force majeure, Kodak évaluera l'état de l'Équipement et déterminera si l'Équipement est apte à la production et au support en cours. Si l'Équipement est jugé inapte à la production par Kodak, celui-ci sera retiré du plan de support et le Client sera crédité de tous les services prépayés. Si des réparations peuvent être effectuées, le Client sera responsable et facture de la main-d'œuvre, des pièces détachées et de tout autre coût nécessaire pour remettre l'Équipement dans un état de fonctionnement optimal.
- 18. Matériaux Certifiés :** Tous les plans de support Kodak et les tarifs associés sont conditionnés à l'utilisation avec l'Équipement de support de plaques, de pièces et de fournitures qualifiés par Kodak. Les produits tiers non certifiés peuvent avoir un impact sur les performances de l'Équipement et les coûts associés, ainsi que sur la capacité de Kodak à assurer la maintenance de l'Équipement. En cas de problèmes d'assistance dus à l'utilisation de matériaux non certifiés, la main-d'œuvre et les pièces détachées (T&M) seront facturés au tarif en vigueur. L'utilisation continue ou prolongée de matériaux non certifiés peut entraîner une augmentation des frais de service mensuels et ce, jusqu'à ce que le Client ajuste l'utilisation de ces matériaux et respecte les spécifications publiées par Kodak. De plus, Kodak peut immédiatement résilier le plan de support Kodak si le Client ne rectifie pas son utilisation de matériaux non-certifiés dans les trente (30) jours suivant une notification écrite de Kodak indiquant que l'utilisation de ces matériaux constitue une violation substantielle du Contrat.
- 19. Commandes de changement sur site, modifications de produits et service proactif :** De temps à autre, Kodak peut exiger des mises à jour et des modifications de l'Équipement qui relèveraient de la seule responsabilité de Kodak et sont couvertes par tout plan de support. À la demande de Kodak, le Client doit pouvoir mettre rapidement à disposition de Kodak l'Équipement pour effectuer ces modifications.
- 20. Changements de support :** Les changements de supports vers ou entre des supports qualifiés fournis par Kodak seront inclus dans la couverture du plan de support. Les changements de support vers ou entre des supports qualifiés fournis par un autre fournisseur seront pris en charge au tarif publié par Kodak. Les changements de support vers ou entre des supports non qualifiés ne seront pas pris en charge par Kodak.
- 21. Maintenance Préventive :** Kodak fournira aux Clients du plan de support PREMIER une (1) prestation de Maintenance Préventive (PM) par an. Le calendrier, les exigences, les pièces et la main-d'œuvre de l'entretien préventif seront déterminés et fournis par Kodak. À la demande de Kodak, le Client doit rapidement permettre à Kodak d'accéder à l'Équipement pour effectuer cette maintenance préventive.
- 22. Modifications ou Changements importants :** Kodak se réserve le droit de modifier à tout moment les exigences et/ou les normes relatives à l'équipement, à la formulation des matériaux, aux exigences de fabrication, aux pièces de rechange et/ou aux exigences de service afin de maintenir les performances et/ou les spécifications documentées de l'équipement. En outre, Kodak peut modifier tout plan d'assistance si cela s'avère raisonnablement nécessaire pour refléter les changements apportés aux politiques et procédures de Kodak alors en vigueur. Kodak donnera un préavis écrit de trente (30) jours avant de mettre en œuvre toute modification ayant un impact important sur la manière dont les Services d'Assistance sont fournis. L'avis de modification identifiera la raison de la modification et décrira l'impact sur les Services d'assistance fournis au Client. Kodak consultera le Client afin d'identifier les moyens d'atténuer l'impact d'une telle modification et déploiera des efforts raisonnables pour mettre en œuvre la modification de manière à minimiser cet impact.
- 23. Modifications du Cycle de Vie des Produits :** Kodak se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier à tout moment, la disponibilité ou la durée de vie d'un Équipement donné. Ces modifications seront communiquées aux Clients au moment où elles interviendront et seront conformes aux directives décrites ci-dessous.

Définitions du Cycle de Vie des Produits et Engagement		VENTES				SERVICE						
		Nouvel Equipement	Equipement d'occasion	Mises à niveau	Consommables	ORCs & fournitures	Pièces Détachées	Composants d'usine	Contrats de Service Complet	Contrats en Libre Service	T&M Service	Formation Client
Produit Commercialisé	L'Equipement est entièrement disponible et pris en charge											
Fin de Fabrication (EOM)	Arrêt de la fabrication et de la vente de nouveaux équipements – Suppression du réapprovisionnement des stocks de composants d'usine uniques.											
Fin de Commercialisation (EOS)	Arrêt de la vente d'équipement d'occasion, des mises à niveau et des plans de support pour les nouveaux Clients. Continuer à soutenir les installations chez les Clients existants.											
Fin de Vie (EOSL)	Arrêt des ventes de consommables et ventes/renouvellement des plans de support. Supprimer toute couverture de service, appels et support actif (à distance ou sur site) pour l'équipement.											

Disponibilité totale
Disponibilité jusqu'à épuisement des stocks
Non disponible

24. Remises standard : Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cadre des plans de support PREMIER.

Description	Remises accordées dans le cadre du Plan de Support PREMIER (% applicable sur le prix catalogue)
En dehors des heures de bureau	Non disponible
Heures de travail Kodak à distance (dans le cadre de la PPM)	100%
Main-d'œuvre Kodak sur site (dans le cadre de la PPM)	100% (0% si le paragraphe 17 s'applique)
Service Kodak Voyages & Dépenses	100% (0% si le paragraphe 17 s'applique)
Pièces Détachées	100% (0% si une exception, spécifiée au paragraphe 8, s'applique)
Composants d'Usine (dans la mesure où elles sont disponibles, comme indiqué au paragraphe 10 du présent document)	100%
Pièces et Fournitures de Maintenance	100%

PLAN DE SUPPORT PLUS – CONDITIONS GENERALES SUPPLEMENTAIRES

- Conformité avec le document des attentes :** Toutes les opérations de la machine, la maintenance, les spécifications, les exigences environnementales et autres sont décrites dans le document des attentes fourni par Kodak (Document des Attentes). Si le Client n'exploite pas et/ou n'entretient pas l'Équipement conformément aux spécifications et attentes publiées par Kodak ou si le Client ne fournit pas un environnement approprié aux spécifications et attentes publiées par Kodak, Kodak peut facturer des frais de service supplémentaires jusqu'à ce que le Client respecte les spécifications publiées par Kodak et utilise l'Équipement conformément aux spécifications et attentes publiées par Kodak.
- Maintenance requise par le Client :** Le Client est responsable de l'ensemble de la maintenance prescrite, de l'entretien et des pratiques opérationnelles appropriées telles qu'elles sont définies et décrites dans le Document des Attentes ainsi que des mises à jour continues fournies par Kodak par le biais de la formation, des communications/mises à jour du service et de la documentation.
- Assistance Technique en ligne :** Les Clients auront accès au portail client de Kodak qui leur permettra d'accéder aux prestations couvertes par le plan de support, à l'ouverture des appels, à la commande de pièces détachées et à la documentation de service selon le niveau de formation du Client en matière de service.
- Assistance à Distance :** 13 heures sur 24 x 5 jours sur 7 – Les horaires de l'assistance à distance sont standards (SLA =Kodak fera ses meilleurs efforts pour atteindre le temps de réponse d'une heure). Tous les appels doivent être examinés et triés par le support à distance avant l'expédition des pièces et/ou avant l'envoi d'un technicien sur site. Pendant les heures normales de travail, l'assistance est proposée dans la langue locale et en dehors des heures de travail, l'assistance sera fournie en anglais uniquement.
- Assistance sur Site :** Les Plans de support PLUS n'incluent pas la main-d'œuvre Kodak ; par conséquent, le Client s'engage à faire appel à l'un de ses employés ou à un tiers, technicien formé et certifié par Kodak, pour tous les engagements définis en matière d'entretien et de réparation. Toutes les demandes d'engagement d'un technicien de service Kodak seront fournies aux conditions tarifaires du plan de support PLUS appliquées au tarif en vigueur. Toute intervention d'un technicien de service Kodak sera effectuée pendant les heures de bureau. L'assistance sur site sera déterminée après l'évaluation de l'état opérationnel de l'Équipement par un technicien de service à distance Kodak selon les critères ci-dessous. Kodak s'efforcera de respecter les SLA définis dans ce tableau :

Niveau d'urgence	Statut	SLAs	Description
Niveau 1	Critique	Jour ouvrable suivant	L'Équipement est en panne et/ou présente un problème de qualité d'image qui nécessite une assistance immédiate sur site pour rétablir la production.
Niveau 2	Déficient	2 à 3 jours ouvrables	L'Équipement est opérationnel et produit des travaux mais n'atteint pas ses performances optimales.
Niveau 3	Non critique	5+ jours ouvrables	Le problème de Service ou de pièce(s) demandé(es) n'est pas urgent ou nécessaire pour maintenir une performance de production optimale.

- Période de Maintenance Principale (PPM) :** La Période Principale de Maintenance (PPM) est exprimée en heure locale et est déterminée par l'emplacement de l'Équipement. Elle exclut les jours fériés Kodak.
- Assistance en dehors des heures de travail :** L'assistance en dehors des heures de travail n'est pas disponible pour cet Équipement.
- Pièces Détachées :** Les Pièces Détachées telles que définies par Kodak sont incluses selon les besoins dans les plans de support PLUS, sauf (a) dans les cas prévus au paragraphe 16 ci-dessous, (b) dans les cas prévus au paragraphe 17 ci-dessous, ou (c) si ces pièces sont nécessaires à la suite d'une négligence de la part du Client
- Expédition des Pièces Détachées :** Tous les délais d'expédition des pièces détachées seront alignés sur le statut d'engagement et de gravité de chaque appel de service. Kodak sera responsable des frais d'expédition des pièces détachées à moins que le Client ne demande une intervention et/ou une expédition accélérée en dehors des délais normaux
- Composants d'Usine :** Les composants d'Usine, tels que définis par Kodak, peuvent être inclus le plan de support PLUS. Les composants d'Usine sont utilisés dans le processus de fabrication et ne devraient pas nécessiter de remplacement pendant la durée de vie prévue de l'Équipement si les spécifications et l'entretien sont corrects, comme indiqué par Kodak.
- Exigences en matière de Pièces et Fournitures de Maintenance :** Le Client est responsable de l'achat et du maintien d'un niveau approprié de pièces/fournitures de maintenance (MPS) en fonction des volumes de production en cours, de la maintenance préventive et des exigences du site, comme indiqué dans le Document des Attentes. Le Client est responsable de tous les besoins de maintenance, de remplacement et d'entretien des MPS tels qu'ils ont été formés par Kodak et définis dans les annexes du Document des Attentes ou dans la documentation séparée des Procédures Opérationnelles Standards (POS) qui peuvent être mises à jour en fonction de l'application et/ou les besoins spécifiques du Client.
- Mise à Niveau, Mises à Jour et Correctifs logiciels :** Tous les plans de support de Kodak comprennent des mises à niveau, des mises à jour et des correctifs logiciels disponibles, à condition que le matériel Digital Front End (DFE) / contrôleur actuel prenne en charge ces ajouts et qu'il ne soit pas désigné comme étant en fin de vie (EOSL).
- Couverture et support DFE / contrôleur :** Le Service et l'assistance de tous les logiciels et composants DFE et/ou Contrôleur ne s'appliquent que sur la version actuelle et sur les deux versions précédentes du logiciel. Tout le matériel DFE peut faire l'objet de notifications EOSL en fonction de la compatibilité logicielle/matérielle, de la couverture/assistance du fournisseur de matériel de Kodak et /ou de la capacité de Kodak à assurer la maintenance de ce matériel, telle que déterminée par Kodak. Il incombe au Client d'acheter à ses frais auprès de Kodak le(s) matériel(s) de remplacement ou de mise à niveau du DFE/contrôleur présélectionné(s). À la suite de la notification EOSL de Kodak, tout le matériel DFE/contrôleur EOSL ne sera plus couvert par le plan de support du Client et ne sera plus pris en charge ni entretenu par Kodak.
- Connexion RSS :** Comme les connexions RSS ne sont pas disponibles pour tous les équipements PLE, la connexion RSS ne s'applique.
- Droits sur les Données et l'Analyse :** Kodak conserve les droits, titres et l'intérêt exclusifs de toutes les données et métadonnées. À l'exception des données personnelles, collectées, stockées et enregistrées par les systèmes d'analyse de Kodak, y compris mais sans s'y limiter, les données relatives aux machines, les données relatives aux travaux, les données relatives aux matériaux, les données relatives à l'utilisation de pièces/composants, les données relatives à l'utilisation des consommables, les données relatives à la configuration de la machine, les engagements de services/PM, l'engagement de l'opérateur, les données

relatives à la version du logiciel, les données relatives au substrat et les données relatives aux modifications, ainsi que toutes les inventions, améliorations, travaux ou toute autre forme de propriété intellectuelle créée par toute partie utilisant les données d'analyse de Kodak ou s'y fiant. Aucun titre ou droit de propriété sur les données analytiques de Kodak ou sur les travaux dérivés créés utilisant ou s'appuyant sur les données analytiques de Kodak n'est transféré, en tout ou en partie au Client. Le Client ne fournira pas, ne divulguera pas et ne mettra pas les données analytiques de Kodak ou toute partie de celles-ci à la disposition d'un tiers sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak. Le Client ne doit pas utiliser, imprimer, copier, traduire, concéder une licence ou afficher les données analytiques de Kodak sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak.

- 16. Service Excessif ou Service Causé par une défaillance de la part du Client :** Si le Client n'exploite pas ou n'entretient pas l'Équipement conformément aux spécifications, à la formation et aux attentes publiées par Kodak, ou si le Client ne fournit pas un environnement approprié pour l'Équipement conformément aux spécifications publiées par Kodak et que ces problèmes entraînent un nombre d'heures de Service jugé excessif ou une utilisation anormale de pièces détachées, une notification peut lui être adressée par Kodak. Le Client disposera d'un délai de 60 jours pour coopérer avec Kodak afin de résoudre ces problèmes. Si, au-delà de ce délai, les problèmes n'ont pas été correctement résolus ou si Kodak n'est pas satisfait des mesures prises par le Client pour y remédier, Kodak peut imposer des frais de service supplémentaires et/ou exiger du Client qu'il paie les pièces détachées jusqu'à ce que le Client réponde aux spécifications publiées par Kodak et exploite l'Équipement conformément aux spécifications publiées par Kodak, à ses attentes et à ses niveaux de service.
- 17. Dommages imprévus :** En cas d'endommagement d'un Équipement couvert par un plan de support Kodak en raison d'une erreur de l'opérateur, de conditions environnementales, de dommages irréparables, d'actes malveillants et/ou en cas de force majeure, Kodak évaluera l'état de l'Équipement et déterminera si l'Équipement est apte à la production et au support en cours. Si l'Équipement est jugé inapte à la production par Kodak, celui-ci sera retiré du plan de support et le Client sera crédité de tous les services prépayés. Si des réparations peuvent être effectuées, le Client sera responsable et facturé de la main-d'œuvre, des pièces détachées et de tout autre coût nécessaire pour remettre l'Équipement dans un état de fonctionnement optimal.
- 18. Matériels Certifiés :** Tous les plans de support Kodak et les tarifs associés sont conditionnés à l'utilisation avec l'Équipement de support de plaques, de pièces et de fournitures qualifiées par Kodak. Les produits tiers non certifiés peuvent avoir un impact sur les performances de l'Équipement et les coûts associés, ainsi que sur la capacité de Kodak à assurer la maintenance de l'Équipement. En cas de problèmes d'assistance dus à l'utilisation de matériaux non certifiés, la main-d'œuvre et les pièces détachées (T&M) seront facturés au tarif en vigueur. De plus, Kodak peut immédiatement résilier le plan de support Kodak si le Client ne rectifie pas son utilisation de matériaux non-certifiés dans les trente (30) jours suivant une notification écrite de Kodak indiquant que l'utilisation de ces matériaux constitue une violation substantielle du Contrat.
- 19. Commandes de changement sur site, modifications de produits et service proactif :** De temps à autre, Kodak peut exiger des mises à jour et des modifications de l'Équipement qui relèveraient de la seule responsabilité de Kodak et sont couvertes par tout plan de support. À la demande de Kodak, le Client doit pouvoir mettre rapidement à disposition de Kodak l'Équipement pour effectuer ces modifications.
- 20. Changements de support :** Les changements de support vers ou entre des supports qualifiés fournis par Kodak seront inclus dans la couverture du plan de support. Les changements de support vers ou entre des supports qualifiés fournis par un autre fournisseur seront pris en charge au tarif publié par Kodak. Les changements de support ou entre des supports non qualifiés ne seront pas pris en charge par Kodak.
- 21. Maintenance Préventive :** Kodak fournira aux Clients du plan de support PLUS une (1) prestation de Maintenance Préventive (PM) par an. Le calendrier, les exigences, les pièces et la main-d'œuvre de l'entretien préventif seront déterminés et fournis par Kodak. À la demande de Kodak, le Client doit rapidement permettre à Kodak d'accéder à l'Équipement pour effectuer cette maintenance préventive.
- 22. Modifications ou Changements importants :** Kodak se réserve le droit de modifier à tout moment les exigences et/ou les normes relatives à l'équipement, à la formulation des matériaux, aux exigences de fabrication, aux pièces de rechange et/ou aux exigences de service afin de maintenir les performances et/ou les spécifications documentées de l'équipement. En outre, Kodak peut modifier tout plan d'assistance si cela s'avère raisonnablement nécessaire pour refléter les changements apportés aux politiques et procédures de Kodak alors en vigueur. Kodak donnera un préavis écrit de trente (30) jours avant de mettre en œuvre toute modification ayant un impact important sur la manière dont les Services d'Assistance sont fournis. L'avis de modification identifiera la raison de la modification et décrira l'impact sur les Services d'assistance fournis au Client. Kodak consultera le Client afin d'identifier les moyens d'atténuer l'impact d'une telle modification et déploiera des efforts raisonnables pour mettre en œuvre la modification de manière à minimiser cet impact.
- 23. Modifications du Cycle de Vie des Produits :** Kodak se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier à tout moment, la disponibilité ou la durée de vie d'un Équipement donné. Ces modifications seront communiquées aux Clients au moment où elles interviendront et seront conformes aux directives ci-dessous.

Définitions du Cycle de Vie des Produits et Engagement		VENTES				SERVICE						
		Nouvel Equipement	Equipement d'occasion	Mises à niveau	Consommables	ORCs & fournitures	Pièces Détachées	Composants d'usine	Contrats de Service Complet	Contrats en Libre Service	T&M Service	Formation Client
Produit Commercialisé	L'Equipement est entièrement disponible et pris en charge											
Fin de Fabrication (EOM)	Arrêt de la fabrication et de la vente de nouveaux équipements – Suppression du réapprovisionnement des stocks de composants d'usine uniques.											
Fin de Commercialisation (EOS)	Arrêt de la vente d'équipement d'occasion, des mises à niveau et des plans de support pour les nouveaux Clients. Continuer à soutenir les installations chez les Clients existants.											
Fin de Vie (EOSL)	Arrêt des ventes de consommables et ventes/renouvellement des plans de support. Supprimer toute couverture de service, appels et support actif (à distance ou sur site) pour l'équipement.											

Disponibilité totale
Disponible jusqu'à épuisement des stocks
Non disponible

24. Remises standard : Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cadre des plans de support PLUS.

Description	Remises accordées dans le cadre du plan de support PLUS (% applicable sur le prix catalogue)
En dehors des heures de bureau	Non disponible
Heures de travail Kodak à distance (dans le cadre de la PPM)	100%
Main-d'œuvre Kodak sur site (dans le cadre de la PPM)	35% (0% si le paragraphe 17 s'applique)
Service Kodak – Voyages et Dépenses	35% (0% si le paragraphe 17 s'applique)
Pièces Détachées	100% (0% si le paragraphe 17 s'applique)
Composants d'Usine (dans la mesure où elles sont disponibles, comme indiqué au paragraphe 10 du présent document)	100%
Pièces et Fourniture de Maintenance	15%

PLAN DE SUPPORT A DISTANCE – CONDITIONS GENERALES SUPPLEMENTAIRES

- Conformité avec le document des attentes :** Toutes les opérations de la machine, la maintenance, les spécifications, les exigences environnementales et autres sont décrites dans le document des attentes fourni par Kodak (Document des Attentes). Si le Client n'exploite pas et/ou n'entretient pas l'Équipement et autres sont décrites
- Maintenance requise par le Client :** Le Client est responsable de l'ensemble de la maintenance prescrite, de l'entretien et des pratiques opérationnelles appropriées telles qu'elles sont définies et décrites dans le document des Attentes ainsi que des mises à jour continues fournies par Kodak par le biais de la formation, des communications/mises à jour du service et de la documentation.
- Assistance Technique en Ligne :** Les Clients auront accès au portail client de Kodak qui leur permettra d'accéder aux prestations couvertes par le plan de support, à l'ouverture des appels, à la commande de pièces détachées et à la documentation de service selon le niveau de formation du Client en matière de service.
- Assistance à Distance :** 13 heures sur 24, 5 jours sur 7 – les horaires de l'assistance à distance sont standards (SLA = Kodak fera ses meilleurs efforts pour atteindre le temps de réponse d'une heure). Tous les appels doivent être examinés et triés par le support à distance avant l'expédition de pièces et/ou avant l'envoi d'un technicien sur site. Pendant les heures normales de travail, l'assistance est proposée dans la langue locale et en dehors des heures de travail, l'assistance sera fournie en anglais uniquement.
- Support sur site :** Les plans de support REMOTE n'incluent pas la main-d'œuvre Kodak ; Par conséquent, le Client s'engage à faire appel à l'un de ses employés ou à un tiers, technicien formé et certifié par Kodak, pour tous les engagements définis en matière d'entretien et de réparation. Toutes les demandes d'engagement d'un technicien de service Kodak seront fournies aux conditions tarifaires du plan de support PLUS appliquées au tarif en vigueur. Toute intervention d'un technicien de service Kodak sera effectuée pendant les heures de travail. L'assistance sur site sera déterminée après évaluation de l'état opérationnel de l'Équipement par un technicien de service à distance Kodak selon les critères ci-dessous. Kodak s'efforcera de respecter les SLA définis dans ce tableau :

Niveau d'urgence	Statut	SLAs	Description
Niveau 1	Critique	Jour ouvrable suivant	L'Équipement est en panne et/ou présente un problème de qualité d'image qui nécessite une assistance immédiate sur site pour rétablir la production.
Niveau 2	Déficient	2 à 3 jours ouvrables	L'Équipement est opérationnel et produit des travaux mais n'atteint pas ses performances optimales.
Niveau 3	Non critique	5+ jours ouvrables	Le problème de Service ou de pièce(s) demandé(es) n'est pas urgent ou nécessaire pour maintenir une performance de production optimale.

- Période Principale de Maintenance :** La Période Principale de Maintenance (PPM) est exprimée en heure locale et est déterminée par l'emplacement de l'Équipement. Elle exclut les jours fériés Kodak.
- Assistance en dehors des heures de travail :** L'Assistance en dehors des heures de travail n'est pas disponible cet Equipement.
- Pièces Détachées :** Les Pièces Détachées ne sont pas incluses dans le plan de support à Distance. Par conséquent, le Client sera facture de toutes les pièces détachées selon les tarifs publiés et les remises accordées dans le cadre du plan de support à Distance.
- Expédition des Pièces Détachées :** Tous les délais d'expédition des pièces détachées seront alignés sur le statut d'engagement et de la gravité de chaque appel de service. Kodak sera responsable des frais d'expédition des pièces détachées à moins que le Client ne demande une intervention et/ou expédition accélérée en dehors des délais normaux.
- Composants d'Usine :** Les composants d'usine, tels que définis par Kodak ne sont pas inclus dans le plan de support à Distance. Par conséquent le Client sera facturé pour tous les composants d'usine selon les tarifs publiés et les remises accordées dans le cadre du plan de support à Distance ainsi que des frais d'expédition. Les composants d'usine sont utilisés dans le processus de fabrication et ne devraient pas nécessiter de remplacement pendant la durée de vie prévue de l'Équipement si les spécifications et l'entretien sont corrects. Les composants d'usine sont stockés en quantités minimales dans des entrepôts centraux uniquement et peuvent donc avoir un délai de livraison plus long que les pièces détachées standards. Les composants d'usine sont disponibles pour les engagements de service, tant que le nouvel Equipement est disponible sur le marché. A l'annonce de fin de fabrication, les composants d'usine de certains équipements ne seront plus activement réapprovisionnés et ne seront disponibles que jusqu'à épuisement des stocks.
- Exigences en matière de Pièces et Fournitures de Maintenance :** Le Client est responsable de l'achat et du maintien d'un niveau approprié de pièces/fournitures de maintenance (MPS) en fonction des volumes de production en cours, de la maintenance préventive et des exigences du site, comme indiqué dans le Document des Attentes. Le Client est responsable de toutes les exigences continues en matière de maintenance, de remplacement et d'entretien des MPS tels qu'ils ont été formés par Kodak et définis dans les annexes du Document des Attentes ou dans un document séparé des Procédures Opérationnelles Standards (POS) qui peuvent être mises à jour en fonction de l'application et/ou les besoins spécifiques du Client.
- Mises à niveau, Mises à Jour et Correctifs logiciels :** Tous les plans de support de Kodak comprennent des mises à niveau, des mises à jour et des correctifs logiciels disponibles, à condition que le matériel Digital Front End (DFE)/contrôleur actuel prenne en charge ces ajouts et qu'il ne soit pas désigné comme étant en fin de vie (EOSL).
- Couverture et support DFE/contrôleur :** Le Service et l'assistance de tous les logiciels et composants DFE et/ou contrôleur ne s'appliquent que sur la version actuelle et sur les deux versions précédentes du logiciel. Tout le matériel DFE peut faire l'objet de notifications EOSL en fonction de la compatibilité logicielle/matérielle, de la couverture/assistance du fournisseur de matériel de kodak et/ou de la capacité de Kodak à assurer la maintenance de ce matériel, telle que déterminée par Kodak. Il incombe au Client d'acheter à ses frais auprès de Kodak le(s) matériel(s) de remplacement ou de mise à niveau du DFE/contrôleur présélectionné(s). A la suite de la notification EOSL de Kodak, tout le matériel DFE/contrôleur EOSL ne sera plus couvert par le plan de support au Client et ne sera plus pris en charge ni entretenu par Kodak.
- Connexion RSS.** Comme les connexions RSS ne sont pas disponibles pour tous les équipements PLE, la connexion RSS ne s'applique pas.
- Droits sur les Données et l'Analyse :** Kodak se réserve les droits, titres et l'intérêt exclusifs de toutes les données et métadonnées, à l'exception des données personnelles, collectées, stockées et enregistrées par les systèmes d'analyse de Kodak, y compris mais sans s'y limiter, les données relatives aux machines, les données relatives aux travaux, les données relatives aux matériaux, les données relatives à

l'utilisation de pièces/composants, les données relatives à l'utilisation des consommables, les données relatives à la configuration de la machine, les engagements de services/PM, l'engagement de l'opérateur, les données relatives à la version du logiciel, les données relatives au substrat et les données relatives aux modifications, ainsi que toutes les inventions, améliorations, travaux dérivés ou toute autre forme de propriété intellectuelle créée par toute partie utilisant les données d'analyse de Kodak ou s'y fiant. Aucun titre ou droit de propriété sur les données analytiques de Kodak ou sur les travaux dérivés créés utilisant ou s'appuyant sur les données analytiques de Kodak n'est transféré, en tout ou en partie au Client. Le Client ne fournira pas, ne divulguera pas et ne mettra pas les données analytiques de Kodak ou toute partie de celles-ci à la disposition d'un tiers sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak.

16. **Service Excessif ou Service Causé par une défaillance de la part du Client : Si le :** Si le Client n'exploite pas ou n'entretient pas l'Équipement conformément aux spécifications, à la formation et aux attentes publiées par Kodak, ou si le Client ne fournit pas un environnement approprié pour l'Équipement conformément aux spécifications publiées par Kodak et que ces problèmes entraînent un nombre d'heures de Service jugé excessif ou une utilisation anormale de pièces détachées, une notification peut lui être adressée par Kodak. Le Client disposera d'un délai de 60 jours pour coopérer avec Kodak afin de résoudre ces problèmes. Si au-delà de ce délai, les problèmes n'ont pas été correctement résolus ou si Kodak n'est pas satisfait des mesures prises par le Client pour y remédier, Kodak peut imposer de frais de service supplémentaires et/ou exiger du Client qu'il paie les pièces détachées jusqu'à ce que le Client réponde aux spécifications publiées par Kodak et exploite l'Équipement conformément aux spécifications publiées par Kodak, à ses attentes et à ses niveaux de Service.
17. **Domage imprévu :** En cas d'endommagement d'un Équipement couvert par un plan de support Kodak en raison d'une erreur de l'opérateur, de conditions environnementales, de dommages irréparables, d'actes malveillants et/ou en cas de force majeure, Kodak évaluera l'état de l'Équipement et déterminera si l'Équipement est apte à la production et au support en cours. Si l'Équipement est jugé inapte à la production par Kodak, celui-ci sera retiré du plan de support et le Client sera crédité de tous les services prépayés. Si des réparations peuvent être effectuées, le Client sera responsable et facture de la main-d'œuvre, des pièces détachées et de tout autre coût nécessaire pour remettre l'Équipement dans un état de fonctionnement optimal.
18. **Matériaux Certifiés :** Tous les plans de support Kodak et les tarifs associés sont conditionnés à l'utilisation avec l'Équipement de support de plaques, de pièces et de fournitures qualifiés par Kodak. Les produits tiers non certifiés peuvent avoir un impact sur les performances de l'Équipement et les coûts associés, ainsi que sur la capacité de Kodak à assurer la maintenance de l'Équipement. En cas de problèmes d'assistance dus à l'utilisation de matériaux non certifiés, la main-d'œuvre et les pièces détachées (T&M) seront facturés au tarif en vigueur. De plus, Kodak peut immédiatement résilier le plan de support Kodak si le Client ne rectifie pas son utilisation de matériaux non-certifiés dans les trente (30) jours suivant une notification écrite de Kodak indiquant que l'utilisation de ces matériaux constitue une violation substantielle du Contrat.
19. **Commandes de changement sur site, modifications de produits et service proactive :** De temps à autre, Kodak peut exiger des mises à jour et des modifications de l'Équipement qui relèveraient de la seule responsabilité de Kodak et sont couvertes par tout plan de support. À la demande de Kodak, le Client doit pouvoir mettre rapidement à disposition de Kodak l'Équipement pour effectuer ces modifications.
20. **Changements de support :** Les changements de support vers ou entre des supports qualifiés fournis par Kodak seront inclus dans la couverture du plan de support. Les changements de support vers ou entre des supports qualifiés fournis par un autre fournisseur seront pris en charge au tarif publié par Kodak. Les changements de support ou entre des supports non qualifiés ne seront pas pris en charge par Kodak.
21. **Maintenance Préventive :** Les engagements de maintenance préventive annuelle (PM) ne sont pas inclus dans les plans de support à Distance. Les Clients sont toutefois encouragés à faire appel à Kodak ou à un partenaire de Service certifié Kodak pour un entretien préventif annuel au tarif en vigueur.
22. **Modifications ou changements importants :** Kodak se réserve le droit de modifier à tout moment les exigences et/ou les normes relatives à l'équipement, à la formulation des matériaux, aux exigences de fabrication, aux pièces de rechange et/ou aux exigences de service afin de maintenir les performances et/ou les spécifications documentées de l'équipement. En outre, Kodak peut modifier tout plan d'assistance si cela s'avère raisonnablement nécessaire pour refléter les changements apportés aux politiques et procédures de Kodak alors en vigueur.
23. **Modifications du Cycle de Vie des Produits :** Kodak se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier à tout moment, la disponibilité ou la durée de vie d'un Équipement donné. Ces modifications seront communiquées aux Clients au moment où elles interviendront et seront conformes aux directives ci-dessous.

Définitions du Cycle de Vie des Produits et Engagement		VENTES				SERVICE						
		Nouvel Equipement	Equipement d'occasion	Mises à niveau	Consommables	ORCs & fournitures	Pièces Détachées	Composants d'usine	Contrats de Service Complet	Contrats en Libre Service	T&M Service	Formation Client
Produit Commercialisé	L'Equipement est entièrement disponible et pris en charge											
Fin de Fabrication (EOM)	Arrêt de la fabrication et de la vente de nouveaux équipements – Suppression du réapprovisionnement des stocks de composants d'usine uniques.											
Fin de Commercialisation (EOS)	Arrêt de la vente d'équipement d'occasion, des mises à niveau et des plans de support pour les nouveaux Clients. Continuer à soutenir les installations chez les Clients existants.											
Fin de Vie (EOSL)	Arrêt des ventes de consommables et ventes/renouvellement des plans de support. Supprimer toute couverture de service, appels et support actif (à distance ou sur site) pour l'équipement.											

Disponibilité totale
Disponible jusqu'à épuisement des stocks
Non disponible

24. Remises standard : Ci-dessous les remises s'appliquant dans le cadre des plans de support à Distance

Description	Remises accordées dans le cadre du Plan de Support à Distance (% applicable sur le prix catalogue)
En dehors des heures de bureau	pas disponible
Heures de main-d'œuvre Kodak à distance (dans le cadre du PPM)	100%
Heures de main-d'œuvre Kodak sur site (dans le cadre du PPM)	25% (0% si le paragraphe 17 s'applique)
Déplacements et frais de service Kodak	25% (0% si le paragraphe 17 s'applique)
Pièces Détachées	20% (0% si des frais de service supplémentaires sont imposés en vertu du paragraphe 16 des présentes ou si le paragraphe 17 des présentes s'applique)
Composants d'usine (selon disponibilité comme spécifié au paragraphe 10 des présentes)	20%
Pièces de maintenance/Fournitures	10%