

## Descrizione dei Piani di assistenza per Apparecchiature PLE (Processing line Equipment )

PIANO DI ASSISTENZA	PREMIER	PLUS	REMOTO
DESCRIZIONE DEL PIANO	La copertura di Kodak per assistenza remota, assistenza in loco e parti per le Apparecchiature PLE indicate.	La copertura di Kodak per l'assistenza remota e le parti per le Apparecchiature PLE indicate.	La copertura di Kodak della sola assistenza remota per le Apparecchiature PLE indicate.
GRUPPO PRODOTTO	<b>APPARECCHIATURE KODAK PLE</b> Include: sviluppatori, forni, convogliatori, dispositivi di rotazione e stackers	<b>APPARECCHIATURE KODAK PLE</b> Include:sviluppatori, forni, convogliatori, dispositivi di rotazione e stackers	<b>APPARECCHIATURE KODAK PLE</b> Include:sviluppatori, forni, convogliatori, dispositivi di rotazione e stackers
FATTURAZIONE DEL SERVIZIO <i>Per il prezzo e gli sconti, consultare il Contratto.</i>	<b>Mensile</b> - Tariffa forfettaria per assistenza remota, parti e manodopera in base alla configurazione, al numero di dispositivi e alla copertura del servizio. Tutti i servizi al di fuori della copertura saranno fatturati separatamente alle tariffe pubblicate al momento del servizio.	<b>Mensile</b> – Tariffa forfettaria per l'assistenza remota e le parti di ricambio a seconda della configurazione, del numero di dispositivi e della copertura del servizio. Tutti i servizi al di fuori della copertura saranno fatturati separatamente alle tariffe pubblicate al momento del servizio.	<b>Mensile</b> – Tariffa forfettaria per il solo supporto remoto a seconda della configurazione, del numero di dispositivi e della copertura del servizio. Tutti i servizi al di fuori della copertura saranno fatturati separatamente alle tariffe pubblicate al momento del servizio.
ASSISTENZA ONLINE (customer.kodak.com)	<b>INCLUSO</b> <sup>3</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>3</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>3</sup>
ASSISTENZA REMOTA	<b>INCLUSO</b> <sup>4</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>4</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>4</sup>
Tempo di risposta ( <i>best efforts</i> )	1 ORA	1 ORA	1 ORA
Periodo principale di manutenzione (PPM)	13x5 (Lun-Ven, ECCETTO FESTIVI)	13x5 (Lun-Ven, ECCETTO FESTIVI)	13x5 (Lun-Ven, ECCETTO FESTIVI)
CONNESSIONE REMOTA RSS	NON APPLICABILE <sup>14</sup>	NON APPLICABILE <sup>14</sup>	NON APPLICABILE <sup>14</sup>
ASSISTENZA IN LOCO	<b>INCLUSO</b>	<b>NON INCLUSO</b>	<b>NON INCLUSO</b>
Tempo stimato di risposta	RISPOSTA MIRATA <sup>55</sup> determinata dall'assistenza remota in base alle condizioni operative dell'Apparecchiatura.	RISPOSTA MIRATA <sup>55</sup> determinata dall'assistenza remota in base alle condizioni operative dell'Apparecchiatura.	RISPOSTA MIRATA <sup>55</sup> determinata dall'assistenza remota in base alle condizioni operative dell'Apparecchiatura.
Periodo principale di manutenzione(PPM)	9x5 (Lun-Ven 8.00-17.00, ECCETTO FESTIVI) <sup>6</sup>	9x5 (Lun-Ven 8.00-17.00, ECCETTO FESTIVI) <sup>6</sup>	9x5 (Lun-Ven 8.00-17.00, ECCETTO FESTIVI) <sup>6</sup>
Costo della chiamata durante il PPM	NON APPLICABILE	APPLICABILE Il costo per chiamata viene fatturato separatamente alle tariffe pubblicate al momento del servizio.	APPLICABILE Il costo per chiamata viene fatturato separatamente alle tariffe pubblicate al momento del servizio.
Costo della manodopera durante il PPM	NON APPLICABILE	APPLICABILE La manodopera viene fatturata separatamente in base alle ore registrate e alle tariffe pubblicate al momento del servizio.	APPLICABILE La manodopera viene fatturata separatamente in base alle ore registrate e alle tariffe pubblicate al momento del servizio.
Assistenza oltre l'orario lavorativo (al di fuori del PPM)	NON DISPONIBILE <sup>7</sup> L'assistenza oltre l'orario lavorativo non è disponibile in nessun momento.	NON DISPONIBILE <sup>7</sup> L'assistenza oltre l'orario lavorativo non è disponibile in nessun momento.	NON DISPONIBILE <sup>7</sup> L'assistenza oltre l'orario lavorativo non è disponibile in nessun momento.
PARTI DI ASSISTENZA	<b>INCLUSO</b> <sup>8</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>8</sup>	<b>NON INCLUSO</b> <sup>8</sup>
PARTI DI FABBRICA	<b>INCLUSO</b> <sup>10</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>10</sup>	<b>NON INCLUSO</b> <sup>10</sup>
PARTI E FORNITURE PER LA MANUTENZIONE (MPS)	<b>INCLUSO</b> <sup>11</sup>	<b>NON INCLUSO</b> <sup>11</sup>	<b>NON INCLUSO</b> <sup>11</sup>
ORDINI DI MODIFICA IN LOCO, MODIFICHE AI PRODOTTI E SERVIZI PROATTIVI	<b>INCLUSO</b> <sup>19</sup>	<b>NON INCLUSO</b> <sup>19</sup>	<b>NON INCLUSO</b> <sup>19</sup>
MODIFICHE DEI SUPPORTI KODAK	<b>INCLUSO</b> <sup>20</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>20</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>20</sup>
MANUTENZIONE PREVENTIVA (PM)	<b>INCLUSO</b> <sup>21</sup>	<b>INCLUSO</b> <sup>21</sup>	<b>NON INCLUSO</b> <sup>21</sup>
LINK A TERMINI E CONDIZIONI SUPPLEMENTARI	<a href="#">T&amp;C del Piano di assistenza PREMIER</a>	<a href="#">T&amp;C del Piano di supporto PLUS</a>	<a href="#">T&amp;C del Piano di assistenza REMOTO</a>

**Nota:** Kodak può modificare qualsiasi Piano di assistenza se ragionevolmente necessario per riflettere i cambiamenti nelle attuali politiche e procedure di Kodak. Kodak darà un preavviso scritto di trenta (30) giorni prima di implementare qualsiasi modifica che abbia un impatto materiale sulle modalità di fornitura dei Servizi di assistenza. Detto preavviso identifierà il motivo della modifica e descriverà l'impatto sui Servizi di assistenza forniti al Cliente. Kodak si consulterà con il Cliente per individuare le modalità per attenuare l'impatto di tale modifica e si adopererà in modo ragionevole per attuare la modifica in modo da ridurre al minimo tale impatto. .

## PIANO DI ASSISTENZA PREMIER - Termini e condizioni supplementari

- 1. Conformità al Documento sulle aspettative:** tutte le operazioni, la manutenzione, le specifiche, i requisiti ambientali e altri aspetti dell'Apparecchiatura sono descritti nel documento sulle aspettative fornito da Kodak (*Customer Expectation Document*). Se il Cliente non utilizza l'Apparecchiatura e/o non effettua la manutenzione dell'Apparecchiatura in conformità alle specifiche e alle aspettative pubblicate da Kodak, o se il Cliente non fornisce un ambiente adatto all'Apparecchiatura in conformità alle specifiche e alle aspettative pubblicate da Kodak, Kodak potrà imporre costi di servizio aggiuntivi fino a quando il Cliente non si conformerà alle specifiche pubblicate da Kodak e non utilizzerà l'Apparecchiatura in conformità a tali specifiche e aspettative.
- 2. Manutenzione richiesta al Cliente:** Il Cliente è responsabile di tutte le operazioni di manutenzione e cura prescritte e del rispetto delle corrette pratiche operative, come indicato nel documento sulle aspettative, nonché degli aggiornamenti continui forniti da Kodak attraverso la formazione, le comunicazioni/gli aggiornamenti sull'assistenza e la documentazione.
- 3. Assistenza tecnica online:** i clienti avranno accesso al portale clienti di Kodak, che consentirà di accedere alla copertura del servizio, alla gestione delle chiamate, all'acquisto di materiali di consumo e alla documentazione sull'assistenza, a seconda del livello di formazione del Cliente.
- 4. Assistenza remota:** il programma standard di assistenza remota è di 13 ore x 5 giorni (SLA = utilizzo dei migliori sforzi per soddisfare l'obiettivo di tempo di risposta di 1 ora). Tutte le chiamate devono essere esaminate e gestite dall'assistenza remota prima dell'invio di parti di ricambio e/o dell'assegnazione di un tecnico di assistenza in loco. L'assistenza remota puo' essere disponibile nella lingua locale durante il normale orario di lavoro, mentre l'assistenza oltre l'orario lavorativo sarà solo in inglese.
- 5. Assistenza in loco:** l'assistenza in loco di 9 ore x 5 giorni sarà determinata dalla valutazione dello stato operativo dell'Apparecchiatura effettuata da parte di un tecnico dell'assistenza remota Kodak, come indicato nella tabella seguente. Kodak farà del suo meglio per soddisfare i *Service Level Agreements* (SLA) ivi indicati.

Impegno di servizio	Stato	SLA	Descrizione
Livello 1	Critico	Giorno lavorativo successivo	L'Apparecchiatura è fuori servizio e/o presenta un problema di qualità dell'immagine che richiede un'assistenza immediata in loco per ripristinare la produzione.
Livello 2	Compromesso	Da 2 a 3 giorni lavorativi	L'Apparecchiatura è operativa, ma non produce lavori al livello ottimale di produzione.
Livello 3	Base	5+ giorni lavorativi	Il problema di assistenza o le parti richieste non sono urgenti o necessarie per mantenere le prestazioni di produzione ottimali.

- 6. Periodo principale di manutenzione:** il periodo principale di manutenzione (PPM) è indicato in ora locale in base all'ubicazione dell'Apparecchiatura ed esclude le festività osservate da Kodak.
- 7. Assistenza oltre l'orario lavorativo:** L'assistenza oltre l'orario lavorativo non è disponibile per questa Apparecchiatura.
- 8. Parti di assistenza:** le parti di assistenza, come definite da Kodak, sono incluse nel piano di assistenza PREMIER, ad eccezione di (a) quanto indicato nel paragrafo 16, (b) quanto indicato nel paragrafo 17 o (c) se tali parti sono necessarie a causa della negligenza del cliente.
- 9. Spedizione delle parti di assistenza:** i tempi di spedizione di tutte le parti di assistenza saranno conformi al livello di impegno di servizio ed alla gravità di ciascuna chiamata di assistenza. Kodak sarà responsabile delle spese di spedizione delle parti di ricambio, a meno che il cliente non richieda un ordine rapido e/o una spedizione al di fuori dei normali tempi di consegna.
- 10. Parti di fabbrica:** le parti di fabbrica, come definite da Kodak, possono essere incluse nel piano di assistenza PREMIER. Le parti di fabbrica sono utilizzate nel processo di produzione e non dovrebbero richiedere la sostituzione durante la vita utile dell'apparecchiatura, a condizione che quest'ultima sia conforme alle specifiche e venga sottoposta a una manutenzione adeguata, come indicato da Kodak. Le parti di fabbrica vengono stoccate in quantità minime solo nei magazzini centrali e, pertanto, possono avere tempi di consegna più lunghi rispetto alle comuni parti di assistenza. Le parti di fabbrica sono disponibili per gli interventi di assistenza e sono incluse in un piano di supporto PREMIER fino a quando le nuove apparecchiature sono in commercio. Dopo l'annuncio della fine della produzione (EOM), le parti di fabbrica destinate unicamente all'Apparecchiatura specifica non saranno più rifornite attivamente e saranno disponibili solo fino a esaurimento scorte.
- 11. Requisiti riguardo alle parti e forniture per la manutenzione (MPS):** il Cliente sarà responsabile dell'acquisto, nonche' di mantenere livelli adeguati, di parti e forniture per la manutenzione (MPS) in base ai volumi di produzione in corso, alla manutenzione preventiva e ai requisiti del sito, come indicato nel documento sulle aspettative. Il Cliente sarà responsabile di tutti i requisiti di manutenzione, sostituzione e assistenza per gli MPS, come indicato da Kodak e definito nel Documento sulle aspettative o nella documentazione separata della Procedura operativa standard (SOP), come eventualmente aggiornata per l'applicazione e/o l'esigenza specifica del Cliente.
- 12. Upgrade, update e patch del software:** tutti i piani di assistenza Kodak includono upgrade, update e patch del software disponibili, a condizione che l'hardware del Digital Front End (DFE)/Controller attualmente installato sia compatibile con tali aggiunte e/o non sia indicato come End of Service Life (EOSL).
- 13. Copertura e assistenza di DFE/Controller:** l'assistenza e il supporto per tutti i software e i componenti di DFE e/o Controller riguardano solo la versione corrente del software e le due precedenti. Tutto l'hardware di DFE/Controller può essere soggetto a notifiche di fine vita utile (EOSL) in base alla compatibilità software/hardware, alla copertura/supporto del fornitore di hardware di Kodak e/o alla capacità di Kodak di fornire assistenza, come stabilito da Kodak. Il Cliente sarà responsabile a proprie spese dell'acquisto da Kodak di sostituzioni o aggiornamenti dell'hardware di DFE/Controller pre-qualificati. Dopo la notifica di EOSL da parte di Kodak, tutto l'hardware DFE/Controller in EOSL non sarà più coperto dal piano di assistenza del Cliente e non sarà supportato o assistito da Kodak.
- 14. Requisito della connessione remota RSS:** dal momento che le connessioni RSS non sono disponibili per nessuna Apparecchiatura PLE, la connessione RSS non è richiesta.

- 15. Diritti sui dati e sulle analisi dei dati:** Kodak conserva il diritto, il titolo e l'interesse esclusivi su tutti i dati e i metadati (diversi dai dati personali) acquisiti, memorizzati e riportati dai sistemi analitici di Kodak, compresi, a titolo esemplificativo, i dati della macchina, i dati del lavoro, i dati sull'utilizzo dei materiali, i dati sull'utilizzo di parti/componenti, i dati sull'utilizzo dei materiali di consumo, dati di configurazione della macchina, impegni di assistenza/PM, coinvolgimento dell'operatore, dati sulla versione del software, dati sul substrato e dati sulle modifiche, nonché qualsiasi invenzione, miglioramento, opera derivata o qualsiasi altra forma di proprietà intellettuale creata da qualsiasi parte che utilizzi o faccia affidamento sui dati di analisi di Kodak. Nessun titolo o proprietà dei Dati di analisi Kodak o di qualsiasi opera derivata che utilizzi o si basi sui Dati di analisi Kodak viene trasferito in tutto o in parte al Cliente. Il Cliente non potrà fornire, divulgare o rendere disponibili i Dati di analisi Kodak o parte di essi a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta di Kodak. Il Cliente non potrà utilizzare, stampare, copiare, tradurre, concedere in licenza o visualizzare i Dati di analisi Kodak senza la previa autorizzazione scritta di Kodak.
- 16. Uso eccessivo del servizio o inadempiimento del Cliente:** Kodak può inviare al Cliente un avviso relativo all'uso eccessivo del servizio di assistenza se il Cliente non utilizza o non esegue la manutenzione dell'Apparecchiatura in conformità alle specifiche, alla formazione e alle aspettative pubblicate da Kodak, o se il Cliente non fornisce un ambiente adeguato per l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche pubblicate da Kodak, e tali carenze comportano livelli di assistenza o di utilizzo di parti superiori al normale. Dopo la notifica, il Cliente avrà 60 giorni di tempo per collaborare con Kodak alla risoluzione di tali problemi. Se dopo 60 giorni i problemi non sono stati adeguatamente risolti o Kodak non è soddisfatta delle misure adottate dal Cliente per correggerli, Kodak potrà imporre ulteriori costi di servizio e/o richiedere al Cliente di pagare le parti di ricambio per l'assistenza fino a quando il Cliente non rispetterà le specifiche pubblicate da Kodak e non utilizzerà l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche pubblicate da Kodak, alle aspettative di Kodak e ai normali livelli di servizio.
- 17. Danni imprevisti:** in caso di danni alle apparecchiature coperte da un piano di assistenza Kodak dovuti a errori dell'operatore, condizioni ambientali, atti dolosi e/o cause di forza maggiore, o in caso di danni irreparabili alle apparecchiature, Kodak valuterà le condizioni delle apparecchiature e stabilirà se queste sono adatte alla produzione e all'assistenza continuo. Se Kodak ritiene che l'Apparecchiatura non sia idonea alla produzione, quest'ultima sarà esclusa dalla copertura del servizio e il Cliente riceverà una nota di credito per eventuali servizi prepagati. Se è possibile effettuare le riparazioni, il Cliente sarà responsabile del costo di manodopera, parti di ricambio e qualsiasi altro costo necessario per riportare l'Apparecchiatura in uno stato operativo ottimale.
- 18. Materiali certificati:** tutti i piani di assistenza Kodak, e i relativi prezzi, sono condizionati all'uso di supporti per lastre, parti e materiali di consumo qualificati Kodak per l'Apparecchiatura. I prodotti non certificati di altri produttori possono influire sulle prestazioni dell'apparecchiatura e sui costi associati, nonché sulla capacità di Kodak di fornire assistenza all'Apparecchiatura. In caso di incidenti causati dall'uso di materiali non certificati, al Cliente verranno addebitate le correnti tariffe di manodopera e materiale (T&M). L'uso continuato o prolungato di materiali non certificati può comportare un aumento dei canoni di servizio mensili fino a quando il Cliente non modificherà l'uso di tali materiali e si conformerà alle specifiche pubblicate da Kodak. Inoltre, Kodak può terminare immediatamente il Piano di assistenza di Kodak se il Cliente non si astiene dall'uso di materiali non certificati entro trenta (30) giorni dalla comunicazione scritta di Kodak, secondo cui l'uso di tali materiali costituisce una violazione sostanziale del Contratto.
- 19. Ordini di modifica in loco, modifiche al prodotto e assistenza proattiva:** di tanto in tanto, Kodak può richiedere aggiornamenti e modifiche alle Apparecchiature, che sono definite di esclusiva responsabilità di Kodak e saranno incluse in qualsiasi Piano di assistenza. Su richiesta di Kodak, il Cliente dovrà consentire in modo tempestivo l'accesso alle Apparecchiature a Kodak al fine di effettuare tali interventi.
- 20. Modifiche dei supporti:** Le modifiche tra supporti qualificati forniti da Kodak saranno inclusi nel Piano di assistenza. Le modifiche tra supporti qualificati forniti da un altro fornitore saranno offerti alla tariffa di listino in vigore. Le modifiche tra supporti non qualificati non saranno assistiti da Kodak.
- 21. Manutenzione preventiva:** Kodak fornirà ai Clienti con un Piano di assistenza PREMIER un (1) intervento di manutenzione preventiva (PM) all'anno. Tutti i tempi, i requisiti, le parti e la manodopera per la PM saranno determinati e forniti da Kodak. Su richiesta di Kodak, il Cliente dovrà consentire in modo tempestivo l'accesso alle Apparecchiature in modo tempestivo a Kodak al fine di eseguire la manutenzione preventiva.
- 22. Modifiche o cambiamenti dei materiali:** Kodak si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i requisiti e/o gli standard relativi alle Apparecchiature, alle formulazioni dei materiali, ai requisiti di produzione, alle parti di servizio e/o ai requisiti di assistenza per mantenere le prestazioni e/o le specifiche documentate delle Apparecchiature. Inoltre, Kodak può modificare qualsiasi Piano di assistenza se ragionevolmente necessario per riflettere i cambiamenti nelle attuali politiche e procedure di Kodak. Kodak darà un preavviso scritto di trenta (30) giorni prima di attuare qualsiasi modifica che abbia un impatto sostanziale sulle modalità di fornitura dei Servizi di assistenza. Detto preavviso identificherà il motivo della modifica e descriverà l'impatto sui Servizi di assistenza forniti al Cliente. Kodak si consulterà con il Cliente per individuare le modalità per attenuare l'impatto di tale modifica e si adopererà in modo ragionevole per attuare la modifica in modo da ridurre al minimo tale impatto.
- 23. Modifiche al ciclo di vita del prodotto:** Kodak mantiene a sua esclusiva discrezione la facoltà di modificare la disponibilità o il ciclo di vita delle Apparecchiature in qualsiasi momento. Tali modifiche saranno comunicate ai clienti al momento della modifica e saranno conformi alle linee guida descritte di seguito.

Ciclo di vita del prodotto ed impegno di servizio		VENDITA				ASSISTENZA					
		Nuova Apparecchiatura	Apparecchiature usate	Upgrades	Materiali di consumo	ORC e forniture	Parti di assistenza	Parti di fabbrica	Contratti di assistenza completa	Contratti self-service	Assistenza T&M
Prodotto commercializzato	L'Apparecchiatura è completamente disponibile e supportata.										
Fine della produzione (EOM)	La produzione e la vendita di nuove Apparecchiature è interrotta. Il rifornimento di parti uniche di fabbrica è eliminato.										
Fine delle vendite (EOS)	La vendita di Apparecchiature usate, aggiornamenti e piani di assistenza per i nuovi clienti è interrotta. Gli account preesistenti continuano ad essere supportati.										
Fine del ciclo di vita del servizio (EOSL)	La vendita di materiali di consumo e la vendita/rinnovo di piani di assistenza sono interrotte. Tutte le coperture di assistenza, le chiamate e il supporto attivo (remoto e on-site) per le Apparecchiature sono eliminate.										

Piena disponibilità

Disponibile fino  
ad esaurimento scorte

Non disponibile

**24. Sconti standard:** in relazione al Piano di assistenza PREMIER si applica quanto segue.

Descrizione	Sconti per il Piano di assistenza PREMIER (su prezzi di listino/tariffe)
Assistenza oltre l'orario lavorativo (se disponibile)	Non disponibile
Assistenza remota di Kodak – orario lavorativo (durante il PPM)	100%
Assistenza in loco di Kodak – orario lavorativo (durante il PPM)	100% (0% se si applica il paragrafo 17 del presente documento)
Spese di viaggio e assistenza Kodak	100% (0% se si applica il paragrafo 17 del presente documento)
Parti di assistenza	100% (0% se è applicabile una delle eccezioni specificate nel paragrafo 8 del presente documento)
Parti di fabbrica (a condizione che siano disponibili come specificato al paragrafo 10 del presente documento)	100%
Parti e forniture per la manutenzione	100%

## PIANO DI ASSISTENZA PLUS - Termini e condizioni supplementari

- 1. Conformità al Documento sulle aspettative:** tutte le operazioni, la manutenzione, le specifiche, i requisiti ambientali e altri aspetti dell'Apparecchiatura sono descritti nel documento sulle aspettative fornito da Kodak (*Customer Expectation Document*). Se il Cliente non utilizza e/o non effettua la manutenzione dell'Apparecchiatura in conformità alle specifiche e alle aspettative pubblicate da Kodak, o se il Cliente non fornisce un ambiente adeguato per l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche e alle aspettative pubblicate da Kodak, Kodak potrà imporre costi di servizio aggiuntivi fino a quando il Cliente non si conformerà alle specifiche pubblicate da Kodak e utilizzerà l'Apparecchiatura in conformità a tali specifiche e aspettative.
- 2. Manutenzione richiesta al Cliente:** Il Cliente è responsabile di tutte le operazioni di manutenzione e curaprescritte e del rispetto delle corrette pratiche operative, come indicato nel documento sulle aspettative, nonché degli aggiornamenti continui forniti da Kodak attraverso la formazione, le comunicazioni/gli aggiornamenti dell'assistenza e la documentazione.
- 3. Assistenza tecnica online:** i clienti avranno accesso al portale clienti di Kodak, che consentirà di accedere alla copertura del servizio, alla gestione delle chiamate, all'acquisto di materiali di consumo e alla documentazione sull'assistenza, a seconda del livello di formazione del Cliente.
- 4. Assistenza remota:** l'assistenza remota è disponibile 13 ore x 5 giorni (*Service Level Agreement* = uso dei migliori sforzi per soddisfare l'obiettivo di tempo di risposta di 1 ora). Tutte le chiamate devono essere esaminate e gestite dall'assistenza remota prima dell'invio di parti di ricambio e/o dell'assegnazione di un tecnico di assistenza sul campo. L'assistenza remota può essere disponibile nella lingua locale durante il normale orario di lavoro, mentre l'assistenza oltre l'orario lavorativo sarà solo in inglese.
- 5. Assistenza in loco:** i piani di assistenza PLUS non includono la manodopera Kodak; pertanto, il Cliente si impegna a utilizzare un dipendente del cliente o una terza parte che sia un tecnico formato e certificato da Kodak per tutti i servizi e le riparazioni. Tutte le richieste di intervento di un tecnico Kodak saranno fornite alle tariffe e agli sconti pubblicati per i piani di assistenza PLUS. Tutti gli interventi dei tecnici Kodak saranno disponibili solo durante il normale orario di lavoro e saranno programmati in base alla valutazione da parte di un tecnico dell'assistenza remota Kodak dello stato operativo dell'Apparecchiatura, come indicato nella tabella seguente. Kodak farà del suo meglio per rispettare i *Service Level Agreements (SLA)* ivi indicati.

Impegno di servizio	Stato	SLA	Descrizione
Livello 1	Critico	Giorno lavorativo successivo	L'Apparecchiatura è fuori servizio e/o presenta un problema di qualità dell'immagine che richiede un'assistenza immediata in loco per ripristinare la produzione.
Livello 2	Compromesso	Da 2 a 3 giorni lavorativi	L'Apparecchiatura è operativa, ma non produce lavori al livello di produzione ottimale.
Livello 3	Base	5+ giorni lavorativi	Il problema di assistenza o le parti richieste non sono urgenti o necessarie per mantenere le prestazioni di produzione ottimali.

- 6. Periodo principale di manutenzione :** il periodo principale di manutenzione (PPM) è indicato in ora locale in base all'ubicazione dell'Apparecchiatura ed esclude le festività osserate da Kodak.
- 7. Assistenza oltre l'orario lavorativo:** l'assistenza oltre l'orario lavorativo non è disponibile per questa Apparecchiatura.
- 8. Parti di assistenza:** le parti di assistenza, come definite da Kodak, sono incluse nel piano di assistenza PREMIER, ad eccezione di (a) quanto indicato nel paragrafo 16, (b) quanto indicato nel paragrafo 17 o (c) se tali parti sono necessarie a causa della negligenza del cliente.
- 9. Spedizione delle parti di assistenza:** i tempi di spedizione di tutte le parti di assistenza saranno conformi con al livello di impegno ed alla gravità di ciascuna chiamata di assistenza. Kodak sarà responsabile delle spese di spedizione delle parti di ricambio, a meno che il cliente non richieda un ordineroce e/o una spedizione al di fuori dei normali tempi di consegna.
- 10. Parti di fabbrica:** le parti di fabbrica, come definite da Kodak, possono essere incluse nel piano di assistenza PREMIER. Le parti di fabbrica sono utilizzate nel processo di produzione e non dovrebbero richiedere la sostituzione durante la vita utile prevista dell'apparecchiatura, a condizione che siano conformi alle specifiche e vengano sottoposte a una manutenzione adeguata come indicato da Kodak. Le parti di fabbrica vengono stoccate in quantità minime solo nei magazzini centrali e pertanto possono avere tempi di consegna più lunghi rispetto alle comuni parti di assistenza. Le parti di fabbrica sono disponibili per gli interventi di assistenza e sono incluse in un piano di supporto PREMIER fino a quando le nuove apparecchiature sono in commercio. Dopo l'annuncio della fine della produzione (EOM), le parti di fabbrica unicamente destinate all'Apparecchiatura specifica non saranno più rifornite attivamente e saranno disponibili solo fino a esaurimento scorte.
- 11. Requisiti relativi alle parti e forniture per la manutenzione:** il Cliente sarà responsabile dell'acquisto, nonche' di mantenere livelli adeguati, di parti e forniture per la manutenzione (MPS) in base ai volumi di produzione in corso, alla manutenzione preventiva e ai requisiti del sito, come indicato nel documento sulle aspettative. Il Cliente sarà responsabile di tutti i requisiti di manutenzione, sostituzione e assistenza per gli MPS, come indicato da Kodak e definito nei programmi del Documento sulle aspettative o nella documentazione separata della Procedura operativa standard (SOP) che può essere aggiornata per l'applicazione e/o l'esigenza specifica del Cliente.
- 12. Upgrade, update e patch del software:** tutti i piani di assistenza Kodak includono upgrade, update e patch del software disponibili, a condizione che l'hardware del Digital Front End (DFE)/Controller attualmente installato sia compatibile con tali aggiunte e/o non sia indicato come End of Service Life (EOSL).
- 13. Copertura e assistenza di DFE/Controller:** l'assistenza e il supporto per tutti i software e i componenti di DFE e/o Controller comprende solo la versione corrente del software e le due precedenti. Tutto l'hardware dei DFE/Controller può essere soggetto a notifiche di fine vita utile (EOSL) in base alla compatibilità software/hardware, alla copertura/supporto del fornitore di hardware di Kodak e/o alla capacità di Kodak di fornire assistenza, come stabilito da Kodak. Il Cliente sarà responsabile a proprie spese dell'acquisto da Kodak di sostituzioni o aggiornamenti dell'hardware di DFE/Controller pre-qualificati. Dopo la notifica di EOSL da parte di Kodak, tutto l'hardware di DFE/Controller in EOSL non sarà più coperto dal piano di assistenza del Cliente e non sarà supportato o assistito da Kodak.
- 14. Requisito della connessione remota RSS:** dal momento che le connessioni RSS non sono disponibili per nessuna Apparecchiatura PLE, la connessione RSS non è richiesta.

- 15. Diritti sui dati e sulle analisi dei dati:** Kodak conserva il diritto, il titolo e l'interesse esclusivi su tutti i dati e i metadati (diversi dai dati personali) acquisiti, memorizzati e riportati dai sistemi analitici di Kodak, compresi, a titolo esemplificativo, i dati della macchina, i dati del lavoro, i dati sull'utilizzo dei materiali, i dati sull'utilizzo di parti/componenti, i dati sull'utilizzo dei materiali di consumo, dati di configurazione della macchina, impegni di assistenza/PM, coinvolgimento dell'operatore, dati sulla versione del software, dati sul substrato e dati sulle modifiche, nonché qualsiasi invenzione, miglioramento, opera derivata o qualsiasi altra forma di proprietà intellettuale creata da qualsiasi parte che utilizzi o faccia affidamento sui dati di analisi di Kodak. Nessun titolo o proprietà dei Dati di analisi Kodak o di qualsiasi opera derivata che utilizzi o si basi sui Dati di analisi Kodak viene trasferito in tutto o in parte al Cliente. Il Cliente non potrà fornire, divulgare o rendere disponibili i Dati di analisi Kodak o parte di essi a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta di Kodak. Il Cliente non potrà utilizzare, stampare, copiare, tradurre, concedere in licenza o visualizzare i Dati di analisi Kodak senza la previa autorizzazione scritta di Kodak.
- 16. Uso eccessivo del servizio o inedempimento del Cliente:** Kodak può inviare al Cliente un avviso relativo all'uso eccessivo del servizio di assistenza se il Cliente non utilizza o non esegue la manutenzione dell'Apparecchiatura in conformità alle specifiche, alla formazione e alle aspettative pubblicate da Kodak, o se il Cliente non fornisce un ambiente adeguato per l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche pubblicate da Kodak, e tali carenze comportano livelli di assistenza o di utilizzo di parti superiori al normale,. Dopo la notifica, il Cliente avrà 60 giorni di tempo per collaborare con Kodak alla risoluzione di tali problemi. Se dopo 60 giorni i problemi non sono stati adeguatamente risolti o Kodak non è soddisfatta delle misure adottate dal Cliente per correggerli, Kodak potrà imporre ulteriori costi di servizio e/o richiedere al Cliente di pagare le parti di ricambio per l'assistenza fino a quando il Cliente non rispetterà le specifiche pubblicate da Kodak e non utilizzerà costantemente l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche pubblicate da Kodak, alle aspettative di Kodak e ai normali livelli di servizio.
- 17. Danni imprevisti:** in caso di danni alle apparecchiature coperte da un piano di assistenza Kodak dovuti a errori dell'operatore, condizioni ambientali, atti dolosi e/o cause di forza maggiore, o in caso di danni irreparabili alle apparecchiature, Kodak valuterà le condizioni delle apparecchiature e stabilirà se queste sono adatte alla produzione e all'assistenza supporto continua. Se Kodak ritiene che l'Apparecchiatura non sia idonea alla produzione, quest'ultima sarà esclusa dalla copertura del servizio e il Cliente riceverà una nota di credito per eventuali servizi prepagati. Se è possibile effettuare le riparazioni, il Cliente sarà responsabile del costo di manodopera, parti di ricambio e qualsiasi altro costo necessario per riportare l'Apparecchiatura in uno stato operativo ottimale.
- 18. Materiali certificati:** tutti i piani di assistenza Kodak, e i relativi prezzi, sono condizionati all'uso di supporti per lastre, parti e materiali di consumo qualificati Kodak per l'Apparecchiatura. I prodotti non certificati di altri produttori possono influire sulle prestazioni dell'apparecchiatura e sui costi associati, nonché sulla capacità di Kodak di fornire assistenza all'Apparecchiatura. In caso di interventi causati dall'uso di materiali non certificati, al Cliente verranno addebitate le correnti tariffe di manodopera e materiale (T&M) L'uso continuato o prolungato di materiali non certificati può comportare un aumento dei canoni di servizio mensili fino a quando il Cliente non modificherà l'uso di tali materiali e si conformerà alle specifiche pubblicate da Kodak. Inoltre, Kodak può terminare immediatamente il piano di assistenza di Kodak se il Cliente non si astiene dall'uso di materiali non certificati entro trenta (30) giorni dalla comunicazione scritta di Kodak, secondo cui l'uso di tali materiali costituisce una violazione sostanziale del Contratto.
- 19. Ordini di modifica in loco, modifiche al prodotto e assistenza proattiva:** di tanto in tanto, Kodak può richiedere aggiornamenti e modifiche alle Apparecchiature, che sono definite di esclusiva responsabilità di Kodak e saranno incluse in qualsiasi piano di assistenza. Su richiesta di Kodak, il Cliente dovrà fornire a Kodak l'accesso alle Apparecchiature in modo tempestivo per effettuare tali modifiche.
- 20. Modifiche dei supporti:** Le modifiche tra supporti qualificati forniti da Kodak saranno inclusi nel piano di assistenza. Le modifiche tra supporti qualificati forniti da un altro fornitore saranno offerti alla tariffa di listino in vigore. Le modifiche tra supporti non qualificati non saranno assistiti da Kodak.
- 21. Manutenzione preventiva:** Kodak fornirà ai Clienti del piano di assistenza PLUS un (1) intervento di manutenzione preventiva (PM) all'anno. Tutti i programmi di PM, i requisiti, le parti e la manodopera saranno determinati e forniti da Kodak. Su richiesta di Kodak, il Cliente dovrà fornire a Kodak l'accesso all'Apparecchiatura in modo tempestivo per eseguire tale manutenzione preventiva.
- 22. Modifiche o cambiamenti dei materiali:** Kodak si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i requisiti e/o gli standard relativi alle Apparecchiature, alle formulazioni dei materiali, ai requisiti di produzione, alle parti di servizio e/o ai requisiti di assistenza per mantenere le prestazioni e/o le specifiche documentate delle Apparecchiature. Inoltre, Kodak può modificare qualsiasi Piano di assistenza se ragionevolmente necessario per riflettere i cambiamenti nelle attuali politiche e procedure di Kodak. Kodak darà un preavviso scritto di trenta (30) giorni prima di attuare qualsiasi modifica che abbia un impatto sostanziale sulle modalità di fornitura dei Servizi di assistenza. Detto preavviso identifierà il motivo della modifica e descriverà l'impatto sui Servizi di assistenza forniti al Cliente. Kodak si consulterà con il Cliente per individuare le modalità per attenuare l'impatto di tale modifica e si adopererà in modo ragionevole per attuare la modifica in modo da ridurre al minimo tale impatto.
- 23. Modifiche al ciclo di vita del prodotto:** Kodak mantiene a sua esclusiva discrezione la facoltà di modificare la disponibilità o la il ciclo di vita delle apparecchiature in qualsiasi momento. Tali modifiche saranno comunicate ai clienti al momento della modifica e saranno conformi alle linee guida descritte di seguito.

Ciclo di vita del prodotto ed impegno di servizio		VENDITA				ASSISTENZA					
		Nuova Apparecchiatura	Apparecchiature usate	Upgrades	Materiali di consumo	ORC e forniture	Parti di assistenza	Parti di fabbrica	Contratti di assistenza completa	Contratti self-service	Assistenza T&M
Prodotto commercializzato	L'Apparecchiatura è completamente disponibile e supportata.										
Fine della produzione (EOM)	La produzione e la vendita di nuove apparecchiature. Il rifornimento delle parti uniche di produzione è eliminato.										
Fine delle vendite (EOS)	La vendita di apparecchiature usate, aggiornamenti e piani di assistenza per i nuovi clienti è interrotta. Gli account preesistenti continuano ad essere supportati.										
Fine della vita di servizio (EOSL)	La vendita di materiali di consumo e la vendita/rinnovo di piani di assistenza è interrotta. Tutte le coperture di assistenza, le chiamate e il supporto attivo (remoto e on-site) per le Apparecchiature sono eliminate.										

  

Piena disponibilità
Disponibile fino ad esaurimento scorte
Non disponibile

24. Sconti standard: in relazione ai piani di assistenza PLUS si applica quanto segue.

Descrizione	Sconti del piano di assistenza PLUS (su prezzi di listino/tariffe)
Assistenza oltre l'orario lavorativo (se disponibile)	Non disponibile
Assistenza remota – orario lavorativo (durante il PPM)	100%
Assistenza in loco – orario lavorativo (durante il PPM)	40% (0% se si applica il paragrafo 17 del presente documento)
Spese di viaggio e assistenza Kodak	40% (0% se si applica il paragrafo 17 del presente documento)
Parti di assistenza	100% (0% se è applicabile una delle eccezioni specificate nel paragrafo 8 del presente documento)
Parti di fabbrica (purche' disponibili come specificato al paragrafo 10 del presente documento)	100%
Parti e forniture per la manutenzione	15%

## PIANO DI ASSISTENZA REMOTO - Termini e condizioni supplementari

- 1. Conformità al Documento sulle aspettative:** tutte le operazioni, la manutenzione, le specifiche, i requisiti ambientali e altri aspetti dell'Apparecchiatura sono descritti nel documento sulle aspettative fornito da Kodak (*Customer Expectation Document*). Se il Cliente non utilizza e/o non effettua la manutenzione dell'Apparecchiatura in conformità alle specifiche e alle aspettative pubblicate da Kodak, o se il Cliente non fornisce un ambiente adeguato per l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche e alle aspettative pubblicate da Kodak, Kodak potrà imporre costi di servizio aggiuntivi fino a quando il Cliente non si conformerà alle specifiche pubblicate da Kodak e utilizzerà l'Apparecchiatura in conformità a tali specifiche e aspettative.
- 2. Manutenzione richiesta al Cliente:** Il Cliente è responsabile di tutte le operazioni di manutenzione e cura prescritte e del rispetto delle corrette pratiche operative, come indicato nel documento delle aspettative, nonché degli aggiornamenti continui forniti da Kodak attraverso la formazione, le comunicazioni/gli aggiornamenti dell'assistenza e la documentazione.
- 3. Assistenza tecnica online:** i clienti avranno accesso al portale clienti di Kodak, che consentirà di accedere alla copertura dell'assistenza, alla gestione delle chiamate, all'acquisto di materiali di consumo e alla documentazione sull'assistenza, a seconda del livello di formazione del cliente.
- 4. Assistenza remota:** l'assistenza remota è disponibile 13 ore x 5 giorni (Service Level Agreement = uso dei migliori sforzi per soddisfare l'obiettivo di tempo di risposta di 1 ora). Tutte le chiamate deve essere esaminate e gestite dall'assistenza remota prima dell'invio di parti di ricambio e/o dell'assegnazione di un tecnico di assistenza in loco. L'assistenza remota può essere disponibile nella lingua locale durante il normale orario di lavoro, mentre l'assistenza oltre l'orario lavorativo sarà solo in inglese.
- 5. Assistenza in loco:** i piani di assistenza remota non includono la manodopera Kodak. Pertanto, il Cliente si impegna a utilizzare un suo dipendente o un tecnico di terze parti che abbia ricevuto una formazione e una certificazione Kodak per tutti gli interventi di assistenza e riparazione. Tutte le richieste di assistenza da parte di un tecnico Kodak saranno fornite alle tariffe e agli sconti pubblicati applicabili ai piani di assistenza REMOTE. L'intervento di un tecnico dell'assistenza Kodak sarà fornito solo durante il normale orario di lavoro e sarà inviato in base alla valutazione da parte di un tecnico dell'assistenza remota Kodak dello stato operativo dell'apparecchiatura, come indicato nella tabella seguente. Kodak farà del suo meglio per rispettare i Service Level Agreements (SLA) indicati in tale tabella.

Impegno di servizio	Stato	SLA	Descrizione
Livello 1	Critico	Giorno lavorativo successivo	L'Apparecchiatura è fuori servizio e/o presenta un problema di qualità dell'immagine che richiede un'assistenza immediata in loco per ripristinare la produzione.
Livello 2	Compromesso	Da 2 a 3 giorni lavorativi	L'Apparecchiatura è operativa, ma non produce lavori al livello di produzione ottimale.
Livello 3	Base	5+ giorni lavorativi	Il problema di assistenza o le parti richieste non sono urgenti o necessarie per mantenere le prestazioni di produzione ottimali.

- 6. Periodo principale di manutenzione** il periodo principale di manutenzione (PPM) è indicato in ora locale in base all'ubicazione dell'apparecchiatura ed esclude le festività osservate da Kodak.
- 7. Assistenza oltre l'orario lavorativo:** l'assistenza oltre l'orario lavorativo non è disponibile per questa Apparecchiatura.
- 8. Parti di assistenza:** le parti di assistenza non sono incluse in un piano di assistenza REMOTO; pertanto, al Cliente verranno addebitate tutte le parti di servizio in base alle tariffe e agli sconti pubblicati applicabili ai piani di assistenza REMOTO.
- 9. Spedizione delle parti di assistenza:** i tempi di spedizione di tutte le parti di ricambio saranno in linea con il livello di impegno e la gravità di ciascuna chiamata di assistenza. Kodak sarà responsabile delle spese di spedizione delle parti di ricambio, a meno che il cliente non richieda un ordine rapido e/o una spedizione al di fuori dei normali tempi di consegna.
- 10. Parti di fabbrica:** le parti di fabbrica, come definite da Kodak, non sono incluse in un piano di assistenza REMOTO; pertanto, al Cliente verranno addebitate tutte le parti di produzione in base alle tariffe pubblicate e agli sconti applicabili ai piani di assistenza REMOTO, oltre ai costi di spedizione. Le parti di fabbrica sono utilizzate nel processo di fabbrica e non dovrebbero richiedere la sostituzione durante la durata prevista dell'Apparecchiatura, a condizione che vengano mantenute le specifiche e la manutenzione corrette come indicato da Kodak. Le parti di produzione vengono stoccate in quantità minime nei magazzini centrali e pertanto possono avere tempi di consegna più lunghi rispetto alle parti di assistenza standard. Le parti di produzione sono disponibili per gli interventi di assistenza fino a quando le nuove apparecchiature sono disponibili in commercio. Dopo l'annuncio della fine della produzione (EOM), le parti di produzione unicamente destinate a una specifica apparecchiatura non verranno più rifornite attivamente e saranno disponibili solo fino a esaurimento scorte.
- 11. Requisiti relativi alle parti e forniture per la manutenzione:** il Cliente sarà responsabile dell'acquisto, nonché di mantenere livelli adeguati, di parti e forniture per la manutenzione (MPS) in base ai volumi di produzione in corso, alla manutenzione preventiva e ai requisiti del sito, come indicato nel documento sulle aspettative. Il Cliente sarà responsabile di tutti i requisiti di manutenzione, sostituzione e assistenza per gli MPS, così come addestrati da Kodak e definiti nei programmi del Documento sulle aspettative o nella documentazione separata della Procedura operativa standard (SOP), come eventualmente aggiornata per l'applicazione e/o l'esigenza specifica del Cliente.
- 12. Upgrade, update e patch del software:** tutti i piani di assistenza Kodak includono upgrade, update e patch del software disponibili, a condizione che l'hardware del Digital Front End (DFE)/Controller attualmente installato sia compatibile con tali aggiunte e/o non sia indicato come End of Service Life (EOSL).
- 13. Copertura e assistenza di DFE/Controller:** l'assistenza e il supporto per tutti i software e i componenti di DFE e/o Controller comprende solo la versione corrente del software e le due precedenti. Tutto l'hardware dei DFE/Controller può essere soggetto a notifiche di fine vita utile (EOSL) in base alla compatibilità software/hardware, alla copertura/supporto del fornitore di hardware di Kodak e/o alla capacità di Kodak di fornire assistenza, come stabilito da Kodak. Il Cliente sarà responsabile a proprie spese dell'acquisto di sostituzioni o aggiornamenti dell'hardware di DFE/Controller pre-qualificati da Kodak a proprie spese. Dopo la notifica di EOSL da parte di Kodak, tutto l'hardware di DFE/Controller trovato in EOSL non sarà più coperto dai diritti di assistenza del Cliente e non sarà supportato o assistito da Kodak.
- 14. Requisito della connessione remota RSS:** dal momento che le connessioni RSS non sono disponibili per nessuna Apparecchiatura PLE, la connessione RSS non è richiesta.

- 15. Diritti sui dati e sull'analisi dei dati:** Kodak conserva il diritto, il titolo e l'interesse esclusivi su tutti i dati e i metadati (diversi dai dati personali) acquisiti, memorizzati e riportati dai sistemi analitici di Kodak, compresi, a titolo esemplificativo, i dati della macchina, i dati del lavoro, i dati sull'utilizzo dei materiali, i dati sull'utilizzo di parti/componenti, i dati sull'utilizzo dei materiali di consumo, dati di configurazione della macchina, impegni di assistenza/PM, coinvolgimento dell'operatore, dati sulla versione del software, dati sul substrato e dati sulle modifiche, nonché qualsiasi invenzione, miglioramento, opera derivata o qualsiasi altra forma di proprietà intellettuale creata da qualsiasi parte che utilizzi o faccia affidamento sui dati di analisi di Kodak. Nessun titolo o proprietà dei Dati di analisi Kodak o di qualsiasi opera derivata che utilizzi o si basi sui Dati di analisi Kodak viene trasferito in tutto o in parte al Cliente. Il Cliente non potrà fornire, divulgare o rendere disponibili i Dati di analisi Kodak o parte di essi a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta di Kodak. Il Cliente non potrà utilizzare, stampare, copiare, tradurre, concedere in licenza o visualizzare i Dati di analisi Kodak senza la previa autorizzazione scritta di Kodak.
- 16. Uso eccessivo del servizio eccessivo o inadempimento del Cliente:** Kodak può inviare al Cliente un avviso relativo all'uso eccessivo del servizio di assistenza se il Cliente non utilizza o non esegue la manutenzione dell'Apparecchiatura in conformità alle specifiche, alla formazione e alle aspettative pubblicate da Kodak, o se il Cliente non fornisce un ambiente adeguato per l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche pubblicate da Kodak, e tali carenze comportano livelli di assistenza o di utilizzo di parti superiori al normale,. Dopo la notifica, il Cliente avrà 60 giorni di tempo per collaborare con Kodak alla risoluzione di tali problemi. Se dopo 60 giorni i problemi non sono stati adeguatamente risolti o se Kodak non è soddisfatta delle misure adottate dal Cliente per correggerli, Kodak potrà imporre ulteriori costi di servizio e/o richiedere al Cliente di pagare le parti di ricambio per l'assistenza fino a quando il Cliente non si conformerà alle specifiche pubblicate da Kodak e non utilizzerà costantemente l'Apparecchiatura in conformità alle specifiche pubblicate da Kodak, alle aspettative di Kodak e ai normali livelli di servizio.
- 17. Danni imprevisti:** in caso di danni alle apparecchiature coperte da un piano di assistenza Kodak dovuti a errori dell'operatore, condizioni ambientali, atti dolosi e/o cause di forza maggiore, o in caso di danni irreparabili alle apparecchiature, Kodak valuterà le condizioni delle apparecchiature e stabilirà se queste sono adatte alla produzione ed all'assistenza continua. Se Kodak ritiene che l'Apparecchiatura non sia idonea alla produzione, quest'ultima sarà esclusa dalla copertura del servizio e il Cliente riceverà una nota di credito per eventuali servizi prepagati. Se è possibile effettuare le riparazioni, il Cliente sarà responsabile di manodopera, parti di ricambio e qualsiasi altro costo necessario per riportare l'Apparecchiatura in uno stato operativo ottimale.
- 18. Materiali certificati:** tutti i piani di assistenza Kodak, e i relativi prezzi, sono condizionati all'uso di supporti per lastre, parti e materiali di consumo qualificati Kodak per l'Apparecchiatura. I prodotti non certificati di altri produttori possono influire sulle prestazioni dell'apparecchiatura e sui costi associati, nonché sulla capacità di Kodak di fornire assistenza all'Apparecchiatura. In caso di incidenti causati dall'uso di materiali non certificati, al Cliente verranno addebitate le correnti tariffe di manodopera e materiale (T&M). L'uso continuato o prolungato di materiali non certificati può comportare un aumento dei canoni di servizio mensili fino a quando il Cliente non modificherà l'uso di tali materiali e si conformerà alle specifiche pubblicate da Kodak. Inoltre, Kodak può terminare immediatamente il piano di assistenza di Kodak se il Cliente non si astiene dall'uso di materiali non certificati entro trenta (30) giorni dalla comunicazione scritta di Kodak, secondo cui l'uso di tali materiali costituisce una violazione sostanziale del Contratto.
- 19. Ordini di modifica in loco, modifiche al prodotto e assistenza proattiva:** di tanto in tanto, Kodak può richiedere aggiornamenti e modifiche alle Apparecchiature, che sono definite di esclusiva responsabilità di Kodak e saranno incluse in qualsiasi piano di assistenza. Su richiesta di Kodak, il Cliente dovrà consentire in modo tempestivo l'accesso alle Apparecchiature a Kodak per effettuare tali modifiche.
- 20. Modifiche dei supporti:** Le modifiche tra supporti qualificati forniti da Kodak saranno inclusi nel piano di assistenza. Le modifiche tra supporti qualificati forniti da un altro fornitore saranno offerti alla tariffa di listino in vigore. Le modifiche tra supporti non qualificati non saranno assistiti da Kodak.
- 21. Manutenzione preventiva:** gli impegni di manutenzione preventiva (PM) annuale non sono inclusi nei piani di assistenza REMOTO. Tuttavia, i Clienti sono invitati a stipulare un contratto con Kodak o con un Channel Partner per l'assistenza certificato Kodak per la manutenzione preventiva annuale alle tariffe in vigore.
- 22. Modifiche o cambiamenti dei materiali:** Kodak si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i requisiti e/o gli standard relativi alle Apparecchiature, alle formulazioni dei materiali, ai requisiti di produzione, alle parti di servizio e/o ai requisiti di assistenza per mantenere le prestazioni e/o le specifiche documentate delle Apparecchiature. Inoltre, Kodak può modificare qualsiasi Piano di assistenza se ragionevolmente necessario per riflettere i cambiamenti nelle attuali politiche e procedure di Kodak. Kodak darà un preavviso scritto di trenta (30) giorni prima di attuare qualsiasi modifica che abbia un impatto sostanziale sulle modalità di fornitura dei Servizi di assistenza. Detto preavviso identificherà il motivo della modifica e descriverà l'impatto sui Servizi di assistenza forniti al Cliente. Kodak si consulterà con il Cliente per individuare le modalità per attenuare l'impatto di tale modifica e si adopererà in modo ragionevole per attuare la modifica in modo da ridurre al minimo tale impatto.
- 23. Modifiche al ciclo di vita dei prodotti:** Kodak mantiene a sua esclusiva discrezione la facoltà di modificare la disponibilità o il ciclo di vita delle apparecchiature in qualsiasi momento. Tali modifiche saranno comunicate ai Clienti al momento della modifica e saranno conformi alle linee guida descritte di seguito.

Ciclo di vita del prodotto ed impegno di servizio		VENDITA				ASSISTENZA					
		Nuova Apparecchiatura	Apparecchiature usate	Upgrades	Materiali di consumo	ORC e forniture	Parti di assistenza	Parti di fabbrica	Contratti di assistenza completa	Contratti self-service	Assistenza T&M
Prodotto commercializzato	L'Apparecchiatura è completamente disponibile e supportata.										
Fine della produzione (EOM)	La produzione e la vendita di nuove apparecchiature sono interrotte. Il rifornimento di parti uniche di fabbrica e' eliminato.										
Fine delle vendite (EOS)	La vendita di apparecchiature usate, aggiornamenti e piani di assistenza per i nuovi clienti e' interrotto. Gli account preesistenti continuaono ad essere supportati.										
Fine del ciclo di vita del servizio (EOSL)	La vendita di materiali di consumo e la vendita/rinnovo di piani di assistenza e' interrotta. Tutte le coperture di assistenza, le chiamate e il supporto attivo (remoto e on-site) per le apparecchiature sono eliminate.										

Piena disponibilità
Disponibile fino ad esaurimento scorte
Non disponibile

24. Sconti standard: in relazione al piano di assistenza REMOTO si applicano le seguenti disposizioni.

Descrizione	Sconti per il piano di supporto REMOTO (su prezzi di listino/tariffe)
Assistenza oltre l'orario lavorativo (se disponibile)	Non disponibile
Assistenza remota – orario lavorativo (durente il PPM)	100%
Assistenza in loco – orario lavorativo (durante il PPM)	25% (0% se si applica il paragrafo 17 del presente documento)
Spese di viaggio e assistenza Kodak	25% (0% se si applica il paragrafo 17 del presente documento)
Parti di assistenza	20% (0% se vengono addebitate spese di servizio aggiuntive ai sensi del paragrafo 16 del presente documento o se si applica il paragrafo 17 del presente documento)
Parti di fabbrica (purché disponibili come specificato al paragrafo 10 del presente documento)	20%
Parti e forniture per la manutenzione	10%