

Descriptions du Programme d'assistance du flux de travail unifié

PROGRAMME D'ASSISTANCE	PREMIER	PLUS*	À DISTANCE
APPLICATION DE PRODUIT	PRODUITS DE FLUX DE TRAVAIL	PRODUITS DE FLUX DE TRAVAIL	PRODUITS DE FLUX DE TRAVAIL
ASSISTANCE EN LIGNE (CUSTOMER.KODAK.COM)	INCLUS	INCLUS	INCLUS
ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	INCLUS	INCLUS	INCLUS
Délai d'intervention	En ligne/téléphone : 1 heure	En ligne : 2 heures/ Téléphone : 4 heures	En ligne : 2 heures/ Téléphone : 4 heures
Période principale de maintenance (PPM)	8h-19h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-19h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-19h Lu-Ve (hors jours fériés)
ASSISTANCE SUR SITE	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL	BON DE COMMANDE REQUIS
Délai d'intervention	JOUR SUIVANT	JOUR SUIVANT	JOUR SUIVANT
Période principale de maintenance (PPM)	8h-17h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-17h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-17h Lu-Ve (hors jours fériés)
Appel en PCV avec maintenance préventive planifiée	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL	BON DE COMMANDE REQUIS
Frais de main-d'œuvre avec PPM	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL	BON DE COMMANDE REQUIS
AUDIT PROACTIF DU SYSTÈME	INCLUS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS
PIÈCES DE RÉPARATION DE L'ÉQUIPEMENT	INCLUS	INCLUS	BON DE COMMANDE REQUIS
MISES À JOUR LOGICIELLES (Applications pour vendeurs uniquement) **	INCLUS	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL
MISES À JOUR ET CORRECTIFS LOGICIELS (Applications pour vendeurs uniquement)	INCLUS	INCLUS	INCLUS
COUVERTURE OPTIONNELLE DE L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	Majoration pour service à distance 24X7	Majoration pour service à distance 24X7	Majoration pour service à distance 24X7

*Applicable à tous les Abonnements, y compris les Plans d'assistance par Abonnement anciennement appelés *Professional Subscription*.

** La main d'œuvre Kodak dans le cadre des mises à jour de logiciels n'est pas incluse, sauf disposition contraire prévue dans le Contrat.