

Description du Plan d'assistance – Workflow unifié

Plan d'assistance APPLICATIONS DE PRODUITS	PREMIER	PLUS*	REMOTE
	WORKFLOW	WORKFLOW	WORKFLOW
Assistance à distance / téléphone	8h00 – 19h00 Lun - Ven (sauf jours fériés)	8h00 – 19h00 Lun - Ven (sauf jours fériés)	8h00 – 19h00 Lun - Ven (sauf jours fériés)
Assistance à distance / Option téléphone (1.) Disponible moyennant un supplément de prix	24 Heures x 7 Jours	24 Heures x 7 Jours	24 Heures x 7 Jours
Assistance sur site (période de maintenance principale) (2.)	8h30 – 17h30 Lun - Ven (sauf jours fériés)	8h30 – 17h30 Lun - Ven (sauf jours fériés)	8h30 – 17h30 Lun - Ven (sauf jours fériés)
Mises à jour du logiciel (3.)	Inclus	Inclus	Inclus
Mises à niveau du logiciel (logiciel Kodak uniquement) (3.)	Inclus	Inclus	Tarif réduit
Assistance téléphonique à distance	Inclus	Inclus	Inclus
Méthode d'accès au journal des appels (4.)	Internet/Téléphone	Internet/Téléphone	Internet/Téléphone
Méthode de réaction/solution (5.)	Téléphone/RSS	Téléphone/RSS	Téléphone/RSS
Vérification des fichiers	Inclus	Inclus	Inclus
Assistance à distance pour l'installation de mises à jour de logiciels (si possible)	Inclus	Tarif horaire	Tarif horaire
Temps de réponse visé pour Assistance à distance	1 heure	Avis de panne en ligne : 2 heures Avis de panne par téléphone : 4 heures	Avis de panne en ligne : 2 h Avis de panne par téléphone : 4 heures
Support en ligne (6.)	Inclus	Inclus	Inclus
Assistance sur site Frais de main-d'œuvre et de déplacement (7.) pendant la période de maintenance principale	Inclus	Tarif horaire réduit	Tarif horaire
Temps de réponse visé pour Assistance sur site (8.)	jour ouvrable suivant	jour ouvrable suivant	jour ouvrable suivant
Pièces détachées pour serveurs	Inclus	Inclus	Inclus
Mise à jour du logiciel [travail sur place] (9.)	Inclus	Tarif horaire	Tarif horaire
Vérification du système (10.)	Un jour par an inclus	Prix standard	Prix standard
Frais de participation , "Graphic User Association" (GUA) pour une personne par événement et par an (11.)	Inclus	Prix standard	Prix standard

- *Applicable à tous les Abonnements, y compris les Plans d'assistance par Abonnement anciennement appelés *Professional Subscription*.
1. L'assistance téléphonique en dehors de la période de maintenance principale n'est disponible qu'en anglais.
 2. L'assistance sur site peut être utilisée si le problème n'a pas été résolu par l'assistance en ligne ou par téléphone.
 3. Les mises à jour et mises à niveau des logiciels Kodak sont disponibles pour les clients disposant d'un plan d'assistance sur le site <http://customer.kodak.com>
Kodak prend en charge les logiciels, au niveau de la version actuelle ou de la version précédente. Par exemple, lorsque le logiciel Prinergy Workflow Software version 5 sera disponible, le support de Kodak ne remontera que jusqu'à la version 4.x. Les clients disposant de logiciels plus anciens sont tenus d'installer la version actuelle, faute de quoi ils ne sont plus autorisés à bénéficier du support. Les caractéristiques et fonctions optionnelles de fournisseurs tiers peuvent être facturées.
 4. Les appels peuvent être enregistrés via Internet, à l'adresse <http://customer.kodak.com>. Si le plan d'assistance est équivalent, les appels enregistrés par Internet sont prioritaires par rapport à ceux qui sont inscrits par téléphone.
 5. Le système de support à distance Kodak (RSS) n'est disponible que pour les clients disposant d'un plan de support. Il fournit une variété d'outils de diagnostic et une assistance à distance pour s'assurer que les équipements Kodak offrent des performances maximales. Le centre de réponse technique (Technical Response Centre) de Kodak doit être en mesure d'accéder à distance, sur demande, afin de prendre des mesures de dépannage par Internet. Si l'accès à distance n'est pas disponible, un technicien de terrain Kodak sera détaché. Les heures de travail actuelles de Kodak seront appliquées et facturées.
 6. L'assistance en ligne est disponible pour les clients Kodak via le site Internet: <http://customer.kodak.com>. Veuillez vous inscrire à l'adresse <http://customer.kodak.com>.
 7. Les frais de déplacements et d'hébergement ne sont pas inclus et seront facturés séparément.
 8. Le temps de réponse pour l'assistance sur site est calculé à partir du moment où le technicien d'assistance à distance appelle l'organisation de terrain sur site.
 9. Les caractéristiques et fonctions optionnelles de tiers peuvent être facturées.
 10. La vérification du système est un service de deux jours effectué par un spécialiste Kodak. Le service comprend une journée sur site pour évaluer le flux de travail et les processus du client et une autre journée pour rédiger les recommandations de Kodak (pas sur place). L'audit du système est un service de deux jours effectué par un spécialiste Kodak. Ce service spécial vous permettra d'identifier les domaines de développement, de présenter vos besoins et de découvrir les nombreuses possibilités offertes par votre système de workflow. L'autorisation de vérifier le système n'implique pas nécessairement une visite fixe. Kodak peut choisir d'effectuer la vérification du système en même temps qu'une maintenance. Les visites doivent être effectuées par Kodak pendant la période principale d'entretien. En cas d'annulation du rendez-vous par le client, Kodak ne peut pas garantir une nouvelle visite et se réserve le droit de facturer tous les frais si l'annulation intervient dans les 24 heures avant la visite (jour et heure confirmés).
 11. La conférence européenne "Graphic User Association" ("GUA") offre la possibilité d'échanger des informations avec des collègues du secteur, de participer à des visites pour prendre en main les machines, participer à des discussions et à des formations et d'entrer en contact avec Kodak à tous les niveaux.