

Opisy Usług Wsparcia Technicznego na obsługę oprogramowania (Workflow)

PLAN SERWISOWY	PREMIER	PLUS*	REMOTE
ZASTOSOWANIE PRODUKTU	WORKFLOW	WORKFLOW	WORKFLOW
WSPARCIE ZDALNE (CUSTOMER.KODAK.COM)	WLICZONE	WLICZONE	WLICZONE
WSPARCIE TELEFONICZNE	WLICZONE	WLICZONE	WLICZONE
CZAS REAKCJI	Online/telefonicznie: 1 godzina	Online: 2 godziny/telefonicznie: 4 godziny	Online: 2 godziny/telefonicznie: 4 godziny
PODSTAWOWY CZAS PRACY (PPM)	08.00–19.00, pon.–pt. (bez świąt)	08.00–19.00, pon.–pt. (bez świąt)	08.00–19.00, pon.–pt. (bez świąt)
WSPARCIE U KLIENTA	WLICZONE	STAWKA PREFERENCYJNA	WYMAGA ZAMOWIENIA
CZAS REAKCJI	NASTĘPNY DZIEŃ ROBOCZY	NASTĘPNY DZIEŃ ROBOCZY	NASTĘPNY DZIEŃ ROBOCZY
PODSTAWOWY CZAS PRACY (PPM)	08:00 –17: 00, pon.–pt. (bez świąt)	08:00 –17: 00, pon.–pt. (bez świąt)	08:00 –17: 00, pon.–pt. (bez świąt)
DOJAZD W RAMACH GODZIN PPM	WLICZONE	STAWKA PREFERENCYJNA	WYMAGA ZAMOWIENIA
ROBOCIZNA W RAMACH GODZIN PPM	WLICZONE	STAWKA PREFERENCYJNA	WYMAGA ZAMOWIENIA
PROAKTYWNY AUDYT SYSTEMU	WLICZONE	WYMAGA ZAMOWIENIA	WYMAGA ZAMOWIENIA
CZĘŚCI ZAMIENNE	WLICZONE	WLICZONE	WYMAGA ZAMOWIENIA
ULEPSZENIE OPROGRAMOWANIA(WYLACZNIE APLIKACJE KODAK)**	WLICZONE	WLICZONE	STAWKA PREFERENCYJNA
AKTUALIZACJE I POPRAWKI OPROGRAMOWANIA (WYLACZNIE APLIKACJE KODAK)	WLICZONE	WLICZONE	WLICZONE
OPCJONALNA POMOC TELEFONICZNA	24x7, dopłata za pomoc zdalną	24x7, dopłata za pomoc zdalną	24x7, dopłata za pomoc zdalną

* Dotyczy wszystkich subskrypcji, w tym planów wsparcia subskrypcji znanych wcześniej jako subskrypcja profesjonalna

**Koszty robocizny związanej z wykonaniem Ulepszeń Oprogramowania firmy Kodak nie są wliczona w cenę , chyba że Umowa stanowi inaczej.