

Support Plan Beschreibung - NEXFINITY/ NEXPRESS – Verbrauchsmaterialplan

SUPPORT PLAN PRODUKTGRUPPE PREISPLAN	PREMIER NEXFINITY/NEXPRESS VERBRAUCHSMATERIALIEN
ONLINE SUPPORT (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	Inbegriffen
TELEPHONE SUPPORT	Inbegriffen
angestrebte Reaktionszeit	1 Stunde
Servicezeitfenster/Lokale Geschäftszeiten (3)	8.00 Uhr - 17.00 Uhr Mo – Fr (Lokale Sprache), 17.00 Uhr - 21.00 Uhr Mo – Fr (englische Sprache) (außer Feiertage)
Support nach Geschäftsschluss	optional verfügbar 24 Stunden/6 Tage in Englisch zu festgelegten ermäßigten Tarifen
SDMS online Datenanbindung	Benötigt (10)
VOR-ORT SUPPORT	Inbegriffen
angestrebte Reaktionszeit Vor-Ort	nächster Geschäftstag
Servicezeitfenster/Lokale Geschäftszeiten Vor-Ort (3)	8.00 Uhr - 17.00 Uhr Mo – Do 8.00 – 12.30 Fr (außer Feiertage)
Reisekosten im Servicezeitfenster Vor-Ort	Inbegriffen
Arbeitskosten im Servicezeitfenster Vor-Ort	Inbegriffen
Support nach Geschäftsschluss (4)	Nicht inbegriffen Auf Kundenwunsch in bestimmten Gebieten und zu den veröffentlichten Arbeitssätzen zuzüglich Reisekosten verfügbar
OPERATOR REPLACEABLE COMPONENTS (ORCs)	Inbegriffen sind: ORCs und Zubehör außer Walzen/Roller (Donor, Fuser, Metering, Pressure), Zylinder/Cylinders (Blanket, Imaging), Glossing Unit ORCs und anderes Zubehör, welche im Expectation Document aufgeführt sind.
WARTUNGSZUBEHÖR	Inbegriffen sind: Wartungszubehör mit Ausnahme von Gegenständen, die als Werkzeug oder Hilfsmittel zur Wartung der Druckmaschine verwendet werden, Container für ORCs, Werkzeuge oder Hilfsmittel für Finishinggeräte und andere im Expectation Document aufgeführte Gegenstände.
DIGITAL FRONT END (DFE) ABDECKUNG:	
SOFTWARE UPGRADES, UPDATES & PATCHES ENTHALTEND (von Kodak erstellte Software) (8,9)	Inbegriffen
ERSATZTEILE (14)	Inbegriffen
OBLIGATORISCHE SERVICE-MODIFIKATIONSKITS (FCO), VORBEUGENDE WARTUNG & PROAKTIVER SERVICE (21)	Inbegriffen
MEDIENWECHSEL (22)	Inbegriffen

WEITERE VERTRAGSBEDINGUNGEN

- 1. Telefon-Support:** 13 Stunden x 5 Tage Remote Support Servicestunden als Standard (mit 1 Stunde angestrebter Reaktionszeit für Premier Plan). 100 % der Anrufe müssen vom Remotesupport geprüft und freigegeben werden, bevor ein Servicetechniker entsandt und Ersatzteile versandt werden können. Die normalen Arbeitszeiten sind in der lokalen Sprache. Weitere 4 Stunden sind nur in Englisch verfügbar. Der Remote Support Service nach Geschäftsschluss ist zum veröffentlichten Gebührensatz für 24 Stunden/6 Tage über "Follow-the-Sun-Abdeckung" in englischer Sprache optional verfügbar.
- 2. Einsatzplanung:** Der Vor-Ort-Service wird nach der Bewertung des Remote Support Services erbracht und nach wirtschaftlich vertretbarem Aufwand unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Ressourcen verwaltet.
- 3. Servicezeitfenster/Lokale Geschäftszeiten:** Das Servicezeitfenster bezieht sich auf die Ortszeit und schließt Feiertage aus.
- 4. Abdeckung nach Geschäftsschluss:** Kodak kann auf Anfrage des Kunden und nach Beauftragung durch eine Bestellung in bestimmten Bereichen, je nach Verfügbarkeit, Support nach Geschäftsschluss und am Wochenende anbieten. Alle Arbeits- und Reisekosten, die nach der Arbeitszeit anfallen, werden separat in Rechnung gestellt und basieren auf den von Kodak zum Zeitpunkt des Serviceeinsatzes veröffentlichten Tarifen. Alle Teile, die während dieses Services verbraucht werden, sind in den Bedingungen des Support Plans enthalten, wenn die Klauseln für übermäßigen Service und/oder Vernachlässigungsklauseln nicht zum Tragen kommen.
- 5. Premier Support Plan:** Der Kunde muss mindestens einen von Kodak zertifizierten Bediener pro Schicht und Druckmaschine beschäftigen. Der Kunde unterliegt regelmäßigen Audits und wird alle 2 Jahre erneut zertifiziert. Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund diese Anforderungen nicht erfüllt, werden die Premier Support Plan-Tarife um 5 % erhöht, bis der Kunde die Anforderungen wieder einhält und ausreichend zertifiziertes Personal einsetzt.
- 6. Verpflichtung zur Schulung:** Der Kunde trägt alle Schulungskosten, Reisekosten und Spesen für jede zu schulende Person. Alle Zertifizierungen werden auf der Ebene des "Mitarbeiters" und nicht auf der Ebene des Kunden/Unternehmens durchgeführt. Eine 90-Tage-Frist wird auf Kulanz bei Umschulungsbedarf angewendet, wenn ein geschulter Bediener ausscheidet und ein anderer geschulter Bediener nicht verfügbar ist. Alle 2 Jahre ist eine erneute Zertifizierung erforderlich, die von Kodak definiert wird und auf Kosten des Kunden stattfindet.
- 7. Versand von Serviceteilen:** Die Zeitplanung für den Versand von Ersatzteilen wird mit der Disposition des Vor-Ort-Service für jeden Serviceabruf abgestimmt.
- 8. DFE (Digital Front End):** Service und Support für alle DFE-Software und -Komponenten umfasst nur die aktuelle und zwei unmittelbar vorhergehende Softwareversionen.
- 9. Software-Upgrades, -Updates und -Patches:** Der Service von Kodak umfasst alle verfügbaren Software-Upgrades, -Updates und -Patches, sofern die aktuelle Hardware diese Ergänzungen unterstützt. Wenn die aktuelle Hardware aus irgendeinem Grund nicht in der Lage ist, die Softwareänderungen zu akzeptieren, ist der Kunde dafür verantwortlich, auf seine Kosten neue Hardware von Kodak zu erwerben, die mit den Softwareänderungen kompatibel ist.
- 10. SDMS-Verbindung erforderlich:** Der Kunde stellt eine dedizierte Netzwerkverbindung zu jeder Druckmaschine und DFE-Mainframe-Maschine zur ausschließlichen Nutzung durch Kodak für Online-Diagnosen und andere servicebezogene Aktivitäten bereit. Wenn die Verbindung aus irgendeinem Grund deaktiviert/entfernt wurde, gewährt Kodak eine 60-tägige Nachfrist zur Wiederherstellung. Wenn die Verbindung nicht wiederhergestellt wird, erhält der Kunde einen Aufschlag von 20 % auf Servicepreise, die im Support-Plan festgelegt sind. Sobald die Verbindung wiederhergestellt ist und Kodak bestätigt hat, dass alle Daten korrekt übertragen werden, kann der auferlegte Preisaufschlag wieder zurückgenommen werden.
- 11. Dry Inks, Entwickler, Toner für fünftes Druck-/Farbwerk und benutzerdefinierte Spezialtoner:** Dry Inks, Entwickler, Toner für das fünfte Druck-/Farbwerk und kundenspezifische Spezialtoner sind nicht im Support-Plan enthalten. All diese Produkte müssen vom Kunden zu den aktuellen Tarifen, veröffentlichten Vorlaufzeiten und Versand-/Logistikgebühren gekauft werden.
- 12. ECS-Lebensdauer:** ECS-Geräte (Klimagerät der Druckmaschine) sind in den ersten 7 Jahren der Maschinenlebensdauer in den monatlichen Servicegebühren enthalten. Zu Beginn des 8. Jahres wird ein monatlicher Aufschlag von 5 % auf auf die monatlichen Servicevertragsgebühren erhoben, es sei denn, der Kunde entscheidet sich für das ECS-Refurbishment-Programm zum veröffentlichten Preis und auf Kosten des Kunden.
- 13. Wartung und Austausch von ORCs:** Der Kunde ist für die Wartung und den Austausch der ORCs in seinem Gerät verantwortlich, wie in der gesamten Benutzerdokumentation, der NexPert-Service-Software angegeben und wie dies durch Kodak zertifizierte Techniker geschult und vorgegeben wurde.
- 14. Ersatzteile:** Ersatzteile für Geräte werden von Kodak definiert und sind durch die Support Pläne Premier und Plus abgedeckt. Jedes Teil, das nicht von Kodak als Ersatzteil für Geräte definiert ist, wird als separater kostenpflichtiger Auftrag ersetzt oder repariert.
- 15. Kosten für Versand und Logistik:** Mit Ausnahme der hierin enthaltenen Bestimmungen ist der Kunde für alle Versand- und Logistikkosten verantwortlich. Kodak übernimmt die Versand- und Logistikkosten für Ersatzteile im Rahmen der üblichen Versandmethoden, ausgenommen Kurier- und Sonderfahrten.
- 16. Vorgeschriebene Wartung und ordnungsgemäßer Betrieb:** Der Kunde ist für alle vorgeschriebenen Wartungsarbeiten und den ordnungsgemäßen Betrieb der Maschine verantwortlich, die insbesondere in der NexPert-Service-Software, die zum Drucksystem mitgeliefert wird, sowie in den von Kodak bereitgestellten fortlaufenden Updates, Schulungen und Dokumentationen beschrieben sind.
- 17. Daten- und Analyserechte:** Kodak behält das ausschließliche Recht, den Titel und das Interesse in und an allen Daten und Metadaten, die durch das Kodak Service Data Management System erfasst, gespeichert und gemeldet werden, einschließlich, ohne Einschränkung, Maschinendaten, Auftragsdaten, ORC-Nutzungsdaten, Verbrauchsmaterialnutzungsdaten, Maschinenkonfigurationsdaten, Softwareversionsdaten, Substratdaten und Änderungsdaten (zusammenfassend "SDMS Daten") sowie an alle Erfindungen, Verbesserungen, abgeleitete Werke oder jede andere Form von geistigem Eigentum, die von einer Partei unter Verwendung oder im Vertrauen auf die SDMS-Daten geschaffen wurden. Kein Rechtstitel oder Eigentum an SDMS-Daten oder abgeleiteten Arbeiten, die SDMS-Daten verwenden oder sich auf diese stützen, werden weder ganz noch teilweise auf den Kunden übertragen. Der Kunde darf die SDMS-Daten oder Teile davon Dritten nicht zur Verfügung stellen, offenlegen oder zugänglich machen, ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak eingeholt zu haben. Der Kunde darf die SDMS-Daten ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak nicht verwenden, drucken, kopieren, übersetzen, lizenzieren oder anzeigen.
- 18. Einhaltung des Expectation Document:** Alle Maschinenabläufe, Wartungsarbeiten, Spezifikationen, Umwelanforderungen und mehr werden im Expectation Document beschrieben und vereinbart.
- 19. Wartung & Sonstiges:** Alle für die ordnungsgemäße Wartung und den Support der Druckmaschine erforderlichen und veröffentlichten Kleinteile sind im Support Plan enthalten, sofern sie nicht im Expectation Document ausgeschlossen sind. Die ordnungsgemäße Einhaltung der Verwendung und des Einsatzes der zugelassenen Artikel, wie sie in den Standardarbeitsanweisungen (SOPs) von Kodak im NexPert System beschrieben sind, ist erforderlich. Die Nichtverwendung von akkreditierten Materialien und Prozessen kann dazu führen, dass zusätzliche Gebühren für einen Support Plan beim Kunden anfallen, bis alle Probleme vom Kunden gelöst wurden.
- 20. Übermäßiger Service oder Service aufgrund Delinquenz des Kunden:** Kunden, deren laufende Serviceanrufe nach dem alleinigen Ermessen von Kodak als übermäßig angesehen werden und/oder deren Problem(e) auf Ursachen z.B. wie Vernachlässigung, Umgebungsbedingungen oder Engagement des Kunden zurückzuführen sind, können zusätzliche, kostenpflichtige Arbeits- und Reisezeit sowie Ersatzteilkosten und/oder erhöhte Servicevertragsgebühren auslösen.
- 21. Obligatorische Service-Modifikationskits (FCO), vorbeugende Wartung und proaktiver Service:** Von Zeit zu Zeit kann Kodak vorbeugende Wartung, den Austausch und/oder Änderungen von Teilen an der Druckmaschine verlangen, die in der alleinigen Verantwortung von Kodak liegen und durch einen Support Plan abgedeckt sind. Auf Anfrage von Kodak, muss der Kunde Kodak rechtzeitig und in ausreichendem Umfang Zeit an der Druckmaschine zur Verfügung stellen, um solche Wartungen und/oder Änderungen durchzuführen.
- 22. Medienwechsel:** Wenn der Kunde einen Wechsel von Cyan-, Magenta-, Gelb- und Schwarz-Tonervarianten (CMYK) benötigt oder sich dafür entscheidet, wird ein solcher Medienwechsel vom Support Plan abgedeckt.