

Description du Plan d'assistance –NEXFINITY/ NEXPRESS – (PLAN DES CONSOMMABLES)

PLAN D'ASSISTANCE GROUPE DE PRODUITS PLAN DE TARIFICATION	PREMIER NEXFINITY/NEXPRESS CONSOMMABLES
ASSISTANCE EN LIGNE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	Inclus
ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	Inclus
Temps de réaction visé	1 heure
Période de Service/Heures de bureau locales (3)	8h00 - 17h00 Lun - Ven (langue locale), 17h00 - 21h00 Lun - Ven (langue anglaise) (sauf jours fériés)
Assistance après les heures de bureau	Disponible en option 24 heures sur 24/6 jours en anglais à des tarifs réduits publié
SDMS connexion de données en ligne	Nécessite (10)
ASSISTANCE SUR SITE	Inclus
Temps de réaction visé sur site	Jour suivant
Période de Service/Heures de bureau locales sur site (3)	8h00 - 17h00 Lun - Ven (sauf jours fériés)
Frais de déplacement dans la Période de Service sur site	Inclus
Frais de travail dans la Période de Service sur site	Inclus
Assistance après les heures de bureaux (4)	Non inclus Disponible à la demande du client dans des zones prédéterminées et aux taux de main-d'œuvre publiés, plus le déplacement.
COMPOSANTS REMPLAÇABLES PAR L'OPÉRATEUR (ORCs)	Sont inclus: ORC et accessoires autres que les rouleaux (distributeur, unité de fixation, impression), les cylindres (blanchet, exposition), l'unité de brillance ORC et autres accessoires mentionnés dans l'Expectation Document.
ASSESSOIRES DE MAINTENANCE	Inclus: Les accessoires d'entretien, à l'exception des objets utilisés comme outils ou pour l'entretien de la presse, les conteneurs de stockage pour les ORC, l'équipement pour les machines de finition et les autres objets mentionnés dans le document d'attentes.
DIGITAL FRONT END (DFE) COUVERTURE:	
MISES À JOUR, MISES À NIVEAU ET CORRECTIFS DU LOGICIEL (logiciels créés par Kodak) (8,9)	Inclus
Pièces de rechange (14)	Inclus
SUR SITE ORDRES DE CHANGEMENT KITS (FCO), MAINTENANCE PRÉVENTIVE & SERVICE PROACTIF (21)	Inclus
CHANGEMENTS DE MÉDIA (22)	Inclus

CONDITIONS CONTRACTUELLES SUPPLÉMENTAIRES

- 1. Assistance téléphonique :** 13 heures x 5 jours de Service d'assistance à distance en standard (avec un temps de réponse cible d'une heure pour Plan Premier). 100 % des appels doivent être examinés et validés par le support à distance avant qu'un technicien de service puisse être envoyé et que des pièces de rechange puissent être expédiées. Les heures de travail normales sont dans la langue locale. Les 4 heures supplémentaires ne sont disponibles qu'en anglais. Le Service d'assistance à distance après les heures de bureau est disponible en option au tarif publié pour 24 heures/6 jours via la "couverture Follow-the-Sun" en anglais.
- 2. Planification des interventions :** le service sur site de 9 heures x 5 jours est fourni après évaluation du Service d'assistance à distance et géré en fonction des dépenses économiquement acceptables, en tenant compte de la disponibilité des pièces de rechange et des ressources.
- 3. Fenêtre horaire de service/heures d'ouverture locales :** La plage horaire de service se réfère à l'heure locale et exclut les jours fériés.
- 4. Couverture après les heures de bureau :** Kodak peut, à la demande du client et après avoir été mandaté par un bon de commande, fournir une assistance après les heures de bureau et le week-end dans certains domaines, en fonction de la disponibilité. Tous les frais de main-d'œuvre et de déplacement engagés après les heures de travail seront facturés séparément et basés sur les tarifs publiés par Kodak au moment de l'intervention du service. Toutes les pièces consommées pendant ce service sont incluses dans les conditions du Plan d'assistance si les clauses de service excessif et/ou de négligence ne s'appliquent pas.
- 5. Plan d'assistance Premier :** Le client doit employer au moins un opérateur certifié par Kodak par équipe et par machine d'impression. Le client est soumis à des audits réguliers et est recertifié tous les deux ans. Si, pour une raison quelconque, le client ne satisfait pas à ces exigences, les frais du Premier Support Plan seront majorés de 5 % jusqu'à ce que le client satisfasse à nouveau à ces exigences.
- 6. Obligation de formation :** le Client prend en charge tous les coûts de formation, les frais de déplacement et les dépenses pour chaque personne devant être formée. Toutes les certifications sont effectuées au niveau de "l'employé" et non au niveau du Client/de l'entreprise. Un délai de 90 jours est appliqué à titre gracieux en cas de besoin de reconversion, lorsqu'un opérateur formé quitte l'entreprise et qu'un autre opérateur formé n'est pas disponible. Tous les 2 ans, une nouvelle certification est nécessaire, définie par Kodak et aux frais du client.
- 7. Envoi de pièces de service :** Le calendrier d'expédition des pièces de rechange est coordonné avec la planification du service sur site pour chaque appel de service.
- 8. DFE (Digital Front End) :** Le Service et l'assistance pour tous les logiciels et composants DFE ne couvrent que la version actuelle du logiciel et les deux versions immédiatement précédentes.
- 9. Mises à jour, mises à niveau et correctifs logiciels :** le service de Kodak comprend toutes les mises à jour, mises à niveau et correctifs logiciels disponibles, à condition que le matériel actuel prenne en charge ces ajouts. Si, pour une raison quelconque, le matériel actuel n'est pas en mesure d'accepter les modifications du logiciel, le client est responsable de l'achat, à ses frais, d'un nouveau matériel Kodak compatible avec les modifications du logiciel.
- 10. Connexion SDMS requise :** le Client fournira une connexion réseau dédiée à chaque presse et machine DFE mainframe à l'usage exclusif de Kodak pour les diagnostics en ligne et autres activités liées au service. Si la connexion est désactivée/supprimée pour une raison quelconque, Kodak accorde un délai supplémentaire de 60 jours pour la rétablir. Si la connexion n'est pas rétablie, le client recevra un supplément de 20 % sur tous les prix de contrat de service. Dès que la connexion est rétablie et que Kodak a confirmé que toutes les données sont correctement transmises, le supplément de prix imposé peut être retiré.
- 11. Encres sèches, révélateurs, toner pour la cinquième impression/couleur et toner spécial personnalisé :** encres seches, révélateurs, toners pour la cinquième impression/couleur et les toners spéciaux personnalisés ne sont pas inclus dans le Plan d'assistance. Tous ces articles doivent être achetés par le Client aux tarifs en vigueur, aux délais publiés et aux frais d'expédition/de logistique.
- 12. Durée de vie ECS :** les appareils ECS (climatiseur de la presse) sont inclus dans les frais contrat de service mensuels pendant les 7 premières années de vie de la presse. Au début de la 8e année, un supplément mensuel de 5 % sera appliqué au prix du contrat de service, sauf si le Client opte pour le programme de remise à neuf ECS au prix publié et aux frais du Client.
- 13. Entretien et remplacement des ORC :** le Client est responsable de l'entretien et du remplacement des ORC dans son Equipement, comme indiqué dans toute la documentation d'utilisation, le logiciel de service NexPert et comme formé et spécifié par des techniciens certifiés Kodak.
- 14. Pièces de rechange :** Les pièces de rechange pour l' Equipements sont définies par Kodak et sont couvertes par le Plan d'assistance Premier et Plus. Toute pièce qui n'est pas définie par Kodak comme pièce de rechange pour les appareils sera remplacée ou réparée dans le cadre d'une commande payante séparée.
- 15. Frais d'expédition et de logistique :** à l'exception de ce qui est stipulé dans les présentes, le Client est responsable de tous les frais d'expédition et de logistique. Kodak prend en charge les frais d'expédition et de logistique des pièces de rechange dans le cadre des méthodes d'expédition habituelles, à l'exception des services de messagerie et des voyages spéciaux.
- 16. Entretien prescrit et fonctionnement correct :** le Client est responsable de tous les entretiens prescrits et du fonctionnement correct de la machine, tels que décrits notamment dans le logiciel de service NexPert fourni avec le système d'impression, ainsi que dans les mises à jour continues, les formations et la documentation fournies par Kodak.
- 17. Droits sur les données et l'analyse :** Kodak conserve le droit exclusif, le titre et l'intérêt dans et sur toutes les données et métadonnées collectées, stockées et rapportées par le Système de Gestion des Données de Service Kodak, y compris, sans limitation, les données machine, les données de commande, les données d'utilisation ORC, les données d'utilisation des Consommables, données de configuration de la machine, données de version du logiciel, données de substrat et données de modification (collectivement, les "données SDMS"), ainsi qu'à toute invention, amélioration, œuvre dérivée ou toute autre forme de propriété intellectuelle créée par une partie en utilisant ou en se fiant aux données SDMS. Aucun titre ou propriété des données SDMS ou des travaux dérivés utilisant ou s'appuyant sur les données SDMS n'est transféré au client, en tout ou en partie. Le client ne peut pas mettre à disposition, divulguer ou rendre accessible les données SDMS ou une partie de celles-ci à des tiers sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite expresse de Kodak. Le Client ne peut pas utiliser, imprimer, copier, traduire, concéder une licence ou afficher les données SDMS sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak.
- 18. Respect de l'Expectation Document :** tous les processus de la machine, les travaux de maintenance, les spécifications, les exigences environnementales et autres sont décrits et convenus dans l'Expectation Document.
- 19. Entretien & divers :** toutes les petites pièces nécessaires et publiées pour l'entretien et l'assistance corrects de la presse sont incluses dans le Plan d'assistance, sauf si elles sont exclues dans le document d'attentes. Le respect correct de l'utilisation et de l'application des articles agréés, tels que décrits dans les procédures opératoires standard (SOP) de Kodak dans le système NexPert, est nécessaire. La non-utilisation d'articles et de processus accrédités peut entraîner des frais supplémentaires pour un Plan d'assistance chez le Client jusqu'à ce que tous les problèmes soient résolus par le Client.
- 20. Service excessif ou service dû à la Négligence du Client :** Les Clients dont les appels de service en cours sont considérés comme excessifs à la seule discrétion de Kodak et/ou dont le(s) problème(s) est/est dû(s) à des causes telles que la négligence, les conditions environnementales ou l'engagement du Client peuvent entraîner des heures de travail et de déplacement supplémentaires payantes ainsi que des coûts de pièces de rechange et/ou de frais de contrat de service plus élevés.
- 21. Kits de modification de services obligatoires (FCO), maintenance préventive et service proactif :** de temps à autre, Kodak peut demander une maintenance préventive, le remplacement et/ou la modification de pièces sur la presse, qui relèvent de la seule responsabilité de Kodak et sont couverts par un Plan d'assistance. Sur demande de Kodak, le Client doit fournir à Kodak du temps suffisant et en temps utile sur la presse pour effectuer ces entretiens et/ou modifications.
- 22. Changement de Média :** si le Client a besoin ou décide de changer les variantes de toner cyan, magenta, jaune et noir (CMYK), un tel changement de Média est couvert par le Plan d'assistance.