

Beschrijvingen Supportplan NEXFINITY / NEXPRESS (Consumablesplan)

ONDERSTEUNINGSPLAN PRODUCTGROEP PRIJSPLAN	PREMIER
	NEXFINITY/NEXPRESS CONSUMABLES
ONLINE ONDERSTEUNING (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INBEGREPEN
TELEFONISCHE ONDERSTEUNING	INBEGREPEN
Geschat responsdoel	1 UUR
Hoofdonderhoudsperiode (PPM) ³	13x5 maandag tot en met vrijdag (8:00-17:00 lokale taal, 17:00-21:00 alleen Engels, excl. feestdagen)
Ondersteuning buiten kantooruren	Ondersteuning in alleen Engels is 24/6 beschikbaar tegen gereduceerde gepubliceerde tarieven
SDMS-VERBINDING	VEREIST ¹⁰
ONDERSTEUNING OP LOCATIE	INBEGREPEN
Geschat responsdoel	Volgende werkdag
Hoofdonderhoudsperiode (PPM) ³	9x5 (M-V 8:00-17:00, excl. feestdagen)
Voorrijkosten binnen PPM	INBEGREPEN
Arbeidskosten binnen PPM	INBEGREPEN
Ondersteuning buiten kantooruren ⁴	NIET INBEGREPEN Beschikbaar op verzoek van de klant in vooraf bepaalde gebieden en tegen de gepubliceerde arbeidstarieven plus reiskosten
DOOR OPERATOR VERVANGBARE ONDERDELEN (ORC's)	INBEGREPEN: ORC's en diversen behalve Rollen (Donor, Fuser, Meting, Druk), Cilinders (Deken, Beeldvorming), Glanseenheid ORC's en andere artikelen die in het verwachtingsdocument worden beschreven
ONDERHOUDSMIDDELEN	INBEGREPEN: onderhoudsmiddelen behalve artikelen die worden gebruikt als gereedschap of als apparatuur die helpt bij het onderhoud van de pers, opslagcontainers voor ORC's, apparatuur die wordt gebruikt in afwerkingsapparatuur en andere artikelen die in het verwachtingsdocument zijn uiteengezet
DEKKING DIGITALE FRONT- END (DFE): INCLUSIEF SOFTWARE- UPGRADES, -UPDATES EN - PATCHES (alleen voor Kodak- toepassingen) ^{8,9}	INBEGREPEN
REPARATIEONDERDELEN VOOR APPARATUUR ¹⁴	INBEGREPEN
FIELD CHANGE ORDERS, PREVENTIEF ONDERHOUD (PM's) EN PROACTIEVE SERVICES ²¹	INBEGREPEN
MEDIAWIJZIGINGEN ²²	INBEGREPEN

AANVULLENDE CONTRACTVOORWAARDEN

1. Telefonische ondersteuning: Standaard 13x5 service-uren op afstand (SLA = doelstelling 1 uur responstijd). 100% van de aanvragen moet worden beoordeeld via ondersteuning op afstand voordat een buitendiensttechnicus wordt gestuurd en onderdelen worden verzonden. Tijdens de normale kantooruren wordt ondersteuning in de lokale taal aangeboden. Tijdens 4 aanvullende uren wordt ondersteuning alleen in het Engels aangeboden. Externe ondersteuning buiten kantooruren is 24/6 beschikbaar tegen het gepubliceerde tarief via 'follow-the-sun'-dekking, alleen in het Engels.

2. Uitzending: Er wordt 9x5 serviceondersteuning op locatie aangeboden na service-evaluatie op afstand en deze wordt beheerd op basis van commercieel redelijke inspanningen, gegeven de beschikbare onderdelen en de beschikbaarheid van middelen.

3. PPM: De hoofdonderhoudsperiode (Principal Period of Maintenance/PPM) is lokale tijd en met uitzondering van Kodak-feestdagen.

4. Dekking buiten kantooruren: In door Kodak aangewezen gebieden kan er ondersteuning buiten kantooruren en in het weekend beschikbaar zijn op verzoek van de klant en in combinatie met een inkooporder. Alle arbeids- en reiskosten buiten kantooruren worden afzonderlijk in rekening gebracht en zijn gebaseerd op de tarieven die door Kodak zijn gepubliceerd op het moment van de service. Alle onderdelen die tijdens de service buiten kantooruren worden gebruikt, worden gedekt door het servicecontract indien de clausules inzake buitensporige service en/of nalatigheid niet van toepassing zijn.

Premier-ondersteuningsplan: De klant moet per ploeg en pers ten minste één door Kodak gecertificeerde operator hebben. De klant wordt elke 2 jaar onderworpen aan regelmatige audits en hercertificering. Als blijkt dat de klant om welke reden dan ook niet aan de eisen voldoet, worden de Premier-supportplantarieven met 5% verhoogd totdat de klant de tekortkoming heeft gecorrigeerd.

5. Trainingsondersteuning: De klant betaalt alle trainingskosten, reis- en onkosten voor elk opgeleid individu. Alle certificeringen worden gehouden op 'medewerkerniveau' en niet op klant-/bedrijfsniveau. Er wordt een respijtp periode van 90 dagen toegekend voor kortingen op omscholingsbehoeften als een opgeleide operator vertrekt en er geen andere opgeleide operator beschikbaar is. Elke 2 jaar is een hercertificering vereist, zoals gedefinieerd door Kodak en op kosten van de klant.

6. Verzending van serviceonderdelen: De timing van de verzending van serviceonderdelen wordt afgestemd op de inzet van service op locatie in verband met serviceaanvragen.

7. DFE: Service en ondersteuning van alle DFE-software en -onderdelen omvat alleen de huidige en twee direct daaraan voorafgaande softwareversies.

8. Software-upgrades, -updates en -patches: De Kodak-servicedekking omvat alle beschikbare software-upgrades, -updates en -patches, zolang de huidige hardware ondersteuning biedt voor deze toevoegingen. Als de huidige hardware om welke reden dan ook geen ondersteuning biedt voor de softwarewijzigingen, is de klant verantwoordelijk voor het op eigen kosten aanschaffen van nieuwe hardware van Kodak, die compatibel is met softwarewijzigingen.

9. SDMS-verbinding vereist: De klant zorgt voor en onderhoudt een speciale netwerkverbinding met elke pers en DFE-mainframemachine voor exclusief gebruik door Kodak voor online diagnostiek en andere servicegerelateerde activiteiten. Als de verbinding om welke reden dan ook wordt uitgeschakeld/verwijderd, biedt Kodak een respijtp periode van 60 dagen voor herstel van de verbinding. Als de verbinding niet wordt hersteld, ontvangt de klant een verhoging van 20% in servicecontractprijzen. Zodra de verbinding is hersteld en Kodak heeft bevestigd dat alle gegevens correct worden overgedragen, kan de opgelegde verhoging worden opgeheven.

10. Droge Inkt, Ontwikkelaars, Vijfde station toners en speciale aangepaste toners: Droge Inkt, Ontwikkelaars, het vijfde station toners en speciale aangepaste toners zijn niet inbegrepen in de ondersteuningsplannen. Alle dergelijke artikelen moeten door de klant worden aangeschaft tegen de geldende tarieven, gepubliceerde levertijden en verzend-/logistieke kosten.

11. ECS-levensduur: ECS-apparatuur is gedurende de eerste 7 jaar van de levensduur van de pers inbegrepen in de maandelijkse serviceprijs. Aan het begin van het 8e jaar wordt een maandelijkse servicecontractverhoging van 5% toegepast, tenzij de klant kiest om op eigen kosten deel te delen aan het ECS-refurbishmentprogramma tegen de gepubliceerde prijs.

12. Onderhoud en vervanging van ORC's: De klant is verantwoordelijk voor het onderhoud en de vervanging van ORC's in zijn apparaat, zoals uiteengezet in alle operatordocumentatie, NexPert-servicesoftware, en dit moet worden uitgevoerd onder toezicht van een gecertificeerd Kodak-technicus.

13. Reparatieonderdelen voor apparatuur: Reparatieonderdelen voor apparatuur worden door Kodak gedefinieerd en worden gedekt door het servicecontract. Elk onderdeel dat door Kodak niet als reparatieonderdeel voor apparatuur wordt gedefinieerd, wordt vervangen of gerepareerd als een afzonderlijk in rekening te brengen opdracht.

14. Verzend- en logistieke kosten: Met uitzondering van hetgeen hierin bepaald, is de klant verantwoordelijk voor alle verzend- en logistieke kosten. Kodak draagt de verzend- en logistieke kosten voor reparatieonderdelen.

15. Voorgeschreven onderhoud en correcte operationele praktijken: De klant is verantwoordelijk voor al het voorgeschreven onderhoud en de correcte operationele praktijken zoals uiteengezet en nader beschreven in de NexPert-servicesoftware die bij de pers wordt geleverd en continue updates, training en documentatie die door Kodak worden verstrekt.

16. Gegevens- en analyserechten: Kodak behoudt de exclusieve rechten, aanspraken en belangen in en op alle gegevens en metagegevens die zijn vastgelegd, opgeslagen en gerapporteerd door het Kodak Service Data Management System, inclusief maar niet beperkt tot machinegegevens, taakgegevens, ORC-gebruiksgegevens, verbruiksgegevens, machineconfiguratiegegevens, softwareversiegegevens, substraatgegevens en wijzigingsgegevens (gezamenlijk 'SDMS-gegevens') en op alle uitvindingen, verbeteringen, afgeleide werken of enige andere vorm van intellectueel eigendom die wordt gecreëerd door een partij die gebruikmaakt van of vertrouwt op de SDMS-gegevens. Geen enkele aanspraak op of geen enkel eigendomsrecht van SDMS-gegevens of enig afgeleid werk dat gebruikmaakt van of vertrouwt op SDMS-gegevens wordt in zijn geheel of gedeeltelijk overgedragen aan de klant. De klant mag de SDMS-gegevens of enig deel daarvan niet verstrekken, bekendmaken of beschikbaar stellen aan derden zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak. De klant mag de SDMS-gegevens niet gebruiken, afdrucken, kopiëren, vertalen, in licentie geven of weergeven zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak.

17. Naleving verwachtingsdocument: Alle machinebewerkingen, onderhoud, specificaties, milieueisen en meer zijn uiteengezet en overeengekomen in het verwachtingsdocument.

18. Onderhoud en diversen: Alle gepubliceerde diverse artikelen die worden gebruikt voor het correcte onderhoud en de correcte ondersteuning van de pers worden opgenomen in het ondersteuningsplan, behalve indien uitgesloten in het verwachtingsdocument. Een correcte naleving van het gebruik en de inzet van geaccrediteerde artikelen zoals uiteengezet in Kodaks standaard operationele procedures (SOP's) met het NexPert-systeem is vereist. Het niet gebruiken van geaccrediteerde materialen en processen kan ertoe leiden dat er extra kosten in rekening worden gebracht voor een ondersteuningsplan van een klant totdat alle problemen door de klant zijn opgelost.

19. Buitensporige service of service veroorzaakt door wanbetaling van de klant: Klanten wier doorlopende serviceaanvragen naar Kodaks eigen goeddunken als buitensporig worden beschouwd en/of problemen die te wijten zijn aan oorzaken, inclusief, maar niet beperkt tot, nalatigheid, omgevingsomstandigheden of betrokkenheid van de klant, kunnen onderhevig zijn aan extra servicekosten voor arbeid en onderdelen en/of verhoogde servicecontracttarieven.

20. Field Change Orders, PM's en proactieve service: Van tijd tot tijd kan Kodak preventief onderhoud, vervanging of wijzigingen aan de pers vereisen die zijn omschreven als de exclusieve verantwoordelijkheid van Kodak en gedekt worden door een ondersteuningsplan. Als Kodak een verzoek doet, moet de klant Kodak tijdig en gedurende een voldoende lange periode toegang geven tot de pers om dergelijk onderhoud en/of dergelijke wijzigingen uit te voeren.

21. Mediawijzigingen: Als de klant een wijziging in de CMYK-tonersets (cyaan, magenta, geel, zwart) nodig heeft of een wijziging hierin wil aanbrengen, wordt een dergelijke mediawijziging gedekt door alle ondersteuningsplannen.

22. Feestdagen: zoals hierin gebruikt, verwijzen feestdagen naar feestdagen die door Kodak worden gehouden.