

Support Plan Beschreibung NEXPRESS / NEXFINITY - ADVANCED (Clickplan)

SUPPORT PLAN PRODUKTGRUPPE VERBRAUCHSMATERIALIEN PLÄNE / VOLUMENBASIERTE PLÄNE	ADVANCED NEXPRESS/NEXFINITY Clickplan/Zählerprogramm Manual Read	ZUSÄTZLICHE VERTRAGSBEDINGUNGEN
CLICK-ABRECHNUNG / SEITENGRÖSSE	<p>- A4+ Preise werden auf das im jeweiligen Kalendermonat gedruckte Seitenvolumen angewendet.</p> <p>- Alle Clicks basieren auf A4+ äquivalenten Seiten, erste A4+ auf einem Bogen definiert als bebilderbare Fläche bis zu einer Fläche von 127 Quadrat Zoll, als Beispiel 11,25 Zoll x 11,5 Zoll = 126,6 Quadrat Zoll</p> <p>A3+ Bogenseite = 2 x A4+ (bis 520mm Bogenlänge) Lange Bogenseite = 3 x A4+ (bis 660mm Bogenlänge) Extralange Bogenseite = 4 x A4+ (bis 990mm Bogenlänge) XXL-Bogenseite = 5 x A4+ (> 990mm Bogenlänge)</p>	<ol style="list-style-type: none"> Der Kunde ist für den Austausch der ORCs in seinem jeweiligen Gerät verantwortlich. Clickplan: Übermäßiger Verbrauch von Verbrauchsmaterial - Kunden, deren Verbrauchsmaterialerträge unter die zu diesem Zeitpunkt veröffentlichten Mindestverbrauchsmengen fallen, die im Dokument mit den Kundenerwartungen angegeben sind, müssen eine Rücknahmegebühr und/oder zusätzliche Gebühren zahlen. Die Berechnung des Verbrauchs erfolgt auf der Grundlage der bei Kodak während eines bestimmten Zeitraums aufgegebenen Bestellungen. Übermäßiger Verbrauch wird regelmäßig zu den aktuellen Listenpreisen in Rechnung gestellt. Tinten für die fünfte (5.) Station, klare, trockene Tinte, Werkzeuge und übermäßiger ORC-Verbrauch sind in den veröffentlichten Nutzungsraten nicht enthalten. Mehrere Geräte innerhalb derselben Produktgruppe und am selben Standort müssen alle denselben Support Plan haben. Die Volumina an einem einzigen Standort und auf derselben Produktgruppe werden zusammengefasst, um die Volumensstufe für die Nutzungstarife jedes einzelnen Geräts zu bestimmen. Die Volumen der NEXPRESS und NEXFINITY Geräte können nicht kombiniert werden. Der Basistarif und der Nutzungstarif können je nach Alter der Presse unterschiedlich sein oder sich erhöhen. Rückgabe von gebrauchten ORCs: Kodak wird im Laufe der Zeit ausgewählte ORCs und andere DP-Verbrauchsmaterialien zur Aufnahme in die globalen Umweltinitiativen von Kodak identifizieren. Der Kunde wird diese ausgewählten gebrauchten DP-Verbrauchsmaterialien gemäß den Vorgaben von Kodak zurücksenden. Kodak trägt lediglich die mit der Rücksendung dieser ausgewählten Artikel verbundenen Versandkosten. Für nicht zurückgegebene ORCs kann eine Kerngebühr erhoben werden. Der Kunde muss einen von Kodak zertifizierten Bediener pro Schicht unterhalten. Bei Nichteinhaltung der Vorschriften werden regelmäßige Audits durchgeführt und die Preise um € 0,005 pro Seite angehoben. Mindestens ein von Kodak zertifizierter Bediener muss an einem "Kodak Best Practice Training" teilnehmen, wenn dieses innerhalb des Landes oder 500 Kilometer vom Kundenstandort entfernt angeboten wird. Der Kunde ist für die vorgeschriebene Bedienerwartung verantwortlich, wie sie in der NexPert-Servicesoftware, die den Produkten beiliegt und in anderen schriftlichen Informationen von Kodak dargelegt und näher beschrieben ist. Bei Kündigung von Clickplan-Verträgen müssen alle unbenutzten ORC, Trockentinten und Toner innerhalb von 30 Tagen an Kodak zurückgegeben werden. Der Kunde willigt ein, in die Benutzeroberfläche des Geräts alle erforderlichen Daten hinsichtlich des Verbrauchs von Verbrauchsmaterialien einzugeben. Der Kunde gibt beim Austausch eines ORC oder einer Dry Ink-Flasche immer die entsprechenden neuen Verbrauchsinformationen ein. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass alle diese Daten korrekt und vollständig sind und zu den von Kodak vorgegebenen Zeiten sowie auf die von Kodak vorgegebene Weise eingegeben werden. Die Daten werden an das Service Data Management System von Kodak („SDMS“) übermittelt. Netzwerkverbindung erforderlich: Der Kunde stellt eine Netzwerkverbindung zu jedem Gerät zur ausschließlichen Nutzung durch Kodak für Online-Diagnose, Zählerablesung und andere servicebezogene Aktivitäten bereit und unterhält diese. Übermäßige Serviceanrufe: Kunden, deren Serviceeinsätze vor Ort nach Kodaks alleinigem Ermessen als übermäßig angesehen werden und/oder deren Problem(e) vom Gerätebetreiber des Kunden hätten behoben werden können, können mit zusätzlichen Servicegebühren in Rechnung gestellt werden. Wenn der Kunde das Gerät nicht gemäß den von Kodak veröffentlichten Spezifikationen betreibt oder der Kunde keine geeignete Umgebung für ein Produkt gemäß den von Kodak veröffentlichten Spezifikationen bereitstellt, kann Kodak nach eigenem Ermessen zusätzliche Servicegebühren erheben, bis die Umgebung den von Kodak veröffentlichten Spezifikationen entspricht und der Kunde das Produkt durchgehend gemäß den von Kodak veröffentlichten Spezifikationen betreibt. Die Zielvorgaben für die Reaktionszeit beziehen sich auf die länderspezifischen Geschäftszeiten. Feiertage ausgeschlossen. Support Pläne und die damit verbundenen Preise gelten nur für die Verwendung mit Kodak-zertifizierten Substraten. Supportfälle, die durch die Verwendung von nicht zertifizierten Substraten verursacht werden, werden zu den jeweils gültigen Verrechnungssätzen für Serviceleistungen in Rechnung gestellt.
ONLINE SUPPORT (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	Inbegriffen	
TELEFON-SUPPORT	Inbegriffen	
Zielvorgabe für Reaktionszeit	1 Stunde	
Servicezeitfenster/Lokale Geschäftszeiten	8.00 Uhr - 17.00 Uhr Mo - Fr (außer Feiertage - länderspezifische Geschäftszeiten)	
VOR-ORT-SUPPORT	Inbegriffen	
Zielvorgabe für Reaktionszeit Vor-Ort	nächster Geschäftstag	
Servicezeitfenster/Lokale Geschäftszeiten Vor-Ort	8.00 Uhr - 17.00 Uhr Mo - Do 8.00 Uhr - 12.30 Uhr Fr (außer Feiertage - länderspezifische Geschäftszeiten)	
Reisekosten im Servicezeitfenster Vor-Ort	Inbegriffen	
Arbeitskosten im Servicezeitfenster Vor-Ort	Inbegriffen Falls ein Vor-Ort Einsatz erfolgt ist, weil Aufgaben des Bedieners nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurden oder die Umgebungsbedingungen bzw. Verbrauchsmaterialien außerhalb der Spezifikation lagen, so führt dies zur Berechnung der Serviceleistungen.	
OBLIGATORISCHE SERVICE-MODIFIKATIONSKITS (FCO)	Inbegriffen	
VORBEUGENDE WARTUNG	Inbegriffen	
ERSATZTEILE	Inbegriffen	
WARTUNGSZUBEHÖR	In Clickpan enthalten: DP-Verbrauchsmaterialien und ORCs. Ausgenommen sind Clear Inks und Sonderfarben Dry Inks und Entwickler, verschiedenes Wartungszubehör wie im Customer Expectation Document angegeben. Versand- und Verarbeitungsgebühren werden für jede Sendung in Rechnung gestellt. DP-Verbrauchsmaterialien und ORCs bleiben bis zum vollständigen Verbrauch in Besitz von Kodak.	
SOFTWARE UPGRADES (von Kodak erstellte Software)	Inbegriffen	
SOFTWARE UPDATES UND PATCHES (von Kodak erstellte Software)	Inbegriffen	
NEUE HARDWARE FÜR FRONTEND-SOFTWARE-UPDATES	Nicht inbegriffen	
PROAKTIVE SERVICELEISTUNGEN	Optional - gegen Aufpreis	