

Support Plan Beschreibung - Prepress

SUPPORT PLAN	PREMIER		PLUS		THERMAL HEAD	REMOTE	
PRODUKTGRUPPE	PREPRESS SOLUTIONS		PREPRESS SOLUTIONS		PREPRESS SOLUTIONS	PREPRESS SOLUTIONS	
PRODUKTANWENDUNG	PROCESSING LINE	OUTPUT DEVICES	PROCESSING LINE	OUTPUT DEVICES	OUTPUT DEVICES	PROCESSORS	OUTPUT DEVICES
ONLINE SUPPORT (partnerplace.kodak.com)	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
TELEFON SUPPORT	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Angestrebte Reaktionszeit	1 Stunde	1 Stunde	1 Stunde	1 Stunde	2 Stunden	2 Stunden	2 Stunden
Servicezeitfenster	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR 8.00 - 21.00 Uhr AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR 8.00 - 21.00 Uhr AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR 8.00 - 21.00 Uhr AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR 8.00 - 21.00 Uhr AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR 8.00 - 21.00 Uhr AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR 8.00 - 21.00 Uhr AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	13 STUNDEN x 5 TAGE (MO - FR 8.00 - 21.00 Uhr AUSGENOMMEN FEIERTAGE)
VOR-ORT-SUPPORT	Inbegriffen	Inbegriffen	Bestellung erforderlich	Bestellung erforderlich	Bestellung erforderlich	Bestellung erforderlich	Bestellung erforderlich
Angestrebte Reaktionszeit	Nächster Geschäftstag	Nächster Geschäftstag	Nächster Geschäftstag	Nächster Geschäftstag	Schnellstmöglich	Schnellstmöglich	Schnellstmöglich
Servicezeitfenster	MO-DO 8.00 - 17.00 Uhr, FR 8.00 - 12.30 Uhr LOKALE BÜROZEITEN AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	MO-DO 8.00 - 17.00 Uhr, FR 8.00 - 12.30 Uhr LOKALE BÜROZEITEN AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	MO-FR 8.00 - 17.00 Uhr, FR 8.00 - 12.30 Uhr LOKALE BÜROZEITEN AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	MO-FR 8.00 - 17.00 Uhr, FR 8.00 - 12.30 Uhr LOKALE BÜROZEITEN AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	MO-FR 8.00 - 17.00 Uhr, FR 8.00 - 12.30 Uhr LOKALE BÜROZEITEN AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	MO-FR 8.00 - 17.00 Uhr, FR 8.00 - 12.30 Uhr LOKALE BÜROZEITEN AUSGENOMMEN FEIERTAGE)	MO-FR 8.00 - 17.00 Uhr, FR 8.00 - 12.30 Uhr LOKALE BÜROZEITEN AUSGENOMMEN FEIERTAGE)
Reisegebühren im Servicezeitfenster	Inbegriffen	Inbegriffen	Zonengebühr	Zonengebühr	Zonengebühr	Zonengebühr	Zonengebühr
Arbeitsgebühren im Servicezeitfenster	Inbegriffen	Inbegriffen	Vorzugspreis	Vorzugspreis	Listenpreis	Listenpreis	Listenpreis
VOR-ORT-ÄNDERUNGSaufträge (FCOs)	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Listenpreis	Nicht vorgesehen	Listenpreis
VORBEUGENDE WARTUNGSARBEITEN	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Bestellung erforderlich	Bestellung erforderlich	Bestellung erforderlich
GERÄTE-ERSATZTEILE	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	nur Thermal Head	Listenpreis	Listenpreis
WARTUNGSZUBEHÖR	Inbegriffen	Inbegriffen	Listenpreis	Listenpreis	Listenpreis	Listenpreis	Listenpreis
MOBILE CTP CONTROL APP	Nicht vorgesehen	Inbegriffen	Nicht vorgesehen	Inbegriffen	Inbegriffen	Nicht vorgesehen	Inbegriffen
SOFTWARE UPGRADES (nur für gekaufte Lösungen)	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
SOFTWARE-UPDATES UND PATCHES (nur für gekaufte Lösungen)	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
MEDIENWECHSEL	Nicht vorgesehen	Inbegriffen	Nicht vorgesehen	Inbegriffen	Nicht inbegriffen	Nicht vorgesehen	Nicht inbegriffen

- 1. Servicezeitfenster:** Die hier angegebenen Stunden beziehen sich auf lokale Zeit. Lokale Sprache ist während des regionalen Servicezeitfensters verfügbar. Telefonsupport von 19 - 21 Uhr (außerhalb des regionalen Servicezeitfensters) ist in Englisch verfügbar.
- 2. Feiertage:** Der Begriff bezieht sich auf Feiertage, die von Kodak eingehalten werden.
- 3. Servicevertrag:** Kodak wird sich nach besten Kräften bemühen, alle Serviceverträge zu unterstützen, obwohl in seltenen Fällen der Standort des Kunden, die Nähe zum Außendiensttechniker und die Verfügbarkeit von Ressourcen vor Ort zu erheblichen Verzögerungen führen können.
- 4. Vorbeugende Wartungsarbeiten** umfassen Maßnahmen, die Kodak für erforderlich erachtet, um den Betrieb des Geräts sicherzustellen. Kodak hat die Wahl, die vorbeugenden Wartungsarbeiten gleichzeitig bei einer Wartung durchzuführen. Kodak wird die Vorbeugenden Wartungsarbeiten in Übereinstimmung mit Kodak Spezifikationen durchführen. Pro Jahr ist ein (1) Mal Vorbeugende Wartungsarbeiten inbegriffen.
- 5. Ein zertifizierter Kodak Servicemitarbeiter** muss Geräte-Ersatzteile und Thermal Heads installieren bzw. austauschen. Geräte-Ersatzteile können wiederaufgearbeitete Ersatzteile sein. Bürsten und Walzen sind nicht durch Kodak Serviceverträge abgedeckt. Dies sind Verschleißteile.
- 6. Wenn Wartungszubehör** enthalten ist, sind UDRC-Filter nicht inbegriffen. Dies sind Verbrauchsmaterialien.
- 7. Nur Kodak Anwendungen.** Betriebssystem-Upgrades und -Updates sind nicht inbegriffen.
- 8. Abdeckung außerhalb des Servicezeitfensters:** Auf Anfrage des Kunden und nach Beauftragung durch eine Bestellung (PO) kann Kodak in bestimmten Bereichen auch außerhalb des Servicezeitfensters und am Wochenende Support Services anbieten. Alle Arbeits- und Reisekosten außerhalb des Servicezeitfensters werden separat in Rechnung gestellt und basieren auf den von Kodak zum Zeitpunkt der Dienstleistung veröffentlichten Sätzen. Alle Teile, die während des Support Services außerhalb des Servicezeitfenster verbraucht werden, sind in den Bedingungen des Servicevertrags enthalten, wenn die Klauseln für übermäßigen Service und/oder Vernachlässigung nicht zutreffen.
- 9. RSS Verbindung benötigt:** Der Kunde stellt eine dedizierte Netzwerkverbindung zu jedem CTP zur ausschließlichen Nutzung durch Kodak für die Online-Diagnose bereit und unterhält diese. Wenn die Verbindung aus irgendeinem Grund deaktiviert/entfernt wird, gewährt Kodak eine 60tägige Frist für die Wiederherstellung der Verbindung. Wenn die Verbindung nicht wiederhergestellt wird, erhält der Kunde einen Preisaufschlag von 20 % auf alle Servicevertragspreise. Sobald die Verbindung wiederhergestellt ist und Kodak bestätigt hat, dass alle Daten korrekt übertragen werden, kann der auferlegte Preisaufschlag wieder aufgehoben werden.
- 10. Kosten für Versand und Logistik:** Sofern hier nicht anders angegeben, ist der Kunde für alle Versand- und Logistikkosten für die hier genannten Artikel verantwortlich. Kodak übernimmt die Versand- und Logistikkosten für Reparaturteile und Thermal Heads.
- 11. Übermäßiger Service oder Service, der durch Delinquenz des Kunden verursacht wurde:** Kunden, deren laufende Serviceeinsätze nach Kodaks alleinigem Ermessen als übermäßig angesehen werden und/oder deren Problem(e) auf Ursachen wie Vernachlässigung, Umgebungsbedingungen oder Engagement des Kunden zurückzuführen sind, unterliegen zusätzlichen Arbeits- und Ersatzteilkosten sowie erhöhten Servicevertragsgebühren.
- 12. Ein Medienwechsel** ist nur beim Wechsel zu oder zwischen Kodak Medien inbegriffen. Kodak bietet Support bei der Durchführung der Änderung der Medien an unterstützten Geräten an, wenn der Kunde einen aktuellen Vertrag über Verbrauchsmaterialien mit Kodak abgeschlossen hat oder einen solchen über einen von Kodak autorisierten Fachhändler abgeschlossen hat. Der Support (Arbeits- und Reisekosten) für die Durchführung von Belichtungstests sind in einer Änderung der Medien inbegriffen, aber Teile, die zur Vervollständigung des Medienwechsels benötigt werden, sind zusätzlich und werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Der Support (Arbeits- und Reisekosten) für die Durchführung von Medienwechsel auf ein nicht Kodak Medium auf unterstützten Geräten, wird dem Kunden zu den derzeit gültigen Servicegebührensätzen in Rechnung gestellt, entsprechend der Artikel-Nummer SD-0215. Teile, die benötigt werden, um die Änderung der Medien zu vervollständigen, sind zusätzlich und werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 13. Versand von Serviceteilen:** Die Zeitplanung für den Versand von Ersatzteilen wird mit der Disposition des Vor-Ort-Support-Services für jeden Serviceabruf abgestimmt.

Allgemeine Informationen: Wenn zutreffend, gelten die derzeit gültigen Kodak Servicesätze für Zeit & Material sowie Mindestgebühren - ohne Ausnahme. Zonen-Reisekosten sind anwendbar pro Einsatztag. Zeit & Material Arbeitskosten und Zonen-Reisekosten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Eine gültige Kundenbestellung ist vor der Inanspruchnahme von Remote- oder Vor-Ort-Support erforderlich. Kodak bleibt Eigentümer aller von Inhalten des Kunden unabhängigen Daten und Metadaten, die vom CTP System erfasst, gespeichert und gemeldet werden, einschließlich und ohne Einschränkung Maschinendaten, Auftragsdaten, Verbrauchsmaterialnutzungsdaten, Maschinenkonfigurationsdaten und Softwareversionsdaten. Das Eigentum an diesen Daten wird weder ganz noch teilweise auf den Kunden übertragen. Der Kunde darf die Daten oder Teile davon nur mit vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung von Kodak an Dritte weitergeben, offenlegen oder zugänglich machen. Der Kunde darf die Daten ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Kodak nicht verwenden, drucken, kopieren, übersetzen, lizenzieren oder anzeigen.