

Descriptions du Programme d'assistance prépresse

PROGRAMME D'ASSISTANCE GROUPE DE PRODUITS APPLICATION DE PRODUIT	PREMIER		PLUS		TÊTE THERMIQUE	DISTANT	
	SOLUTIONS POUR PRÉPRESSE		SOLUTIONS POUR PRÉPRESSE		SOLUTIONS POUR PRÉPRESSE	SOLUTIONS POUR PRÉPRESSE	
	LIGNE DE TRAITEMENT	DISPOSITIFS D'IMPRESSION	LIGNE DE TRAITEMENT	DISPOSITIFS D'IMPRESSION	DISPOSITIFS D'IMPRESSION	DÉVELOPPEUSES	DISPOSITIFS D'IMPRESSION
ASSISTANCE EN LIGNE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS
ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS
Temps de réaction visé	1 HEURE	1 HEURE	1 HEURE	1 HEURE	2 HEURES	2 HEURES	2 HEURES
Période de maintenance principale (PPM)	13X5 (L-V 8H-21H, HORS JOURS FÉRIÉS)	13X5 (L-V 8H-21H, HORS JOURS FÉRIÉS)	13X5 (L-V 8H-21H, HORS JOURS FÉRIÉS)	13X5 (L-V 8H-21H, HORS JOURS FÉRIÉS)			
ASSISTANCE SUR SITE	INCLUS	INCLUS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS
Temps de réaction visé	Jour suivant	Jour suivant	Jour suivant	Jour suivant	MEILLEUR EFFORT	MEILLEUR EFFORT	MEILLEUR EFFORT
Période de maintenance principale (PPM)	9x5 (L-V HORAIRES DE BUREAU LOCAUX, HORS JOURS FÉRIÉS)	9x5 (L-V HORAIRES DE BUREAU LOCAUX, HORS JOURS FÉRIÉS)	9x5 (L-V HORAIRES DE BUREAU LOCAUX, HORS JOURS FÉRIÉS)	9x5 (L-V HORAIRES DE BUREAU LOCAUX, HORS JOURS FÉRIÉS)	9X5 (L-V 8H-17H, HORS JOURS FÉRIÉS)	9X5 (L-V 8H-17H, HORS JOURS FÉRIÉS)	9X5 (L-V 8H-17H, HORS JOURS FÉRIÉS)
Appel en PCV lors de la maintenance préventive planifiée	INCLUS	INCLUS	SELON LA ZONE GÉOGRAPHIQUE	SELON LA ZONE GÉOGRAPHIQUE	SELON LA ZONE GÉOGRAPHIQUE	SELON LA ZONE GÉOGRAPHIQUE	SELON LA ZONE GÉOGRAPHIQUE
Frais de main-d'œuvre lors de la PPM	INCLUS	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL	TARIF PRÉFÉRENTIEL	PRIX COURANT	PRIX COURANT	PRIX COURANT
DEMANDES DE MODIFICATION SUR SITE	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	PRIX COURANT	N/A	PRIX COURANT
MAINTENANCE PRÉVENTIVE	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS
PIÈCES DE RÉPARATION DE L'ÉQUIPEMENT	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	TÊTE THERMIQUE UNIQUEMENT	PRIX COURANT	PRIX COURANT
FOURNITURES DE MAINTENANCE	INCLUS	INCLUS	PRIX COURANT	PRIX COURANT	PRIX COURANT	PRIX COURANT	PRIX COURANT
APPLICATION MOBILE DE CTP	N/A	INCLUS	N/A	INCLUS	INCLUS	N/A	INCLUS
MISES À JOUR LOGICIELLES (Applications Kodak uniquement)	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS
MISES À JOUR LOGICIELLES ET CORRECTIFS (Applications Kodak uniquement)	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS	INCLUS
CHANGEMENTS DE SUPPORTS	N/A	INCLUS	N/A	INCLUS	NON INCLUS	N/A	NON INCLUS

1 Période de maintenance principale : Les heures définies dans les présentes sont indiquées en heure locale. L'assistance en langue locale est fournie pendant les heures de bureau régionales. En dehors de ces horaires, l'assistance est fournie en anglais uniquement.

2 Jours fériés : Dans les présentes, les jours fériés se rapportent aux jours fériés observés par Kodak.

3 Contrat de Service : Kodak prendra des mesures selon le meilleur effort pour assister tous les contrats de service du client. Néanmoins, dans de rares cas, la localisation du client, la proximité d'un technicien de terrain et la disponibilité des ressources peuvent causer des retards.

4 La Maintenance préventive se compose des actions considérées nécessaires par Kodak pour garantir le fonctionnement correct de l'équipement. Kodak peut, le cas échéant, réaliser la Maintenance préventive en même temps que d'autres activités de maintenance. Kodak doit réaliser la Maintenance préventive conformément aux spécifications de Kodak. Une (1) Maintenance préventive par an est incluse.

5 Un ingénieur Kodak certifié doit installer l'ensemble des pièces de réparation de l'équipement et des têtes thermiques. Les Pièces de réparation de l'Équipement peuvent être remises à neuf. Les filtres UDRC ne sont pas inclus. Ce sont des consommables.

6 Quand les fournitures de maintenance sont incluses, les filtres UDRC ne sont pas inclus. Ce sont des consommables.

7 Applications Kodak uniquement. N'inclut aucune mise à jour ou mise à niveau de votre système d'exploitation.

8 Couverture après les heures de travail : L'assistance après les heures de travail et le week-end peut être disponible dans des zones désignées par Kodak à la demande du client et sur engagement par bon de commande. Tous les frais de main-d'œuvre et de déplacement après les heures de travail seront facturés séparément et sur la base des tarifs publiés par Kodak au moment de la prestation. Toutes les pièces consommées pendant l'assistance après les heures de travail seront incluses dans les termes du contrat de service si les clauses de service excessif et/ou de négligence ne s'appliquent pas.

9 Connexion RSS requise : Le Client fournira et maintiendra une connexion réseau dédiée à chaque CTP à l'usage exclusif de Kodak pour les diagnostics en ligne. Si la connexion est désactivée/supprimée pour une raison quelconque, Kodak accordera une période de grâce de 60 jours pour le rétablissement. Si la connexion n'est pas rétablie, le Client aura une majoration de 20 % de tous les tarifs des contrats de service. Une fois que la connexion est rétablie et que Kodak a confirmé que toutes les données sont transférées correctement, la majoration imposée peut être supprimée.

10 Frais d'expédition et de logistique : Sauf indication contraire énoncée dans les présentes, le Client devra payer l'ensemble des frais d'expédition et de logistique au titre des articles indiqués dans les présentes. Kodak supportera les frais d'expédition et de logistique pour les pièces de réparation et les têtes thermiques.

11 Service excessif ou service causé par la faute du client : Les clients dont les appels de service continus sont jugés excessifs à la seule discrétion de Kodak et/ou dont les problèmes sont attribuables à des causes incluant, de manière non limitative, la négligence, les conditions environnementales ou l'engagement du Client peuvent être soumis à des frais supplémentaires de service et de pièces et à une augmentation des tarifs du contrat de service.

12 Le Changement de support est inclus uniquement pour un support Kodak ou entre supports Kodak. Kodak fournira l'assistance pour le Changement de supports sur des équipements d'impression qualifiés si le client dispose d'un contrat en vigueur pour les consommables avec Kodak ou avec un revendeur agréé Kodak. L'assistance (main-d'œuvre et déplacement) pour la réalisation des tests d'imagerie et d'exposition est incluse dans le changement de support, mais les pièces requises pour réaliser le changement de support sont complémentaires et seront facturées au client. L'assistance (main-d'œuvre et déplacement) pour la réalisation d'un changement de support vers des supports non Kodak sur un équipement d'impression qualifié sera facturée au client selon le tarif en vigueur et la référence : SD-0215. Les pièces requises pour réaliser le changement de support sont complémentaires et seront facturées au client.

13 Expédition des pièces de rechange : Tous les délais d'expédition des pièces de rechange seront alignés sur la répartition des services sur site associée à chaque appel de service.

Remarques générales : Le cas échéant, les tarifs actuels pour le temps et les matériaux ainsi que les frais minimum s'appliquent – sans exception. Les frais de trajet de zone sont applicables par incident. Les tarifs de main-d'œuvre pour le temps et les matériaux ainsi que les frais de trajet de zone peuvent changer sans préavis. Un Bon de commande valide du client sera requis pour réaliser toute assistance à distance ou sur site. Kodak conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs à l'ensemble des données et métadonnées capturées, stockées et remontées par le système de CTP Kodak, y compris, de manière non limitative, les données concernant les machines, les tâches, l'usage des consommables, la configuration de la machine et la version du logiciel. Aucun titre et aucune propriété relatifs aux données ne sont transférés au Client, en tout ou partie. Le Client ne doit pas fournir, divulguer ou mettre tout ou partie des données à la disposition d'un tiers sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak. Le Client ne doit pas utiliser, imprimer, copier, traduire, accorder une licence ou afficher les données sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak.