

Description du Plan d'assistance – Prépresse

PLAN D'ASSISTANCE	PREMIER		PLUS		TÊTES THERMIQUES	DISTANT	
	SOLUTIONS PRÉPRESSE		SOLUTIONS PRÉPRESSE		SOLUTION PRÉPRESSE	SOLUTION PRÉPRESSE	
	APPLICATION DE PRODUIT	LIGNE DE TRAITEMENT	PERIPHÉRIQUE DE SORTIE	LIGNE DE TRAITEMENT	PERIPHÉRIQUE DE SORTIE	PERIPHÉRIQUE DE SORTIE	PROCESSEURS
ASSISTANCE EN LIGNE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	Inclus						
ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	Inclus						
Temps de réaction visé	1 heure	1 heure	1 heure	1 heure	2 heures	2 heures	2 heures
Période de Service	13 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 21h00 SAUF JOURS FÉRIÉS)	13 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 21h00 SAUF JOURS FÉRIÉS)	13 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 21h00 SAUF JOURS FÉRIÉS)	13 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 21h00 SAUF JOURS FÉRIÉS)	13 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 21h00 SAUF JOURS FÉRIÉS)	13 HEURES x 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 21h00 SAUF JOURS FÉRIÉS)	13 HEURES x 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 21h00 SAUF JOURS FÉRIÉS)
ASSISTANCE SUR SITE	Inclus	Inclus	Commande nécessaire				
Temps de réaction visé	Jour suivant	Jour suivant	Jour suivant	Jour suivant	Le plus rapidement possible	Le plus rapidement possible	Le plus rapidement possible
Période de Service	9 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 17h00 HEURES DE BUREAU LOCALES SAUF JOURS FÉRIÉS)	9 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 17h00 HEURES DE BUREAU LOCALES SAUF JOURS FÉRIÉS)	9 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 17h00 HEURES DE BUREAU LOCALES SAUF JOURS FÉRIÉS)	9 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 17h00 HEURES DE BUREAU LOCALES SAUF JOURS FÉRIÉS)	9 HEURES X 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 17h00 HEURES DE BUREAU LOCALES SAUF JOURS FÉRIÉS)	9 HEURES x 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 17h00 HEURES DE BUREAU LOCALES SUAF JOURS FÉRIÉS)	9 HEURES x 5 JOURS (LUN-VEND 8h00 - 17h00 HEURES DE BUREAU LOCALES SUAF JOURS FÉRIÉS)
Frais de voyage dans la Période de Service	Inclus	Inclus	Frais de zone				
Frais de travail dans la Période de Service	Inclus	Inclus	Tarif préférentiel	Tarif préférentiel	Prix courant	Prix courant	Prix courant
SUR SITE ORDRES DE CHANGEMENT (FCOs)	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus	Prix courant	Non prévu	Prix courant
MAINTENANCE PRÉVENTIVE	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus	Commande nécessaire	Commande nécessaire	Commande nécessaire
PIÈCES DE RECHANGE DE L'ÉQUIPEMENT	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus	Têtes Thermiques uniquement	Prix courant	Prix courant
ASSESSOIRES DE MAINTENANCE	Inclus	Inclus	Prix courant				
APP MOBILE CTP CONTROL	Non prévu	Inclus	Non prévu	Inclus	Inclus	Non prévu	Inclus
MISES À JOUR LOGICIELLES (uniquement pour les solutions achetées)	Inclus						
MISES À JOUR ET CORRECTIFS LOGICIELS (uniquement pour les solutions achetées)	Inclus						
CHANGEMENTS DE MÉDIA	Non prévu	Inclus	Non prévu	Inclus	Non inclus	Non prévu	Non inclus

1. **Période de Service:** Les heures définies dans les présentes sont indiquées en heure locale. La langue locale est disponible pendant le créneau horaire de service régional. L'assistance téléphonique de 19h à 21h (en dehors du créneau horaire de service régional) est disponible en anglais.
2. **Jours fériés:** ce terme fait référence aux jours fériés respectés 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 technicien de maintenance certifié Kodak** doit installer ou remplacer les pièces de rechange de l'Équipement et les têtes thermiques. Les pièces de rechange de l'Équipement peuvent être des pièces remises à neuf. Les brosses et les rouleaux ne sont pas couverts par les contrats de service Kodak. Ce sont des pièces d'usure.
6. **Si les accessoires de maintenance** sont inclus, 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 de Période de Service:** à la demande du Client et après avoir été mandaté par une commande (PO), Kodak peut fournir des Services d'Assistance dans certaines zones en dehors de la Période de Service et le week-end. Tous les frais de main-d'œuvre et de déplacement en dehors de la Période de Service seront facturés séparément et basés sur les taux publiés par Kodak au moment du service. Toutes les pièces consommées pendant le Service d'Assistance en dehors de la Période de Service sont incluses dans les conditions du Contrat de Service, sauf si les clauses de service excessif et/ou de négligence s'appliquent.
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 un délai de 60 jours pour rétablir la connexion. Si la connexion n'est pas rétablie, le Client se verra appliquer une majoration de 20 % sur tous les prix du contrat de service. Une fois que la connexion est rétablie et que Kodak a confirmé que toutes les données sont correctement transmises, la majoration de prix imposée peut être annulée.
10. **Frais d'expédition et de logistique :** Sauf indication contraire ici, le Client est responsable de tous les frais d'expédition et de logistique pour les articles mentionnés ici. Kodak prend en charge les frais d'expédition et de logistique pour les pièces de réparation et les têtes thermiques.
11. **Service excessif ou service causé par la négligence du Client :** Les Clients dont les interventions de service en cours sont considérées comme excessives, à la seule discrétion de Kodak, et/ou dont le(s) problème(s) est/sont dû(s) à des causes telles que la négligence, les conditions environnementales ou l'engagement du Client, seront soumis à des frais de main-d'œuvre et de pièces supplémentaires ainsi qu'à des frais de contrat de service plus élevés.
12. **Le changement de support** n'est inclus que lors du changement de support Kodak. Kodak fournit une assistance lors de l'exécution du changement de support sur l'Équipement pris en charge si le client a conclu un contrat de consommables en cours avec Kodak ou s'il a conclu un tel contrat par l'intermédiaire d'un revendeur agréé par Kodak. L'assistance (frais de main-d'œuvre et de déplacement) pour la réalisation des tests d'exposition est incluse dans un changement de support, mais les pièces nécessaires pour compléter le changement de support sont en sus et seront facturées au client. L'assistance (main d'œuvre et frais de déplacement) pour la réalisation d'un changement de support sur un support non Kodak sur un Équipement pris en charge sera facturée au client au frais de service actuellement en vigueur, conformément au numéro d'article SD-0215. Les pièces nécessaires pour compléter le changement de support sont en sus et seront facturées au client.
13. **Envoi de pièces de service :** Le calendrier d'expédition des pièces de rechange est coordonné avec la planification du service d'assistance sur site pour chaque appel de service.

Informations générales : Le cas échéant, les taux de service Kodak actuellement en vigueur pour le temps et le matériel ainsi que les frais minimaux s'appliquent, sans exception. Les frais de déplacement de zone sont applicables par jour d'intervention. Les frais de main-d'œuvre et les frais de déplacement de zone peuvent être modifiés sans préavis. Une commande Client valide est nécessaire avant de faire appel à l'assistance à distance ou sur site. Kodak reste propriétaire de toutes les données et métadonnées indépendantes du contenu du client qui sont collectées, stockées et signalées par le système CTP, y compris, sans limitation, les données machine, les données de commande, les données d'utilisation des consommables, les données de configuration de la machine et les données de version du logiciel. La propriété de ces données n'est pas transférée au Client, en tout ou en partie. Le client ne peut pas transférer, divulguer ou rendre accessibles les données ou une partie de celles-ci à des tiers sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak. Le client ne peut pas utiliser, imprimer, copier, traduire, concéder une licence ou afficher les données sans l'autorisation écrite expresse préalable de Kodak.