

Descrizioni del piano di assistenza per la pre stampa

PIANO DI ASSISTENZA	PREMIER		PLUS		TESTINA TERMICA	REMOTE	
	SOLUZIONI PER LA PRESTAMPA		SOLUZIONI PER LA PRESTAMPA		SOLUZIONI PER LA PRESTAMPA	SOLUZIONI PER LA PRESTAMPA	
	LINEA DI ELABORAZIONE	DISPOSITIVI DI OUTPUT	LINEA DI ELABORAZIONE	DISPOSITIVI DI OUTPUT	DISPOSITIVI DI OUTPUT	PROCESSORI	DISPOSITIVI DI OUTPUT
ASSISTENZA ONLINE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUSA						
ASSISTENZA TELEFONICA	INCLUSA	INCLUSA	INCLUSA	INCLUSA	INCLUSO	INCLUSO	INCLUSO
Target risposta	1 ORA	1 ORA	1 ORA	1 ORA	2 ORE	2 ORE	2 ORE
Periodo di manutenzione principale (PPM)	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	13 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)
ASSISTENZA IN SEDE	INCLUSA	INCLUSA	ORDINE DI ACQUISTO RICHIESTO				
Target risposta	Il successivo giorno lavorativo	IMPEGNO AL 100%	IMPEGNO AL 100%	IMPEGNO AL 100%			
Periodo di manutenzione principale (PPM)	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, ECCETTO GIORNI FESTIVI)	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, ECCETTO GIORNI FESTIVI)	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, ECCETTO GIORNI FESTIVI)	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, ECCETTO GIORNI FESTIVI)	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)	9 ore al giorno, 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00 ECCETTO GIORNI FESTIVI)
Costo chiamata durante PPM	INCLUSO	INCLUSO	ADDEBITO LOCALE				
Costo manodopera durante PPM	INCLUSO	INCLUSO	TARIFFA PREFERENZIALE	TARIFFA PREFERENZIALE	PREZZO DI LISTINO	PREZZO DI LISTINO	PREZZO DI LISTINO
ORDINI DI MODIFICHE TECNICHE	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	PREZZO DI LISTINO	N.d.	PREZZO DI LISTINO
MANUTENZIONE PREVENTIVA	INCLUSA	INCLUSA	INCLUSA	INCLUSA	ORDINE DI ACQUISTO RICHIESTO	ORDINE DI ACQUISTO RICHIESTO	ORDINE DI ACQUISTO RICHIESTO
PARTI PER LA RIPARAZIONE DELL'APPARECCHIATURA	INCLUSE	INCLUSE	INCLUSE	INCLUSE	SOLO TESTINA TERMICA	PREZZO DI LISTINO	PREZZO DI LISTINO
RIFORNIMENTI PER MANUTENZIONE	INCLUSI	INCLUSI	PREZZO DI LISTINO				
APP PER DISPOSITIVI CTP	N.d.	INCLUSE	N.d.	INCLUSE	INCLUSE	N.d.	INCLUSE
AGGIORNAMENTI SOFTWARE (solo applicazioni Kodak)	INCLUSI						
AGGIORNAMENTI SOFTWARE E PATCH (solo applicazioni Kodak)	INCLUSI						
CAMBI DEI SUPPORTI	N.d.	INCLUSI	N.d.	INCLUSI	NON INCLUSI	N.d.	NON INCLUSI

1 Periodo di manutenzione principale: gli orari qui stabiliti sono nell'ora locale. L'assistenza in lingua locale viene fornita durante gli orari di ufficio regionali; al di fuori di questi, l'assistenza è fornita solo in inglese.

2 Giorni festivi: come indicato in questo documento, i giorni festivi si riferiscono ai giorni festivi osservati da Kodak.

3 SLA: Kodak si impegnerà al 100% per supportare tutti gli SLA dei clienti, anche se in rari casi, fattori come la posizione del cliente, la vicinanza al tecnico dell'assistenza e la disponibilità delle risorse sul campo possono causare potenziali ritardi.

4 La manutenzione preventiva (PM) consiste in quelle azioni che Kodak ritiene necessarie per garantire il corretto funzionamento dell'apparecchiatura. Kodak può, se del caso, eseguire una manutenzione preventiva (PM) in concomitanza con altre attività di manutenzione. Kodak eseguirà la manutenzione preventiva in conformità con le specifiche Kodak. È inclusa una (1) manutenzione preventiva all'anno

5 Un tecnico Kodak deve installare tutte le parti di riparazione dell'apparecchiatura e le testine termiche. Le parti di riparazione dell'apparecchiatura devono essere rinnovate. I filtri UDRC non sono inclusi. Queste sono parti di consumo.

6 In caso di rifornimenti di manutenzione inclusi, i filtri UDRC non sono inclusi. Queste sono parti di consumo.

7 Solo applicazioni Kodak. Upgrade e aggiornamenti dei sistemi operativi non inclusi.

8 Copertura dopo l'orario di lavoro: l'assistenza dopo l'orario di lavoro e nel fine settimana potrebbe essere disponibile in aree designate da Kodak su richiesta del cliente e successivamente all'impegno alla creazione dell'ordine di acquisto. Tutte le spese di manodopera e di viaggio dopo l'orario di lavoro verranno fatturate separatamente e in base alle tariffe pubblicate da Kodak al momento della prestazione del servizio. Tutte le parti consumate durante il servizio di assistenza fuori orario saranno incluse nei termini del contratto di assistenza se non si applicano clausole di chiamate di assistenza eccessive e/o negligenza.

9 Connessione RSS richiesta: il cliente fornirà e manterrà una connessione di rete dedicata a ciascun CTP per l'uso esclusivo di Kodak per la diagnostica in linea. Se la connessione viene disattivata/rimossa per qualsiasi motivo, Kodak fornirà un periodo di grazia di 60 giorni per il ripristino. Se la connessione non viene ristabilita, il cliente riceverà un aumento del 20% su tutti i prezzi dei contratti di assistenza. Una volta ristabilita una connessione e dopo la conferma da parte di Kodak che il trasferimento di tutti i dati stia avvenendo correttamente, l'aumento imposto potrebbe essere rimosso.

10 Spese di spedizione e logistica: salvo quanto previsto in questo documento, il cliente sarà responsabile di tutte le spese di spedizione e logistica per gli articoli qui menzionati. Kodak si farà carico delle spese di spedizione e logistica per le parti di riparazione e per le testine termiche.

11 Assistenza eccessiva o assistenza causata dalla negligenza del cliente: i clienti le cui chiamate di assistenza in corso sono ritenute eccessive a esclusiva discrezione di Kodak e/o correlate a problemi attribuibili a cause tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, negligenza, condizioni ambientali o impegno da parte del cliente, possono essere soggetti a costi aggiuntivi per manodopera e parti e aumento delle tariffe dei contratti di assistenza.

12 Il cambio dei supporti è incluso solo se avviene tra supporti Kodak. Kodak fornirà assistenza per eseguire la modifica dei supporti su apparecchiature di output qualificate se il cliente ha un contratto in vigore sui materiali di consumo con Kodak o con un rivenditore Kodak autorizzato. L'assistenza (manodopera e viaggio) per eseguire i test di imaging ed esposizione è inclusa nel cambio dei supporti, ma le parti necessarie per completare questa operazione sono aggiuntive e verranno fatturate al cliente. L'assistenza (manodopera e viaggio) per eseguire una modifica dei supporti su supporti non Kodak su apparecchiature di output qualificate sarà addebitata al cliente in base alla tariffa corrente e al codice articolo di Kodak: SD-0215. Le parti necessarie per completare la modifica dei supporti sono aggiuntive e verranno fatturate al cliente.

13 Spedizione parti di ricambio: tutti i tempi di spedizione delle parti di ricambio saranno allineati con l'invio dell'assistenza in sede associato a ciascuna chiamata di assistenza.

Note generali: laddove applicabile, si applicheranno le tariffe correnti di tempo e materiale e gli addebiti minimi senza eccezioni. I costi di viaggio per zona sono applicabili per incidente. Il tempo e le tariffe della manodopera e i costi di viaggio per zona sono soggetti a modifiche senza preavviso. Sarà richiesto un ordine di acquisto del cliente valido prima di fornire assistenza remota o in sede. Kodak si riserva il diritto esclusivo, il titolo e l'interesse su e per tutti i dati e metadati acquisiti, archiviati e segnalati dal sistema Kodak CTP inclusi, a titolo esemplificativo, i dati della macchina, i dati del lavoro, i dati sull'utilizzo dei materiali di consumo, i dati di configurazione della macchina e i dati sulla versione del software. Nessun titolo o nessuna proprietà dei dati viene trasferita in tutto o in parte al cliente. Il cliente non dovrà fornire, divulgare o rendere disponibili a terzi i dati o parte di essi senza il previo consenso scritto di Kodak. Il cliente non potrà utilizzare, stampare, copiare, tradurre, concedere in licenza o visualizzare i dati senza il previo consenso scritto di Kodak.