

Beschrijvingen Supportplan Prepress

ONDERSTEUNINGSPLAN PRODUCTGROEP PRODUCTTOEPASSING	PREMIER		PLUS		THERMISCHE KOP	REMOTE	
	PREPRESS SOLUTIONS		PREPRESS SOLUTIONS		PREPRESS SOLUTIONS	PREPRESS SOLUTIONS	
	VERWERKINGSLIJN	OUTPUT-APPARATUUR	VERWERKINGSLIJN	OUTPUT-APPARATUUR	OUTPUT-APPARATUUR	PROCESSORS	OUTPUT-APPARATUUR
ONLINE SUPPORT (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN
TELEFONISCHE ONDERSTEUNING	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN
Responsdoel	1 UUR	1 UUR	1 UUR	1 UUR	2 UUR	2 UUR	2 UUR
Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance of PPM)	13 X 5 (MA-VR 08:00-21:00 EXCL. FEESTDAGEN)	13 X 5 (MA-VR 08:00-21:00 EXCL. FEESTDAGEN)	13 X 5 (MA-VR 08:00-21:00 EXCL. FEESTDAGEN)	13 X 5 (MA-VR 08:00-21:00 EXCL. FEESTDAGEN)	13 X 5 (MA-VR 08:00-21:00 EXCL. FEESTDAGEN)	13 X 5 (MA-VR 08:00-21:00 EXCL. FEESTDAGEN)	13 X 5 (MA-VR 08:00-21:00 EXCL. FEESTDAGEN)
ONDERSTEUNING OP LOCATIE	INBEGREPEN	INBEGREPEN	PO VEREIST	PO VEREIST	PO VEREIST	PO VEREIST	PO VEREIST
Responsdoel	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Volgende werkdag	BESTE INSPANNING (BEST EFFORT)	BESTE INSPANNING (BEST EFFORT)	BESTE INSPANNING (BEST EFFORT)
Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance of PPM)	9x5 (M-V Lokale kantooruren EXCL. FEESTDAGEN)	9x5 (M-V Lokale kantooruren EXCL. FEESTDAGEN)	9x5 (M-V Lokale kantooruren EXCL. FEESTDAGEN)	9x5 (M-V Lokale kantooruren EXCL. FEESTDAGEN)	9x5 (M-V 8:00-17:00, excl. FEESTDAGEN)	9x5 (M-V 8:00-17:00, excl. FEESTDAGEN)	9x5 (M-V 8:00-17:00, excl. FEESTDAGEN)
Voorrijkosten binnen PPM	INBEGREPEN	INBEGREPEN	ZONEHEFFING	ZONEHEFFING	ZONEHEFFING	ZONEHEFFING	ZONEHEFFING
Arbeidskosten binnen PPM	INBEGREPEN	INBEGREPEN	VOORKEURSTARIEF	VOORKEURSTARIEF	CATALOGUSPRIJS	CATALOGUSPRIJS	CATALOGUSPRIJS
OPDRACHTEN VOOR VERVANGING TER PLAATSE	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	CATALOGUSPRIJS	NVT	CATALOGUSPRIJS
PREVENTIEF ONDERHOUD	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	PO VEREIST	PO VEREIST	PO VEREIST
ONDERDELEN APPARATUURREPARATIE	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	ALLEEN THERMISCHE KOP	CATALOGUSPRIJS	CATALOGUSPRIJS
ONDERHOUDSMIDDELEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	CATALOGUSPRIJS	CATALOGUSPRIJS	CATALOGUSPRIJS	CATALOGUSPRIJS	CATALOGUSPRIJS
MOBIELE CTP APP	NVT	INBEGREPEN	NVT	INBEGREPEN	INBEGREPEN	NVT	INBEGREPEN
SOFTWARE-UPGRADES (alleen voor Kodak)	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN
SOFTWARE-UPDATES en - PATCHES (alleen voor Kodak)	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN
MEDIAWISSELS	NVT	INBEGREPEN	NVT	INBEGREPEN	NIET INBEGREPEN	NVT	NIET INBEGREPEN

1 Primaire onderhoudsperiode (PPM): De hier vermelde uren zijn in de lokale tijd. Tijdens regionale kantooruren wordt u geholpen in de lokale taal, buiten regionale kantooruren is ondersteuning alleen in het Engels mogelijk.

2 Feestdagen: Hiermee wordt verwezen naar feestdagen zoals die gelden bij Kodak.

3 SLA: Kodak zal zijn uiterste best doen om aan alle SLA's van klanten te voldoen. In zeldzame gevallen kunnen er echter mogelijke vertragingen ontstaan door de locatie van de klant, de afstand tot de servicemonteur en de beschikbaarheid van hulpmiddelen.

4 Preventief Onderhoud bestaat uit de acties die Kodak noodzakelijk acht om de goede werking van de apparatuur te waarborgen. Kodak kan, waar nodig, preventief onderhoud gelijktijdig met andere onderhoudsactiviteiten uitvoeren. Kodak voert het preventief onderhoud uit overeenkomstig de specificaties van Kodak. Eén (1) preventief onderhoud per jaar is inbegrepen

5 Alle reparatieonderdelen en thermische koppen moeten door **een gecertificeerde Kodak Engineer** worden geïnstalleerd. Reparatieonderdelen kunnen gereviseerd worden. UDRC-filters zijn niet inbegrepen. Dit zijn verbruiksartikelen.

6 Waar onderhoudsbenodigdheden inbegrepen zijn, UDRC-filters zijn niet inbegrepen. Dit zijn verbruiksartikelen.

7 Alleen Kodak-toepassingen. Omvat geen upgrades en updates voor besturingssystemen.

8 Onderhoud buiten kantooruren: In door Kodak aangewezen gebieden kan er ondersteuning buiten kantooruren en in het weekend beschikbaar zijn op verzoek van de klant en in combinatie met een inkooporder. Alle arbeids- en reiskosten buiten kantooruren worden afzonderlijk in rekening gebracht en zijn gebaseerd op de tarieven die door Kodak zijn gepubliceerd op het moment van de service. Alle onderdelen die tijdens de service buiten kantooruren worden gebruikt, worden gedekt door het servicecontract indien de clausules inzake buitensporige service en/of nalatigheid niet van toepassing zijn.

9 RSS-verbinding vereist: De Klant zorgt voor en onderhoudt een speciale netwerkverbinding met elke CTP voor exclusief gebruik door Kodak voor online diagnostiek. Als de verbinding om welke reden dan ook wordt uitgeschakeld/verwijderd, biedt Kodak een respijtperiode van 60 dagen voor herstel van de verbinding. Als de verbinding niet hersteld wordt, krijgt de Klant een toeslag van 20% op alle servicecontractprijzen. Zodra de verbinding is hersteld en Kodak heeft bevestigd dat alle gegevens correct worden overgedragen, kan de opgelegde verhoging worden opgeheven.

10 Verzend- en logistieke kosten: Behalve zoals hierin bepaald, is de Klant verantwoordelijk voor alle verzend- en logistieke kosten voor items waarnaar hierin wordt verwezen. Kodak zal de verzend- en logistieke kosten dragen voor reparatieonderdelen en thermische koppen.

11 Buitensporige Service of Service veroorzaakt door achterstallige klant: Klanten van wie de service calls naar Kodak's eigen goedgekeurde buitensporig zijn en/of problemen die toe te schrijven zijn aan oorzaken, waaronder, maar niet beperkt tot, verwaarlozing, omgevingsomstandigheden of betrokkenheid van de Klant kunnen onderhevig zijn aan aanvullende servicewerkzaamheden en onderdelenkosten en verhoogde servicecontract-tarieven.

12 Mediawissel is alleen inbegrepen bij het overschakelen naar of tussen Kodak Media. Kodak biedt ondersteuning voor het uitvoeren van een mediawissel op gekwalificeerde outputapparatuur als de klant een huidige overeenkomst voor verbruiksartikelen heeft met Kodak of een door Kodak geautoriseerde wederverkoper. Ondersteuning (arbeid en reiskosten) voor het uitvoeren van beeldvormings- en belichtingstests zijn inbegrepen in de mediawissel, maar de onderdelen die nodig zijn om de mediawissel te voltooien, zijn aanvullend en zullen aan de klant worden gefactureerd. Ondersteuning (arbeids- en reiskosten) voor het uitvoeren van een mediawissel op gekwalificeerde output-apparatuur naar media die niet van Kodak is, wordt aan de klant in rekening gebracht met het huidige tarief en onderdeelnummer van Kodak: SD-0215. Onderdelen die nodig zijn om de mediawissel te voltooien, zijn aanvullend en worden aan de klant gefactureerd.

13. Verzending van serviceonderdelen: De timing van de verzending van serviceonderdelen wordt afgestemd op de inzet van service op locatie in verband met serviceaanvragen.

Algemene opmerkingen: Waar van toepassing zijn de huidige tarieven voor tijd en materiaal en de minimumkosten van toepassing - geen uitzonderingen. Reiskosten voor zones zijn van toepassing per incident. Tijd- en materiaalarbeidskosten en zonereiskosten kunnen zonder kennisgeving worden gewijzigd. Een geldige inkooporder van de klant is vereist voordat ondersteuning op afstand of op locatie wordt geboden. Kodak behoudt het exclusieve recht, eigendom en belang in en op alle gegevens en metagegevens die door het Kodak CTP-systeem zijn vastgelegd, opgeslagen en gerapporteerd, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, machinegegevens, opdrachtgegevens, gegevens over het gebruik van verbruiksartikelen, gegevens over machineconfiguratie en softwareversiegegevens. Geen enkel recht op of eigendom van gegevens wordt geheel of gedeeltelijk overgedragen aan de Klant. Het is de Klant niet toegestaan de gegevens of enig deel daarvan aan derden te verstrekken, bekend te maken of ter beschikking te stellen zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak. De Klant mag de gegevens niet gebruiken, afdrukken, kopiëren, vertalen, in licentie geven of weergeven zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kodak.