

Support Plan Beschreibung - Unified Workflow

SUPPORT PLAN PRODUKTANWENDUNGEN	ADVANCE	PLUS	REMOTE
	WORKFLOW	WORKFLOW	WORKFLOW
Fernsupport/Telefon	8:00 – 19:00 Uhr Mo - Fr (außer Feiertage)	8:00 – 19:00 Uhr Mo - Fr (außer Feiertage)	8:00 – 19:00 Uhr Mo - Fr (außer Feiertage)
Fernsupport/Telefon-Option (1.) Verfügbar gegen Aufpreis	24 Stunden x 7 Tage	24 Stunden x 7 Tage	24 Stunden x 7 Tage
Vor-Ort-Support (Hauptwartungszeitraum) (2.)	8.30 – 17.30 Uhr Mo – Do 8.30 - 14.30 Uhr Fr (außer Feiertage)	8.30 – 17.30 Uhr Mo – Do 8.30 - 14.30 Uhr Fr (außer Feiertage)	8.30 – 17.30 Uhr Mo – Do 8.30 - 14.30 Uhr Fr (außer Feiertage)
Software Updates (3.)	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Software Upgrades (Nur Software) (3.)	Inbegriffen	Inbegriffen	ermäßigter Tarif
Telefon-/Fernsupport	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Zugriffsmethode für Anrufprotokollierung (4.)	Internet/Telefon	Internet/Telefon	Internet/Telefon
Reaktions-/Lösungsmethode (5.)	Telefon/RSS	Telefon/RSS	Telefon/RSS
Dateiüberprüfung	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Fernsupport zur Installation von Software-Upgrades [wenn möglich]	Inbegriffen	Stundentarif	Stundentarif
Angestrebte Reaktionszeit für Remote-Support	1 Stunde	Störungsmeldung Online: 2 Std Störungsmeldung telefonisch: 4 Std	Störungsmeldung Online: 2 Std Störungsmeldung telefonisch: 4 Std
Online Support (6.)	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Vor-Ort-Support [Arbeits- und Reisekosten (7.) im Hauptwartungszeitraum	Inbegriffen	ermäßigter Stundentarif	Stundentarif
Angestrebte Reaktionszeit für Vor-Ort-Support (8.)	nächster Geschäftstag	nächster Geschäftstag	nächster Geschäftstag
Server-Ersatzteile	Inbegriffen	Inbegriffen	Standardpreis
Software-Upgrade [Arbeiten for Ort] (9.)	Inbegriffen	Stundentarif	Stundentarif
Systemüberprüfung (10.)	Ein Tag pro Jahr	Standardpreis	Standardpreis
Teilnahmegebühr „Graphic User Association“ (GUA) für eine Person pro Veranstaltung und Jahr (11.)	Inbegriffen	Standardpreis	Standardpreis

1. Telefon-Support außerhalb des Hauptwartungszeitraums steht nur in englischer Sprache zur Verfügung.
2. Der Support vor Ort kann in Anspruch genommen werden, wenn das Problem nicht durch Online- und Telefon-Support erfolgreich gelöst werden konnte.
3. Kodak Software Updates und Upgrades sind für Kunden, die einen Support Plan besitzen über die Internetseite <http://partnerplace.kodak.com> verfügbar. Kodak unterstützt Software, auf dem Stand der aktuellen Version oder der vorhergehenden Version. Wenn zum Beispiel die Prinergy Workflow Software Version 5 verfügbar wird, reicht die Unterstützung durch Kodak nur bis zur Version 4.x zurück. Kunden mit älteren Software Versionen sind gehalten, die derzeitige aktuelle Version aufspielen zu lassen, da sonst die Berechtigung für den Support entfällt. Optionale Merkmale und Funktionen von Drittanbietern werden eventuell in Rechnung gestellt.
4. Anrufe können über das Internet, unter <http://partnerplace.kodak.com> angemeldet werden. Bei gleichwertigem Support Plan werden Calls über das Internet gegenüber denen, die über das Telefon angemeldet sind, priorisiert.
5. Das Kodak Remote Support System (RSS) steht nur Kunden mit einem Support Plan zur Verfügung. Es bietet eine Vielzahl von Diagnose-Tools und Fernsupport, um sicherzustellen, dass die Kodak Geräte Höchstleistung erbringen. Dem Technical Response Centre (technisches Kundendienstzentrum) von Kodak muss auf Anfrage ein Fernzugriff ermöglicht werden, so dass Maßnahmen zur Störungsbehebung über das Internet ergriffen werden können. Wenn kein Fernzugriff zur Verfügung steht, wird ein Außendiensttechniker von Kodak abgestellt, für welchen dann die aktuellen Arbeitsstundensätzen von Kodak gelten und in Rechnung gestellt werden.
6. Online-Support ist für Kodak Kunden über die Internetseite „Partner Place“ verfügbar (<http://partnerplace.kodak.com>). Bitte registrieren Sie sich unter <http://partnerplace.kodak.com>.
7. Flug- und Übernachtungskosten sind nicht inbegriffen und werden gesondert in Rechnung gestellt.
8. Die Reaktionszeit für Vor-Ort-Support wird ab dem Zeitpunkt des Anrufs durch den Fernsupport-Techniker an die Vor-Ort-Feldorganisation gerechnet.
9. Optionale Merkmale und Funktionen von Drittanbietern werden eventuell in Rechnung gestellt.
10. Die Systemüberprüfung ist ein zweitägiger Service, der durch einen Kodak Spezialist durchgeführt wird. Der Service enthält einen Tag vor Ort um den Workflow und Prozesse des Kunden auszuwerten und einen weiteren Tag, um die Empfehlungen von Kodak niederzuschreiben (nicht vor Ort). Dieser spezielle Service wird Ihnen helfen, Gebiete für Weiterentwicklung festzustellen, Belange darzustellen und die vielen Möglichkeiten zu entdecken, die Ihr Workflow System sonst noch bietet. Die Berechtigung zur Systemüberprüfung bedeutet nicht notwendigerweise einen fest zugeordneten Besuch. Kodak hat die Wahl, die Systemüberprüfung gleichzeitig mit einer Wartung durchzuführen. Besuche sollen durch Kodak während des Hauptwartungszeitraums festgelegt werden. Im Falle einer Absage des Termins durch den Kunden, kann Kodak keine Garantie in Bezug auf einen neuen Besuch geben und behält sich das Recht vor, jegliche Kosten zu berechnen, sollte die Absage innerhalb von 24 Stunden vor dem bestätigten Tag und Uhrzeit erfolgen.
11. Die europäische Konferenz „Graphic User Association“ („GUA“) bietet die Möglichkeit, sich mit Branchenkollegen auszutauschen, an Besuchen teilzunehmen, um selbst Hand an den Maschinen anzulegen, an Diskussionen und Schulungen teilzunehmen und mit Kodak auf allen Ebenen in Berührung zu treten.