

## Descriptions du Programme d'assistance du flux de travail unifié

<b>PROGRAMME D'ASSISTANCE</b>	<b>ADVANCE</b>	<b>PLUS</b>	<b>À DISTANCE</b>
<b>APPLICATION DE PRODUIT</b>	<b>PRODUITS DE FLUX DE TRAVAIL</b>	<b>PRODUITS DE FLUX DE TRAVAIL</b>	<b>PRODUITS DE FLUX DE TRAVAIL</b>
<b>ASSISTANCE EN LIGNE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
Délai d'intervention	En ligne/téléphone : 1 heure	En ligne : 2 heures/Téléphone : 4 heures	En ligne : 2 heures/Téléphone : 4 heures
Période principale de maintenance (PPM)	8h-19h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-19h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-19h Lu-Ve (hors jours fériés)
<b>ASSISTANCE SUR SITE</b>	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL	BON DE COMMANDE REQUIS
Délai d'intervention	JOUR SUIVANT	JOUR SUIVANT	JOUR SUIVANT
Période principale de maintenance (PPM)	8h-17h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-17h Lu-Ve (hors jours fériés)	8h-17h Lu-Ve (hors jours fériés)
Appel en PCV avec maintenance préventive planifiée	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL	BON DE COMMANDE REQUIS
Frais de main-d'œuvre avec PPM	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL	BON DE COMMANDE REQUIS
<b>AUDIT PROACTIF DU SYSTÈME</b>	INCLUS	BON DE COMMANDE REQUIS	BON DE COMMANDE REQUIS
<b>PIÈCES DE RÉPARATION DE L'ÉQUIPEMENT</b>	INCLUS	INCLUS	BON DE COMMANDE REQUIS
<b>MISES À JOUR LOGICIELLES (Applications pour vendeurs uniquement)</b>	INCLUS	INCLUS	TARIF PRÉFÉRENTIEL
<b>MISES À JOUR ET CORRECTIFS LOGICIELS (Applications pour vendeurs uniquement)</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>COUVERTURE OPTIONNELLE DE L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE</b>	Majoration pour service à distance 24X7	Majoration pour service à distance 24X7	Majoration pour service à distance 24X7