

Beschrijvingen Supportplan Unified Workflow

SUPPORTPLAN	ADVANCE	PLUS	REMOTE
PRODUCTTOEPASSING	WORKFLOW-PRODUCTEN	WORKFLOW-PRODUCTEN	WORKFLOW-PRODUCTEN
ONLINE SUPPORT (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN
TELEFONISCHE SUPPORT	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN
Responsdoel	Online/telefoon: 1 uur	Online: 2 uur/telefoon: 4 uur	Online: 2 uur/telefoon: 4 uur
Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance of PPM)	08:00-19:00 ma-vrij (excl. feestdagen)	08:00-19:00 ma-vrij (excl. feestdagen)	08:00-19:00 ma-vrij (excl. feestdagen)
SUPPORT OP LOCATIE	INBEGREPEN	VOORKEURSTARIEF	PO VEREIST
Responsdoel	VOLGENDE WERKDAG	VOLGENDE WERKDAG	VOLGENDE WERKDAG
Hoofdperiode voor onderhoud (Principal Period of Maintenance of PPM)	08:00-17:00 ma-vrij (excl. feestdagen)	08:00-17:00 ma-vrij (excl. feestdagen)	08:00-17:00 ma-vrij (excl. feestdagen)
Voorrijkosten binnen PPM	INBEGREPEN	VOORKEURSTARIEF	PO VEREIST
Arbeidskosten binnen PPM	INBEGREPEN	VOORKEURSTARIEF	PO VEREIST
PROACTIEVE SYSTEEMAUDIT	INBEGREPEN	PO VEREIST	PO VEREIST
ONDERDELEN APPARATUURREPARATIE	INBEGREPEN	INBEGREPEN	PO VEREIST
SOFTWARE-UPGRADES (alleen voor verkopersapplicaties)	INBEGREPEN	INBEGREPEN	VOORKEURSTARIEF
SOFTWARE-UPDATES en -PATCHES (alleen voor verkopersapplicaties)	INBEGREPEN	INBEGREPEN	INBEGREPEN
OPTIONELE DEKKING TELEFONISCHE SUPPORT	24X7 Support op afstand	24X7 Support op afstand	24X7 Support op afstand