

Kodak

Service & Support

pour Document Imaging Solutions

Offres Performance Plus de Kodak

L'offre de contrats Performance Plus a été conçue pour répondre aux besoins de votre activité. Elle vous aide à maintenir votre productivité et à éviter tout frais imprévu. Elle permet en outre une exploitation optimale de votre scanner tout en protégeant les processus de votre entreprise.

Kodak Service & Support pour Document Imaging Solutions offre un service efficace, professionnel et rapide. Nous entretenons votre scanner sur site et nous intervenons dans les meilleurs délais, en arrivant sur le site en moins de huit heures ouvrées après l'appel. Non seulement la main-d'œuvre et les pièces détachées sont incluses dans le contrat, mais aussi les consommables d'usure du scanner !

L'offre Performance Plus s'adresse à tous les types d'organisation et de besoins, qu'il s'agisse d'une utilisation occasionnelle ou intensive. Il s'agit réellement d'une couverture totale de services.

Dans le cas où, éventuellement, le scanner ne peut pas être réparé, nous le remplacerons gratuitement.

Vous pouvez souscrire un contrat Performance Plus lors de l'achat du scanner ou dans les deux mois qui suivent. Il est proposé dans les pays où le service est fourni par nous. Performance Plus est disponible uniquement auprès des partenaires agréés.

L'offre Performance Plus vous fournit de nombreuses prestations telles que :

- **1 ou 3 ans d'assistance technique sur site par le fabricant**
- **Pièces, main d'œuvre et déplacement inclus**
- **Priorité de « Réponse » et de « Réparation »**
- **Consommables du scanner inclus (voir les conditions)**
- **Services de reprise après sinistre**
- **Mises à jour du firmware pour garantir que les scanners fonctionnent à leur performance optimale**
- **Outils de gestion de parc**
- **Visites de maintenance préventive**
- **Installation et formation de l'opérateur**
- **Scanner de remplacement mis à disposition sans frais si nous ne respectons pas nos engagements envers vous**

Si les points ci-dessus ne répondent pas à vos besoins, faites-le nous savoir et nous créerons un contrat de niveau de service unique pour vous !

Seul notre contrat Performance Plus vous apportera l'assistance technique et le soutien dont vous avez besoin pour garder votre équipement et vos processus professionnels en fonctionnement à leur performance maximale tout en évitant les frais supplémentaires inattendus. Pouvez-vous vous permettre de vous passer d'un contrat de service Performance Plus ?

Dans l'environnement économique concurrentiel actuel, une productivité et une efficacité maximales sont indispensables. Une interruption au niveau des équipements peut vous empêcher d'atteindre vos objectifs professionnels et peut avoir un impact direct sur votre résultat.

Avec Kodak Service & Support pour Document Imaging Solutions, vous bénéficiez de la sécurité d'une équipe mondiale qui assure les prestations de qualité dont vous avez besoin pour garantir les performances maximales du matériel et de l'entreprise.

Performance
Plus
SERVICE
CONTRACT

Offres Performance Plus

Quel utilisateur de scanner êtes-vous? >>	Lite	Standard	Intensif	Personnalisée
Les utilisateurs « Lite » sont ceux qui effectuent des numérisations ponctuelles non critiques pour leur activité. Les utilisateurs veulent éviter les frais d'entretien élevés non prévus provenant des pannes de l'équipement et achètent les consommables selon l'utilisation des scanners.		En supplément du niveau « Lite », les utilisateurs « Standards » disposent de scanners pour des numérisations non critiques. Les utilisateurs souhaitent éviter les frais d'entretien et hausses de prix inattendues pendant la durée de vie prévue du scanner. Les coûts des consommables sont inclus et l'entreprise a besoin d'unité de remplacement en cas de problèmes prolongés.	En plus du niveau « Standard », les utilisateurs « intensifs » ont des processus métier critiques. Une réponse rapide aux problèmes est requise. En cas de problème ou de sinistre dans l'environnement affectant le scanner, l'utilisateur doit pouvoir agir rapidement en lui facilitant le prêt d'un scanner de remplacement. Une formation occasionnelle de l'opérateur est requise par le fabricant.	Veillez nous contacter si vous avez des exigences non couvertes par ces niveaux.
Délai de réponse	8 heures	8 heures	8 heures	Selon les besoins
Délai de réparation cible	+ 2 jours	+ 1 jour	+ 1 jour	Selon les besoins
Durée	1 an	3 ans	3 ans	Selon les besoins
Couverture (sauf jours fériés)	Lundi - Vendredi 9h - 17h	Lundi - Vendredi 9h - 17h	Lundi - Vendredi 8h - 18h	Selon les besoins
Consommables	Non	Oui ⁽²⁾	Oui ⁽²⁾	Selon les besoins
Unité de remplacement	Non	Oui ⁽¹⁾	Oui ⁽¹⁾	Option
Visites préventives	0	1 par an pour certains modèles ⁽⁴⁾	jusqu'à 3 par an ⁽³⁾ pour certains modèles ⁽⁴⁾	Selon les besoins
Assistance téléphonique pour les scanners	Oui	Oui	Oui	Oui
Reprise après sinistre	Non	Non	Basic*	Professionnel
Mises à jour de firmware	Oui	Oui	Oui	Oui
Installation et formation	Non	Non	Oui	Selon les besoins

* (Reprise après sinistre «Basic») Une unité est prêtée en cas de sinistre pour une période maximale de 2 semaines sur un site défini pour recouvrement après sinistre, suite à la perte complète de l'unité principale et de son site, après quoi l'unité peut être louée auprès de nous ou remplacée par l'intermédiaire d'un partenaire - La reprise après sinistre Basic ne peut être activée que quand l'environnement et les scanners sont défectueux et lorsque la réparation dépasse les délais.

Toutes les offres de service Performance Plus sont disponibles pour un renouvellement pendant la durée de vie de l'équipement & incluent toutes les pièces, la main d'œuvre et le déplacement.

Les mises à jour de firmware sont réalisées (si nécessaire) pendant une visite de maintenance préventive ou d'entretien

⁽¹⁾ L'unité de remplacement est fournie à partir du moment où l'unité principale tombe en panne et qu'elle n'est plus capable d'assurer les fonctions principales. Une unité compatible la plus proche peut être fournie. A l'exclusion du scanner KODAK i5800 car l'unité est trop grande pour être expédiée.

⁽²⁾ Les consommables sont limités à une « utilisation normale » sur les scanners fonctionnant 40 heures maximum par semaine.

⁽³⁾ Les visites de maintenance préventive (PM) varient en fonction du type de scanner. Les scanners de production à moyen volume peuvent avoir jusqu'à 2 visites de PM par an et les scanners de production haut volume jusqu'à 3 visites PM par an.

⁽⁴⁾ Visite préventive incluse uniquement pour les scanners Kodak à partir de la série i4000 Plus.



Pour plus d'informations sur nos offres de service, veuillez contacter votre revendeur de produits KODAK Document Imaging Solutions ou votre représentant local KODAK Service & Support pour Document Imaging Solutions.
www.kodak.com/go/dicontact.

Pour plus d'informations : www.kodak.com/go/service