

## Descripción de los Planes de asistencia para Prensas PROSPER

PLAN DE ASISTENCIA	PREMIER	PLUS	REMOTO
DESCRIPCIÓN DEL PLAN	Cobertura de Kodak para soporte remoto, mano de obra in situ y piezas de repuesto para la prensa Prosper designada	Cobertura de Kodak para soporte remoto y piezas de repuesto para la prensa Prosper designada	Cobertura de Kodak únicamente de asistencia remoto para la prensa Prosper designada
GRUPO DE PRODUCTOS	<b>FAMILIA DE PRENSAS KODAK PROSPER</b> Incluye: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 Y configuraciones de la Prensa U520	<b>FAMILIA DE PRENSAS KODAK PROSPER</b> Incluye: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 Y configuraciones de la Prensa U520	<b>FAMILIA DE PRENSAS KODAK PROSPER</b> Incluye: Prosper 1000, 5000, 6000, 7000 Y configuraciones de la Prensa U520
FACTURACIÓN DEL SERVICIO <i>Consulte el Contrato para conocer el precio y los descuentos.</i>	<b>Mensual</b> – Tarifa plana fija para soporte remoto, piezas y mano de obra según la configuración, el número de prensas y la cobertura de servicio. Todos los compromisos y servicios fuera de los límites establecidos se facturan por separado a las tarifas publicadas al momento de la contratación	<b>Mensual</b> – Tarifa plana fija para soporte remoto y piezas según la configuración, el número de prensas y la cobertura de servicio. Todos los compromisos y servicios fuera de los límites establecidos se facturan por separado a las tarifas publicadas al momento de la contratación	<b>Mensual</b> – Tarifa plana fija únicamente para soporte remoto según la configuración, el número de prensas y la cobertura de servicio. Todos los compromisos y servicios fuera de los límites establecidos se facturan por separado a las tarifas publicadas al momento de la contratación
SOPORTE EN LÍNEA (customer.kodak.com)	<b>INCLUIDO</b> <sup>3</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>3</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>3</sup>
SOPORTE REMOTO	<b>INCLUIDO</b> <sup>4</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>4</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>4</sup>
Tiempo de respuesta estimado	1 HORA	1 HORA	1 HORA
Periodo principal de mantenimiento (PPM) CONEXION RSS	24x7 (lunes a viernes, EXC. DÍAS FERIADOS) REQUERIDA <sup>14</sup>	24x7 (lunes a viernes, EXC. DÍAS FERIADOS) REQUERIDA <sup>14</sup>	24x7 (lunes a viernes, EXC. DÍAS FERIADOS) REQUERIDA <sup>14</sup>
SOPORTE IN SITU	<b>INCLUIDO</b>	<b>NO INCLUIDO</b>	<b>NO INCLUIDO</b>
Tiempo de respuesta estimado	EVALUACIÓN DE RESPUESTA <sup>5</sup> El despacho se determina mediante soporte remoto de acuerdo con la condición operativa del equipo.	EVALUACIÓN DE RESPUESTA <sup>5</sup> El despacho se determina mediante soporte remoto de acuerdo con la condición operativa del equipo.	EVALUACIÓN DE RESPUESTA <sup>5</sup> El despacho se determina mediante soporte remoto de acuerdo con la condición operativa del equipo.
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	9x5 (L-V 8AM-5PM, EXC. DÍAS FERIADOS) <sup>6</sup>	9x5 (L-V 8AM-5PM, EXC. DÍAS FERIADOS) <sup>6</sup>	9x5 (L-V 8AM-5PM, EXC. DÍAS FERIADOS) <sup>6</sup>
Cargo por zona de atención dentro del PPM	NO APLICABLE	APLICABLE El cargo por llamada se factura por separado conforme a las tarifas publicadas al momento del servicio	APLICABLE El cargo por llamada se factura por separado conforme a las tarifas publicadas al momento del servicio
Cargo por mano de obra dentro del PPM	NO APLICABLE	APLICABLE La mano de obra se factura por separado según las horas registradas y las tarifas publicadas al momento del servicio	APLICABLE La mano de obra se factura por separado según las horas registradas y las tarifas publicadas al momento del servicio
Soporte fuera de horario (horario fuera de PPM)	NO DISPONIBLE <sup>7</sup> El soporte fuera del horario laboral no está disponible en ningún momento	NO DISPONIBLE <sup>7</sup> El soporte fuera del horario laboral no está disponible en ningún momento	NO DISPONIBLE <sup>7</sup> El soporte fuera del horario laboral no está disponible en ningún momento
PIEZAS DE SERVICIO	<b>INCLUIDO</b> <sup>8</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>8</sup>	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>8</sup>
PIEZAS DE FABRICACIÓN	<b>INCLUIDO</b> <sup>10</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>10</sup>	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>10</sup>
PIEZAS Y SUMINISTROS DE MANTENIMIENTO (MPS)	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>11</sup>	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>11</sup>	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>11</sup>
COBERTURA DE SOFTWARE DE DFE / CONTROLADOR: INCLUYE ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE, MEJORAS Y PARCHES COMPATIBLES CON EL HARDWARE ACTUAL DEL DFE (Únicamente para aplicaciones de Kodak)	<b>INCLUIDO</b> <sup>12, 13</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>12, 13</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>12, 13</sup>
ÓRDENES DE CAMBIO EN EL CAMPO, MODIFICACIONES DE PRODUCTO Y SERVICIOS PROACTIVOS	<b>INCLUIDO</b> <sup>19</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>19</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>19</sup>
MODIFICACIONES/CAMBIOS DE TINTA Y SUBSTRATOS	<b>INCLUIDO</b> <sup>20</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>20</sup>	<b>INCLUIDO</b> <sup>20</sup>
MANTENIMIENTO/RECUPERACIÓN DEL MÓDULO DE INYECCIÓN	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>22</sup>	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>22</sup>	<b>NO INCLUIDO</b> <sup>22</sup>
ENLACE A TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES	<a href="#">Plan de asistencia REMIER T&amp;Cs</a>	<a href="#">Plan de asistencia PLUS T&amp;Cs</a>	<a href="#">Plan de asistencia REMOTO T&amp;Cs</a>

**Nota:** Kodak puede modificar cualquier Plan de asistencia según sea razonablemente necesario para reflejar los cambios en las políticas y procedimientos actuales de Kodak. Kodak dará un aviso por escrito de treinta (30) días antes de implementar cualquier cambio que tenga un impacto material en la forma en que se proporcionan los Servicios de asistencia. El aviso de cambio identificará el motivo del cambio y describirá el impacto en los Servicios de asistencia proporcionados al Cliente. Kodak consultará con el Cliente para identificar formas de mitigar el impacto de dicho cambio y hará esfuerzos razonables para implementar el cambio de manera que minimice dicho impacto.

## PLAN DE ASISTENCIA PREMIER – Términos y Condiciones Adicionales

1. **Cumplimiento del Documento de Expectativas:** Todas las operaciones del equipo, mantenimiento, especificaciones, requisitos ambientales y otros aspectos están detallados en el documento de expectativas proporcionado por Kodak (Documento de Expectativas). Si el Cliente no opera y/o mantiene el Equipo de acuerdo con las especificaciones y expectativas publicadas por Kodak, o si el Cliente no proporciona un entorno adecuado para el Equipo según las especificaciones y expectativas publicadas por Kodak, Kodak puede imponer cargos adicionales por servicio hasta que el Cliente cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak y utilice el Equipo de acuerdo con dichas especificaciones y expectativas.
2. **Mantenimiento Requerido por el Cliente:** El Cliente es responsable de todo el mantenimiento prescrito, el cuidado y las prácticas operativas adecuadas según lo establecido en el Documento de Expectativas, así como de las actualizaciones continuas proporcionadas por Kodak a través de capacitación, comunicaciones/actualizaciones de servicio y documentación.
3. **Soporte Técnico en Línea:** Los Clientes tendrán acceso al portal de clientes de Kodak, que proporcionará acceso a la cobertura del servicio, la gestión de llamadas, la compra de suministros y la documentación del servicio, según el nivel de capacitación en servicio del Cliente. Los clientes que estén capacitados y certificados para realizar el mantenimiento de los Equipos tendrán acceso a toda la documentación de servicio necesaria para los trabajos de corrección y reparación.
4. **Soporte remoto:** El horario estándar de servicio remoto es de 24 horas x 7 días (SLA = uso de los mejores esfuerzos para cumplir con el objetivo de tiempo de respuesta de 1 hora). Todas las llamadas deben ser revisadas y clasificadas por el soporte remoto antes del envío de piezas y/o la asignación de un Técnico de Servicio en Campo. Las horas de trabajo normales podrán estar disponibles en el idioma local, mientras que la atención fuera de horario laboral será solo en inglés.
5. **Soporte In situ:** El servicio in situ de 9 horas x 5 días será determinado por la evaluación del estado operativo del equipo cubierto realizada por un Técnico de Servicio Remoto de Kodak, como se detalla en la tabla a continuación. Kodak hará su mayor esfuerzo para cumplir con los SLA establecidos en dicha tabla.

Compromiso de Servicio	Estado	SLAs	Descripción
Nivel 1	Crítico	Siguiente Día Hábil	El equipo está fuera de servicio y/o presenta un problema de calidad de imagen que requiere soporte inmediato en el sitio para restablecer la producción.
Nivel 2	Comprometido	2 a 3 Días Hábiles	El equipo está operativo y produciendo trabajos, pero no al rendimiento óptimo de producción.
Nivel 3	Optativa	5+ Días Hábiles	El problema de servicio o las piezas solicitadas no son urgentes ni necesarias para mantener un rendimiento óptimo de producción.

6. **Período Principal de Mantenimiento:** El Período Principal de Mantenimiento (PPM) se define en la hora local según la ubicación del equipo y excluye los días festivos reconocidos por Kodak.
7. **Soporte fuera de horario:** El soporte fuera de horario no está disponible para este equipo.
8. **Piezas de Servicio:** Las piezas de servicio, según la definición de Kodak, están incluidas según lo requerido en los planes de asistencia PREMIER, excepto (a) como se indica en el párrafo 16 a continuación, (b) como se indica en el párrafo 17 a continuación, o (c) si dichas piezas son necesarias como resultado de negligencia por parte del Cliente.
9. **Envío de Piezas de Servicio:** El tiempo de envío de todas las piezas de servicio estará alineado con el nivel de compromiso y la gravedad de cada llamada de servicio. Kodak será responsable de los cargos por el envío de piezas de servicio, a menos que el Cliente solicite un tratamiento y/o envío urgente fuera de los tiempos de entrega normales.
10. **Piezas de Fabricación:** Las piezas de fabricación, según la definición de Kodak, pueden estar incluidas en el plan de asistencia PREMIER. Las piezas de fabricación se utilizan en el proceso de fabricación y no deberían necesitar reemplazo durante la vida útil esperada del equipo, siempre y cuando se cumplan las especificaciones y el mantenimiento adecuado según lo indicado por Kodak. Las piezas de fabricación se almacenarán en cantidades mínimas en almacenes centrales únicamente, por lo que pueden tener un tiempo de entrega más largo que las piezas de servicio estándar. Las piezas de fabricación están disponibles para compromisos de servicio e incluidas en un plan de asistencia PREMIER mientras el equipo nuevo esté disponible comercialmente. Tras el anuncio del Fin de la Fabricación (EOM), las piezas de fabricación únicas para el equipo específico dejarán de reponerse activamente y solo estarán disponibles mientras duren las existencias.
11. **Requerimientos de Piezas/Suministros de Mantenimiento:** El Cliente será responsable de la compra y el mantenimiento de los niveles adecuados de Piezas/Suministros de Mantenimiento (MPS) de acuerdo con los volúmenes de producción en curso, el mantenimiento preventivo y los requisitos del sitio según lo indicado en el Documento de Expectativas. El Cliente será responsable de todo el mantenimiento, reemplazo y requisitos de servicio para los MPS, según lo capacitado por Kodak y establecido en los cronogramas del Documento de Expectativas o en la documentación de Procedimientos Operativos Estándar (SOP) separados que puedan ser actualizados para la aplicación y/o necesidad específica del Cliente.
12. **Actualizaciones, Mejoras y Parches de Software:** Todos los planes de asistencia de Kodak incluyen las actualizaciones, mejoras y parches de software disponibles, siempre que el hardware del Digital Front End (DFE)/Controlador actualmente instalado sea compatible con estas actualizaciones y/o no esté designado como Fin de Vida del Servicio (EOSL).
13. **Cobertura y Soporte de DFE / Controlador:** El servicio y soporte de todo el software y los componentes de DFE y/o Controlador incluye solo las versiones actuales y las dos versiones anteriores de software. Todo el hardware de DFE/Controlador puede estar sujeto a notificaciones de Fin de Vida del Servicio (EOSL) basadas en la compatibilidad de software/hardware, la cobertura/soporte del proveedor de hardware de Kodak y/o la capacidad de Kodak para brindar servicio, según lo determine Kodak. El Cliente será responsable de comprar reemplazos o actualizaciones de hardware de DFE/Controlador precalificados de Kodak a su propio costo. Tras la notificación de EOSL de Kodak, todo el hardware de DFE/Controlador que se encuentre en EOSL ya no estará cubierto por los derechos de servicio del Cliente y no será soportado ni atendido por Kodak.
14. **Requisito de Conexión RSS:** El Cliente proporcionará y mantendrá a su cargo una conexión de red dedicada a cada unidad de equipo operado con un DFE o Controlador para el uso exclusivo de Kodak para diagnósticos en línea y otras actividades relacionadas con el servicio. Si la conexión se desactiva/elimina por cualquier motivo, Kodak proporcionará un período de gracia de 60 días para su restablecimiento. Si la conexión no se restablece, el Cliente recibirá un incremento del 20% en el precio mensual del contrato de servicio a partir de la expiración de dicho período de gracia de 60 días. Una vez que la conexión se restablezca y Kodak confirme que todos los datos se transfieren correctamente, el incremento impuesto podrá ser eliminado. Todos los cargos por incremento ya realizados no son reembolsables.

- 15. Derechos de Datos y Análisis:** Kodak conserva el derecho exclusivo, título e interés en todos los datos y metadatos (a excepción de los datos personales) capturados, almacenados y reportados por los sistemas de análisis de Kodak, incluyendo, sin limitación, datos de la máquina, datos de trabajos, datos de uso de materiales, datos de uso de piezas/componentes, datos de uso de consumibles, datos de configuración de la máquina, compromisos de servicio/PM, participación del operador, datos de versión de software, datos de sustratos y datos de modificaciones, así como todas las invenciones, mejoras, trabajos derivados o cualquier otra forma de propiedad intelectual creada por cualquier parte que utilice o se base en los datos de análisis de Kodak. Ningún título ni propiedad de los datos de análisis de Kodak o de cualquier trabajo derivado que utilice o se base en los datos de análisis de Kodak se transfiere total o parcialmente al Cliente. El Cliente no deberá proporcionar, divulgar ni poner a disposición de terceros los datos de análisis de Kodak ni ninguna parte de ellos sin el previo permiso expreso por escrito de Kodak. El Cliente no deberá usar, imprimir, copiar, traducir, licenciar ni exhibir los datos de análisis de Kodak sin el previo permiso expreso por escrito de Kodak.
- 16. La prestación de un servicio excesivo o Servicio Causado por Incumplimiento del Cliente:** Si el Cliente no opera o mantiene el Equipo de acuerdo con las especificaciones, formación y expectativas publicadas por Kodak, o si el Cliente no proporciona un entorno adecuado para el Equipo de acuerdo con las especificaciones publicadas por Kodak, y estas deficiencias conducen a niveles de servicio o uso de piezas superiores a los normales, Kodak podrá enviar al Cliente una notificación acerca de su preocupación por la prestación de un servicio excesivo. Tras la notificación, se otorgará al Cliente un plazo de 60 días para colaborar con Kodak en la resolución de dichas preocupaciones. Si después de 60 días las preocupaciones no han sido adecuadamente atendidas o Kodak no está satisfecho con las medidas tomadas por el Cliente para corregir dichas preocupaciones, Kodak podrá imponer cargos adicionales por servicio y/o requerir que el Cliente pague por las piezas de servicio hasta que el Cliente cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak y opere consistentemente el Equipo de acuerdo con las especificaciones publicadas por Kodak, las expectativas de Kodak y los niveles de servicio normales.
- 17. Daño Inestimado:** En caso de daño a cualquier equipo cubierto por un plan de asistencia de Kodak debido a error del operador, condiciones ambientales, actos maliciosos y/o fuerza mayor, o en el caso de daño posiblemente irreparable al equipo, Kodak evaluará el estado del equipo y determinará si el equipo es apto para la producción y el soporte continuo. Si Kodak considera que el equipo no es apto para la producción, el equipo será excluido de la cobertura de servicio y el Cliente recibirá una nota de crédito por todo el servicio prepago. Si se pueden realizar reparaciones, el Cliente será responsable y recibirá una factura por toda la mano de obra, piezas de servicio y cualquier otro costo identificado en los requisitos para devolver el equipo a un estado óptimo para las operaciones.
- 18. Materiales Certificados:** Todos los planes de asistencia de Kodak y los precios asociados están condicionados al uso de sustratos, sustratos, fluidos, tintas, piezas y suministros certificados por Kodak para el Equipo. Los productos no certificados de otros fabricantes pueden afectar al rendimiento del equipo y a los costes asociados, así como a la capacidad de Kodak para realizar el mantenimiento del equipo. El Cliente será facturado a las tarifas actuales de tiempo y materiales (T&M) por incidentes de asistencia causados por el uso de sustratos no certificados. El uso continuo o a largo plazo de sustratos no certificados puede resultar en un aumento en las tarifas de servicio mensual hasta que el Cliente ajuste el uso de dichos sustratos y/o materiales y cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak. Además, Kodak podrá rescindir de inmediato el plan de asistencia de Kodak si el Cliente no corrige su uso de sustratos y/o materiales no certificados dentro de los treinta (30) días siguientes a una notificación escrita de Kodak en la que se indique que el uso de dichos sustratos y/o materiales constituye una violación material del Contrato.
- 19. Órdenes de Cambio en el Campo, Modificaciones del Producto y Servicio Proactivo:** De vez en cuando, Kodak puede requerir actualizar y modificar el Equipo, las mismas son definidas como responsabilidad exclusiva de Kodak y estarán incluidas bajo cualquier plan de asistencia. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar a Kodak acceso al Equipo de manera oportuna para realizar dichas modificaciones.
- 20. Cambios de Tintas y Sustratos:** Los clientes que elijan o requieran un cambio en los sustratos materiales y/o tintas certificadas proporcionados por Kodak estarán cubiertos por el plan de asistencia.
- 21. Modificaciones o Cambios en Materiales:** Kodak se reserva el derecho de cambiar los requisitos y/o estándares relacionados con el Equipo, las formulaciones de materiales, los requisitos de fabricación, las piezas de servicio y/o los requisitos de servicio en cualquier momento para mantener el rendimiento y/o las especificaciones documentadas del Equipo Asimismo, Kodak puede modificar cualquier Plan de asistencia según sea razonablemente necesario para reflejar los cambios en las políticas y procedimientos actuales de Kodak. Kodak dará un aviso por escrito de treinta (30) días antes de implementar cualquier cambio que tenga un impacto material en la forma en que se proporcionan los Servicios de asistencia. El aviso de cambio identificará el motivo del cambio y describirá el impacto en los Servicios de asistencia proporcionados al Cliente. Kodak consultará con el Cliente para identificar formas de mitigar el impacto de dicho cambio y hará esfuerzos razonables para implementar el cambio de manera que minimice dicho impacto.
- 22. Mantenimiento y Restablecimiento del Módulo de Inyección:** Se espera que los clientes realicen la operación, el mantenimiento, la limpieza y los restablecimientos adecuados de los módulos de inyección (JM) utilizando líquidos y materiales de limpieza aprobados según la capacitación de Kodak y descrita en el Documento de expectativas y la documentación del procedimiento operativo estándar. Los clientes que hayan adquirido un soporte de recuperación certificado por Kodak serán responsables del personal y la mano de obra necesarios para operar y gestionar el restablecimiento continuo de los JM según la capacitación de Kodak. Kodak será responsable de la mano de obra y las piezas necesarias para los trabajos de corrección o reparación, según se define en el Documento de expectativas.
- 23. Cambios en el Ciclo de Vida del Producto:** Kodak mantendrá a su entera discreción la autoridad para ajustar la disponibilidad o la etapa de vida útil de un equipo en cualquier momento. Dichos cambios serán comunicados a los clientes en el momento del cambio y estarán alineados con las directrices descritas a continuación.

Definiciones y Compromiso del Ciclo de Vida del Producto		VENTA				SERVICIO						
		Equipo Nuevo	Equipo Usado	Mejoras	Consumibles	ORCs y Suministro	Piezas de Servicio	Piezas de Fabricación	Contratos de Servicio Completos	Contratos de Autoservicio	Servicio T&M	Entrenamiento para Clientes
Producto Comercializado	El equipo está totalmente disponible y soportado.											
Fin de Ciclo de fabricación (EOM)	Se detiene la fabricación y venta de equipos nuevos y se elimina el reabastecimiento de inventario de piezas de fabricaciones únicas.											
Fin de Ciclo de Ventas (EOS)	Se detiene la venta de equipos usados, mejoras y planes de asistencia para nuevos clientes. Se continúa brindando soporte a las ubicaciones en cuentas preexistentes.											
Fin de Ciclo de Vida del Servicio (EOSL)	Se detiene la venta de consumibles y la venta/renovaciones de planes de asistencia. Se elimina toda la cobertura de servicio, llamadas y soporte activo (remoto y en el sitio) para el equipo.											

Completa Disponibilidad
Disponibilidad hasta agotar existencias
No Disponible

**24. Descuentos Estándar:** Los siguientes se aplican en relación con los planes de asistencia PREMIER.

Descripción	Descuentos del Plan de asistencia PREMIER (sobre precios/tarifas de lista)
Fuera del Horario Laboral	No Disponible
Horas de Trabajo Remoto de Kodak (dentro del PPM)	100%
Horas de Trabajo in situ de Kodak (dentro del PPM)	100% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Gastos de Viaje y Servicio de Kodak	100% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Piezas de Servicio	100% (0% si aplica alguna excepción especificada en el párrafo 8 de este documento)
Piezas de fabricación (mientras estén disponibles según lo especificado en el párrafo 10 de este documento)	100%
Piezas de Mantenimiento / Suministros	20%

## PLAN DE ASISTENCIA PLUS – Términos y Condiciones Adicionales

1. **Cumplimiento del Documento de Expectativas:** Todas las operaciones del equipo, mantenimiento, especificaciones, requisitos ambientales y otros aspectos están detallados en el documento de expectativas proporcionado por Kodak (Documento de Expectativas). Si el Cliente no opera y/o mantiene el Equipo de acuerdo con las especificaciones y expectativas publicadas por Kodak, o si el Cliente no proporciona un entorno adecuado para el Equipo según las especificaciones y expectativas publicadas por Kodak, Kodak puede imponer cargos adicionales por servicio hasta que el Cliente cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak y utilice el Equipo de acuerdo con dichas especificaciones y expectativas.
2. **Mantenimiento Requerido por el Cliente:** El Cliente es responsable de todo el mantenimiento prescrito, el cuidado y las prácticas operativas adecuadas según lo establecido en el Documento de Expectativas, así como de las actualizaciones continuas proporcionadas por Kodak a través de capacitación, comunicaciones/actualizaciones de servicio y documentación.
3. **Soporte Técnico en Línea:** Los Clientes tendrán acceso al portal de clientes de Kodak, que proporcionará acceso a la cobertura del servicio, la gestión de llamadas, la compra de suministros y la documentación del servicio, según el nivel de capacitación en servicio del Cliente. Los clientes que estén capacitados y certificados para realizar el mantenimiento de los Equipos tendrán acceso a toda la documentación de servicio necesaria para los trabajos de corrección y reparación.
4. **Soporte remoto:** El horario estándar de servicio remoto es de 24 horas x 7 días (SLA = uso de los mejores esfuerzos para cumplir con el objetivo de tiempo de respuesta de 1 hora). Todas las llamadas deben ser revisadas y clasificadas por el soporte remoto antes del envío de piezas y/o la asignación de un Técnico de Servicio en Campo. Las horas de trabajo normales podrán estar disponibles en el idioma local, mientras que la atención fuera de horario laboral será solo en inglés.
5. **Soporte en el Sitio:** Los planes de asistencia PLUS no incluyen mano de obra de Kodak; por lo tanto, el Cliente acuerda utilizar un empleado del Cliente o un tercero que sea un técnico capacitado y certificado por Kodak para todos los servicios definidos y reparaciones. Todas las solicitudes de intervención de un técnico de Kodak se proporcionarán a las tarifas publicadas y descuentos para los planes de asistencia PLUS. Toda la intervención del técnico de Kodak se proporcionará únicamente durante el horario laboral normal y se enviará basado en la evaluación del estado operativo del Equipo realizada por un Técnico de Servicio Remoto de Kodak, según se detalla en la tabla a continuación. Kodak hará todo lo posible para cumplir con los SLA establecidos en dicha tabla.

Compromiso de Servicio	Estado	SLAs	Descripción
Nivel 1	Crítico	Siguiente Día Hábil	El equipo está fuera de servicio y/o presenta un problema de calidad de imagen que requiere soporte inmediato en el sitio para restablecer la producción.
Nivel 2	Comprometido	2 a 3 Días Hábiles	El equipo está operativo y produciendo trabajos, pero no al rendimiento óptimo de producción.
Nivel 3	Opcional	5+ Días Hábiles	El problema de servicio o las piezas solicitadas no son urgentes ni necesarias para mantener un rendimiento óptimo de producción.

6. **Período Principal de Mantenimiento:** El Período Principal de Mantenimiento (PPM) se define en la hora local según la ubicación del equipo y excluye los días festivos reconocidos por Kodak.
7. **Soporte fuera de horario:** El soporte fuera de horario no está disponible para este equipo.
8. **Piezas de Servicio:** Las piezas de servicio, según la definición de Kodak, están incluidas según lo requerido en los planes de asistencia PREMIER, excepto (a) como se indica en el párrafo 16 a continuación, (b) como se indica en el párrafo 17 a continuación, o (c) si dichas piezas son necesarias como resultado de negligencia por parte del Cliente.
9. **Envío de Piezas de Servicio:** El tiempo de envío de todas las piezas de servicio estará alineado con el nivel de compromiso y la gravedad de cada llamada de servicio. Kodak será responsable de los cargos por el envío de piezas de servicio, a menos que el Cliente solicite un procesamiento y/o envío urgente fuera de los tiempos de entrega normales.
10. **Piezas de Fabricación:** Las piezas de fabricación, según la definición de Kodak, pueden estar incluidas en el plan de asistencia PREMIER. Las piezas de fabricación se utilizan en el proceso de fabricación y no deberían necesitar reemplazo durante la vida útil esperada del equipo, siempre y cuando se cumplan las especificaciones y el mantenimiento adecuado según lo indicado por Kodak. Las piezas de fabricación se almacenarán en cantidades mínimas en almacenes centrales únicamente, por lo que pueden tener un tiempo de entrega más largo que las piezas de servicio estándar. Las piezas de fabricación están disponibles para compromisos de servicio e incluidas en un plan de asistencia PREMIER mientras el equipo nuevo esté disponible comercialmente. Tras el anuncio del Fin de la Fabricación (EOM), las piezas de fabricación únicas para el equipo específico dejarán de reponerse activamente y solo estarán disponibles mientras duren las existencias.
11. **Requerimientos de Piezas/Suministros de Mantenimiento:** El Cliente será responsable de la compra y el mantenimiento de los niveles adecuados de Piezas/Suministros de Mantenimiento (MPS) de acuerdo con los volúmenes de producción en curso, el mantenimiento preventivo y los requisitos del sitio según lo indicado en el Documento de Expectativas. El Cliente será responsable de todo el mantenimiento, reemplazo y requisitos de servicio para los MPS, según lo capacitado por Kodak y establecido en los cronogramas del Documento de Expectativas o en la documentación de Procedimientos Operativos Estándar (SOP) separados que puedan ser actualizados para la aplicación y/o necesidad específica del Cliente.
12. **Actualizaciones, Mejoras y Parches de Software:** Todos los planes de asistencia de Kodak incluyen las actualizaciones, mejoras y parches de software disponibles, siempre que el hardware del Digital Front End (DFE)/Controlador actualmente instalado sea compatible con estas actualizaciones y/o no esté designado como Fin de Vida del Servicio (EOSL).
13. **Cobertura y Soporte de DFE / Controlador:** El servicio y soporte de todo el software y los componentes de DFE y/o Controlador incluye solo las versiones actuales y las dos versiones anteriores de software. Todo el hardware de DFE/Controlador puede estar sujeto a notificaciones de Fin de Vida del Servicio (EOSL) basadas en la compatibilidad de software/hardware, la cobertura/soporte del proveedor de hardware de Kodak y/o la capacidad de Kodak para brindar servicio, según lo determine Kodak. El Cliente será responsable de comprar reemplazos o actualizaciones de hardware de DFE/Controlador precalificados de Kodak a su propio costo. Tras la notificación de EOSL de Kodak, todo el hardware de DFE/Controlador que se encuentre en EOSL ya no estará cubierto por los derechos de servicio del Cliente y no será soportado ni atendido por Kodak.

- 14. Requisito de Conexión RSS:** El Cliente proporcionará y mantendrá a su cargo una conexión de red dedicada a cada unidad de equipo operado con un DFE o Controlador para el uso exclusivo de Kodak para diagnósticos en línea y otras actividades relacionadas con el servicio. Si la conexión se desactiva/elimina por cualquier motivo, Kodak proporcionará un período de gracia de 60 días para su restablecimiento. Si la conexión no se restablece, el Cliente recibirá un incremento del 20% en el precio mensual del contrato de servicio a partir de la expiración de dicho período de gracia de 60 días. Una vez que la conexión se restablezca y Kodak confirme que todos los datos se transfieren correctamente, el incremento impuesto podrá ser eliminado. Todos los cargos por incremento son no reembolsables.
- 15. Derechos de Datos y Análisis:** Kodak conserva el derecho exclusivo, título e interés en todos los datos y metadatos (a excepción de los datos personales) capturados, almacenados y reportados por los sistemas de análisis de Kodak, incluyendo, sin limitación, datos de la máquina, datos de trabajos, datos de uso de materiales, datos de uso de piezas/componentes, datos de uso de consumibles, datos de configuración de la máquina, compromisos de servicio/PM, participación del operador, datos de versión de software, datos de sustratos y datos de modificaciones, así como todas las invenciones, mejoras, trabajos derivados o cualquier otra forma de propiedad intelectual creada por cualquier parte que utilice o se base en los datos de análisis de Kodak. Ningún título ni propiedad de los datos de análisis de Kodak o de cualquier trabajo derivado que utilice o se base en los datos de análisis de Kodak se transfiere total o parcialmente al Cliente. El Cliente no deberá proporcionar, divulgar ni poner a disposición de terceros los datos de análisis de Kodak ni ninguna parte de ellos sin el previo permiso expreso por escrito de Kodak. El Cliente no deberá usar, imprimir, copiar, traducir, licenciar ni exhibir los datos de análisis de Kodak sin el previo permiso expreso por escrito de Kodak.
- 16. La prestación de un servicio excesivo o Servicio Causado por Incumplimiento del Cliente:** Si el Cliente no opera o mantiene el Equipo de acuerdo con las especificaciones, formación y expectativas publicadas por Kodak, o si el Cliente no proporciona un entorno adecuado para el Equipo de acuerdo con las especificaciones publicadas por Kodak, y estas deficiencias conducen a niveles de servicio o uso de piezas superiores a los normales, Kodak podrá enviar al Cliente una notificación acerca de su preocupación por la prestación de un servicio excesivo. Tras la notificación, se otorgará al Cliente un plazo de 60 días para colaborar con Kodak en la resolución de dichas preocupaciones. Si después de 60 días las preocupaciones no han sido adecuadamente atendidas o Kodak no está satisfecho con las medidas tomadas por el Cliente para corregir dichas preocupaciones, Kodak podrá imponer cargos adicionales por servicio y/o requerir que el Cliente pague por las piezas de servicio hasta que el Cliente cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak y opere consistentemente el Equipo de acuerdo con las especificaciones publicadas por Kodak, las expectativas de Kodak y los niveles de servicio normales.
- 17. Daño Inestimado:** En caso de daño a cualquier equipo cubierto por un plan de asistencia de Kodak debido a error del operador, condiciones ambientales, actos maliciosos y/o fuerza mayor, o en el caso de daño posiblemente irreparable al equipo, Kodak evaluará el estado del equipo y determinará si el equipo es apto para la producción y el soporte continuo. Si Kodak considera que el equipo no es apto para la producción, el equipo será excluido de la cobertura de servicio y el Cliente recibirá una nota de crédito por todo el servicio prepagado. Si se pueden realizar reparaciones, el Cliente será responsable y recibirá una factura por toda la mano de obra, piezas de servicio y cualquier otro costo identificado en los requisitos para devolver el equipo a un estado óptimo para las operaciones.
- 18. Materiales Certificados:** Todos los planes de asistencia de Kodak y los precios asociados están condicionados al uso de sustratos, substratos, fluidos, tintas, piezas y suministros certificados por Kodak para el Equipo. Los productos no certificados de otros fabricantes pueden afectar al rendimiento del equipo y a los costes asociados, así como a la capacidad de Kodak para realizar el mantenimiento del equipo. El Cliente será facturado a las tarifas actuales de tiempo y materiales (T&M) por incidentes de asistencia causados por el uso de sustratos no certificados. El uso continuo o a largo plazo de sustratos no certificados puede resultar en un aumento en las tarifas de servicio mensual hasta que el Cliente ajuste el uso de dichos sustratos y/o materiales y cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak. Además, Kodak podrá rescindir de inmediato el plan de asistencia de Kodak si el Cliente no corrige su uso de sustratos y/o materiales no certificados dentro de los treinta (30) días siguientes a una notificación escrita de Kodak en la que se indique que el uso de dichos sustratos y/o materiales constituye una violación material del Contrato.
- 19. Órdenes de Cambio en el Campo, Modificaciones del Producto y Servicio Proactivo:** De vez en cuando, Kodak puede requerir actualizar y modificar el Equipo, las mismas son definidas como responsabilidad exclusiva de Kodak y estarán incluidas bajo cualquier plan de asistencia. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar a Kodak acceso al Equipo de manera oportuna para realizar dichas modificaciones.
- 20. Cambios de Tintas y Substratos:** Los clientes que elijan o requieran un cambio en los materiales y/o tintas certificadas proporcionados por Kodak estarán cubiertos por el plan de asistencia.
- 21. Modificaciones o Cambios en Materiales:** Kodak se reserva el derecho de cambiar los requisitos y/o estándares relacionados con el Equipo, las formulaciones de materiales, los requisitos de fabricación, las piezas de servicio y/o los requisitos de servicio en cualquier momento para mantener el rendimiento y/o las especificaciones documentadas del Equipo. Asimismo, Kodak puede modificar cualquier Plan de asistencia según sea razonablemente necesario para reflejar los cambios en las políticas y procedimientos actuales de Kodak. Kodak dará un aviso por escrito de treinta (30) días antes de implementar cualquier cambio que tenga un impacto material en la forma en que se proporcionan los Servicios de asistencia. El aviso de cambio identificará el motivo del cambio y describirá el impacto en los Servicios de asistencia proporcionados al Cliente. Kodak consultará con el Cliente para identificar formas de mitigar el impacto de dicho cambio y hará esfuerzos razonables para implementar el cambio de manera que minimice dicho impacto.
- 22. Mantenimiento y Restablecimiento del Módulo de Inyección:** Se espera que los clientes realicen la operación, el mantenimiento, la limpieza y los restablecimientos adecuados de los módulos de inyección (JM) utilizando líquidos y materiales de limpieza aprobados según la capacitación de Kodak y descrita en el Documento de expectativas y la documentación del procedimiento operativo estándar. Los clientes que hayan adquirido un soporte de recuperación certificado por Kodak serán responsables del personal y la mano de obra necesarios para operar y gestionar el restablecimiento continuo de los JM según la capacitación de Kodak. Kodak será responsable de la mano de obra y las piezas necesarias para los trabajos de corrección o reparación, según se define en el Documento de expectativas.
- 23. Cambios en el Ciclo de Vida del Producto:** Kodak mantendrá a su entera discreción la autoridad para ajustar la disponibilidad o la etapa de vida útil de un equipo en cualquier momento. Dichos cambios serán comunicados a los clientes en el momento del cambio y estarán alineados con las directrices descritas a continuación.

Definiciones y Compromiso del Ciclo de Vida del Producto		VENTA				SERVICIO						
		Equipo Nuevo	Equipo Usado	Mejoras	Consumibles	ORCs y Suministro	Piezas de Servicio	Piezas de Fabricación	Contratos de Servicio Completos	Contratos de Autoservicio	Servicio T&M	Entrenamiento para Clientes
Producto Comercializado	El equipo está totalmente disponible y soportado.											
Fin de Fabricación (EOM)	Se detiene la fabricación y venta de equipos nuevos y se elimina el reabastecimiento de inventario de piezas de fabricación única.											
Fin de Ventas (EOS)	Se detiene la venta de equipos usados, mejoras y planes de asistencia para nuevos clientes. Se continúa brindando soporte a las ubicaciones en cuentas preexistentes.											
Fin de Ciclo de Vida del Servicio (EOSL)	Se detiene la venta de consumibles y la venta/renovaciones de planes de asistencia. Se elimina toda la cobertura de servicio, llamadas y soporte activo (remoto y en el sitio) para el equipo.											

Completa Disponibilidad
Disponibilidad hasta agotar existencias
No Disponible

**24. Descuentos Estándar:** Los siguientes se aplican en relación con los planes de asistencia PLUS.

Descripción	Descuentos del Plan de asistencia PLUS (sobre precios/tarifas de lista)
Fuera del Horario Laboral	No Disponible
Horas de Trabajo Remoto de Kodak (dentro del PPM)	100%
Horas de Trabajo in situ de Kodak (dentro del PPM)	25% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Gastos de Viaje y Servicio de Kodak	25% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Piezas de Servicio	100% (0% si aplica alguna excepción especificada en el párrafo 8 de este documento)
Piezas de Fabricación (mientras estén disponibles según lo especificado en el párrafo 10 de este documento)	100%
Piezas de Mantenimiento / Suministros	15%

## PLAN DE ASISTENCIA REMOTO – Términos y Condiciones Adicionales

- Cumplimiento del Documento de Expectativas:** Todas las operaciones del equipo, mantenimiento, especificaciones, requisitos ambientales y otros aspectos están detallados en el documento de expectativas proporcionado por Kodak (Documento de Expectativas). Si el Cliente no opera y/o mantiene el Equipo de acuerdo con las especificaciones y expectativas publicadas por Kodak, o si el Cliente no proporciona un entorno adecuado para el Equipo según las especificaciones y expectativas publicadas por Kodak, Kodak puede imponer cargos adicionales por servicio hasta que el Cliente cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak y utilice el Equipo de acuerdo con dichas especificaciones y expectativas.
- Mantenimiento Requerido por el Cliente:** El Cliente es responsable de todo el mantenimiento prescrito, el cuidado y las prácticas operativas adecuadas según lo establecido en el Documento de Expectativas, así como de las actualizaciones continuas proporcionadas por Kodak a través de capacitación, comunicaciones/actualizaciones de servicio y documentación.
- Soporte Técnico en Línea:** Los Clientes tendrán acceso al portal de clientes de Kodak, que proporcionará acceso a la cobertura del servicio, la gestión de llamadas, la compra de suministros y la documentación del servicio, según el nivel de capacitación en servicio del Cliente. Los clientes que estén capacitados y certificados para realizar el mantenimiento de los Equipos tendrán acceso a toda la documentación de servicio necesaria para los trabajos de corrección y reparación.
- Soporte remoto:** El horario estándar de servicio remoto es de 24 horas x 7 días (SLA = uso de los mejores esfuerzos para cumplir con el objetivo de tiempo de respuesta de 1 hora). Todas las llamadas deben ser revisadas y clasificadas por el soporte remoto antes del envío de piezas y/o la asignación de un Técnico de Servicio en Campo. Las horas de trabajo normales podrán estar disponibles en el idioma local, mientras que la atención fuera de horario laboral será solo en inglés.
- Soporte in situ:** Los planes de asistencia REMOTO no incluyen mano de obra de Kodak. Por lo tanto, el Cliente acepta utilizar un empleado del Cliente o un tercero que sea técnico capacitado y certificado por Kodak para todas las intervenciones de servicio y reparación definidas. Todas las solicitudes de intervención de un técnico de servicio de Kodak se proporcionarán a las tarifas publicadas y descuentos aplicables a los planes de asistencia REMOTO. La intervención del técnico de servicio de Kodak se proporcionará únicamente durante el horario comercial normal y se despachará en función de la evaluación del estado operativo del equipo por parte de un Técnico de Servicio Remoto de Kodak, tal como se detalla en la tabla a continuación. Kodak hará todo lo posible para cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos en dicha tabla.

Compromiso de Servicio	Estado	SLAs	Descripción
Nivel 1	Crítico	Siguiente Día Hábil	El equipo está fuera de servicio y/o presenta un problema de calidad de imagen que requiere soporte inmediato en el sitio para restablecer la producción.
Nivel 2	Comprometido	2 a 3 Días Hábiles	El equipo está operativo y produciendo trabajos, pero no al rendimiento óptimo de producción.
Nivel 3	Opcional	5+ Días Hábiles	El problema de servicio o las piezas solicitadas no son urgentes ni necesarias para mantener un rendimiento óptimo de producción.

- Período Principal de Mantenimiento:** El Período Principal de Mantenimiento (PPM) se define en la hora local según la ubicación del equipo y excluye los días festivos reconocidos por Kodak.
- Soporte fuera de horario:** El soporte fuera de horario no está disponible para este equipo.
- Piezas de Servicio:** Las piezas de servicio no están incluidas en un plan de asistencia REMOTO; por lo tanto, el Cliente será facturado por todas las piezas de servicio de acuerdo con las tarifas publicadas y los descuentos aplicables a los planes de asistencia REMOTO.
- Envío de Piezas de Servicio:** El tiempo de envío de todas las piezas de servicio estará alineado con el nivel de compromiso y la gravedad de cada llamada de servicio. Kodak será responsable de los cargos por el envío de piezas de servicio, a menos que el Cliente solicite un procesamiento y/o envío urgente fuera de los tiempos de entrega normales.
- Piezas de Fabricación:** Las piezas de fabricación, tal como las define Kodak, no están incluidas en un plan de asistencia REMOTO; por lo tanto, el Cliente será facturado por todas las piezas de fabricación de acuerdo con las tarifas publicadas y los descuentos aplicables a los planes de asistencia REMOTO, así como los costos de envío. Las piezas de fabricación se utilizan en el proceso de fabricación y no deberían necesitar reemplazo durante la vida útil esperada del equipo, siempre que se mantengan las especificaciones y el mantenimiento adecuados según lo indicado por Kodak. Las piezas de fabricación se almacenarán en cantidades mínimas en almacenes centrales y, por lo tanto, pueden tener un tiempo de entrega más largo que las piezas de servicio estándar. Las piezas de fabricación están disponibles para intervenciones de servicio mientras el equipo nuevo esté disponible comercialmente. Tras el anuncio del Fin de Fabricación (EOM), las piezas de fabricación única para un equipo específico ya no se repondrán activamente y solo estarán disponibles mientras haya existencias.
- Requerimientos de Piezas/Suministros de Mantenimiento:** El Cliente será responsable de la compra y el mantenimiento de los niveles adecuados de Piezas/Suministros de Mantenimiento (MPS) de acuerdo con los volúmenes de producción en curso, el mantenimiento preventivo y los requisitos del sitio según lo indicado en el Documento de Expectativas. El Cliente será responsable de todo el mantenimiento, reemplazo y requisitos de servicio para los MPS, según lo capacitado por Kodak y establecido en los cronogramas del Documento de Expectativas o en la documentación de Procedimientos Operativos Estándar (SOP) separados que puedan ser actualizados para la aplicación y/o necesidad específica del Cliente.
- Actualizaciones, Mejoras y Parches de Software:** Todos los planes de asistencia de Kodak incluyen las actualizaciones, mejoras y parches de software disponibles, siempre que el hardware del Digital Front End (DFE)/Controlador actualmente instalado sea compatible con estas actualizaciones y/o no esté designado como Fin de Vida del Servicio (EOSL).
- Cobertura y Soporte de DFE / Controlador:** El servicio y soporte de todo el software y los componentes de DFE y/o Controlador incluye solo las versiones actuales y las dos versiones anteriores de software. Todo el hardware de DFE/Controlador puede estar sujeto a notificaciones de Fin de Vida del Servicio (EOSL) basadas en la compatibilidad de software/hardware, la cobertura/soporte del proveedor de hardware de Kodak y/o la capacidad de Kodak para brindar servicio, según lo determine Kodak. El Cliente será responsable de comprar reemplazos o actualizaciones de hardware de DFE/Controlador precalificados de Kodak a su propio costo. Tras la notificación de EOSL de Kodak, todo el hardware de DFE/Controlador que se encuentre en EOSL ya no estará cubierto por los derechos de servicio del Cliente y no será soportado ni atendido por Kodak.

- 14. Requisito de Conexión RSS:** El Cliente proporcionará y mantendrá a su cargo una conexión de red dedicada a cada unidad de equipo operado con un DFE o Controlador para el uso exclusivo de Kodak para diagnósticos en línea y otras actividades relacionadas con el servicio. Si la conexión se desactiva/elimina por cualquier motivo, Kodak proporcionará un período de gracia de 60 días para su restablecimiento. Si la conexión no se restablece, el Cliente recibirá un incremento del 20% en el precio mensual del contrato de servicio a partir de la expiración de dicho período de gracia de 60 días. Una vez que la conexión se restablezca y Kodak confirme que todos los datos se transfieren correctamente, el incremento impuesto podrá ser eliminado. Todos los cargos por incremento son no reembolsables.
- 15. Derechos de Datos y Análisis:** Kodak conserva el derecho exclusivo, título e interés en todos los datos y metadatos (a excepción de los datos personales) capturados, almacenados y reportados por los sistemas de análisis de Kodak, incluyendo, sin limitación, datos de la máquina, datos de trabajos, datos de uso de materiales, datos de uso de piezas/componentes, datos de uso de consumibles, datos de configuración de la máquina, compromisos de servicio/PM, participación del operador, datos de versión de software, datos de sustratos y datos de modificaciones, así como todas las invenciones, mejoras, trabajos derivados o cualquier otra forma de propiedad intelectual creada por cualquier parte que utilice o se base en los datos de análisis de Kodak. Ningún título ni propiedad de los datos de análisis de Kodak o de cualquier trabajo derivado que utilice o se base en los datos de análisis de Kodak se transfiere total o parcialmente al Cliente. El Cliente no deberá proporcionar, divulgar ni poner a disposición de terceros los datos de análisis de Kodak ni ninguna parte de ellos sin el previo permiso expreso por escrito de Kodak. El Cliente no deberá usar, imprimir, copiar, traducir, licenciar ni exhibir los datos de análisis de Kodak sin el previo permiso expreso por escrito de Kodak.
- 16. La prestación de un servicio excesivo o Servicio Causado por Incumplimiento del Cliente:** Si el Cliente no opera o mantiene el Equipo de acuerdo con las especificaciones, formación y expectativas publicadas por Kodak, o si el Cliente no proporciona un entorno adecuado para el Equipo de acuerdo con las especificaciones publicadas por Kodak, y estas deficiencias conducen a niveles de servicio o uso de piezas superiores a los normales, Kodak podrá enviar al Cliente una notificación acerca de su preocupación por la prestación de un servicio excesivo. Tras la notificación, se otorgará al Cliente un plazo de 60 días para colaborar con Kodak en la resolución de dichas preocupaciones. Si después de 60 días las preocupaciones no han sido adecuadamente atendidas o Kodak no está satisfecho con las medidas tomadas por el Cliente para corregir dichas preocupaciones, Kodak podrá imponer cargos adicionales por servicio y/o requerir que el Cliente pague por las piezas de servicio hasta que el Cliente cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak y opere consistentemente el Equipo de acuerdo con las especificaciones publicadas por Kodak, las expectativas de Kodak y los niveles de servicio normales.
- 17. Daño Inestimado:** En caso de daño a cualquier equipo cubierto por un plan de asistencia de Kodak debido a error del operador, condiciones ambientales, actos maliciosos y/o fuerza mayor, o en el caso de daño posiblemente irreparable al equipo, Kodak evaluará el estado del equipo y determinará si el equipo es apto para la producción y el soporte continuo. Si Kodak considera que el equipo no es apto para la producción, el equipo será excluido de la cobertura de servicio y el Cliente recibirá una nota de crédito por todo el servicio prepagado. Si se pueden realizar reparaciones, el Cliente será responsable y recibirá una factura por toda la mano de obra, piezas de servicio y cualquier otro costo identificado en los requisitos para devolver el equipo a un estado óptimo para las operaciones.
- 18. Materiales Certificados:** Todos los planes de asistencia de Kodak y los precios asociados están condicionados al uso de sustratos, sustratos, fluidos, tintas, piezas y suministros certificados por Kodak para el Equipo. Los productos no certificados de otros fabricantes pueden afectar al rendimiento del equipo y a los costes asociados, así como a la capacidad de Kodak para realizar el mantenimiento del equipo. El Cliente será facturado a las tarifas actuales de tiempo y materiales (T&M) por incidentes de asistencia causados por el uso de sustratos no certificados. El uso continuo o a largo plazo de sustratos no certificados puede resultar en un aumento en las tarifas de servicio mensual hasta que el Cliente ajuste el uso de dichos sustratos y/o materiales y cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak. Además, Kodak podrá rescindir de inmediato el plan de asistencia de Kodak si el Cliente no corrige su uso de sustratos y/o materiales no certificados dentro de los treinta (30) días siguientes a una notificación escrita de Kodak en la que se indique que el uso de dichos sustratos y/o materiales constituye una violación material del Contrato.
- 19. Órdenes de Cambio en el Campo, Modificaciones del Producto y Servicio Proactivo:** De vez en cuando, Kodak puede requerir actualizar y modificar el Equipo, las mismas son definidas como responsabilidad exclusiva de Kodak y estarán incluidas bajo cualquier plan de asistencia. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar a Kodak acceso al Equipo de manera oportuna para realizar dichas modificaciones.
- 20. Cambios de Tintas y Substratos:** Los clientes que elijan o requieran un cambio en los materiales y/o tintas certificadas proporcionados por Kodak estarán cubiertos por el plan de asistencia.
- 21. Modificaciones o Cambios en Materiales:** Kodak se reserva el derecho de cambiar los requisitos y/o estándares relacionados con el Equipo, las formulaciones de materiales, los requisitos de fabricación, las piezas de servicio y/o los requisitos de servicio en cualquier momento para mantener el rendimiento y/o las especificaciones documentadas del Equipo. Asimismo, Kodak puede modificar cualquier Plan de asistencia según sea razonablemente necesario para reflejar los cambios en las políticas y procedimientos actuales de Kodak. Kodak dará un aviso por escrito de treinta (30) días antes de implementar cualquier cambio que tenga un impacto material en la forma en que se proporcionan los Servicios de asistencia. El aviso de cambio identificará el motivo del cambio y describirá el impacto en los Servicios de asistencia proporcionados al Cliente. Kodak consultará con el Cliente para identificar formas de mitigar el impacto de dicho cambio y hará esfuerzos razonables para implementar el cambio de manera que minimice dicho impacto.
- 22. Mantenimiento y Restablecimiento del Módulo de Inyección:** Se espera que los clientes realicen la operación, el mantenimiento, la limpieza y los restablecimientos adecuados de los módulos de inyección (JM) utilizando líquidos y materiales de limpieza aprobados según la capacitación de Kodak y descrita en el Documento de expectativas y la documentación del procedimiento operativo estándar. Los clientes que hayan adquirido un soporte de recuperación certificado por Kodak serán responsables del personal y la mano de obra necesarios para operar y gestionar el restablecimiento continuo de los JM según la capacitación de Kodak. Kodak será responsable de la mano de obra y las piezas necesarias para los trabajos de corrección o reparación, según se define en el Documento de expectativas.
- 23. Cambios en el Ciclo de Vida del Producto:** Kodak mantendrá a su entera discreción la autoridad para ajustar la disponibilidad o la etapa de vida útil de un equipo en cualquier momento. Dichos cambios serán comunicados a los clientes en el momento del cambio y estarán alineados con las directrices descritas a continuación.

Definiciones y Compromiso del Ciclo de Vida del Producto		VENTA				SERVICIO						
		Equipo Nuevo	Equipo Usado	Mejoras	Consumibles	ORCs y Suministro	Piezas de Servicio	Piezas de Fabricación	Contratos de Servicio Completos	Contratos de Autoservicio	Servicio T&M	Entrenamiento para Clientes
Producto Comercializado	El equipo está totalmente disponible y soportado.											
Fin de Fabricación (EOM)	Se detiene la fabricación y venta de equipos nuevos y se elimina el reabastecimiento de inventario de piezas de fabricación única.											
Fin de Ventas (EOS)	Se detiene la venta de equipos usados, mejoras y planes de asistencia para nuevos clientes. Se continúa brindando soporte a las ubicaciones en cuentas preexistentes.											
Fin de Ciclo de Vida del Servicio (EOSL)	Se detiene la venta de consumibles y la venta/renovaciones de planes de asistencia. Se elimina toda la cobertura de servicio, llamadas y soporte activo (remoto y en el sitio) para el equipo.											

Completa Disponibilidad
Disponibilidad hasta agotar existencias
No Disponible

**24. Descuentos Estándar:** Los siguientes se aplican en relación con los planes de asistencia REMOTO.

Descripción	Descuentos del Plan de asistencia REMOTO (sobre precios/tarifas de lista)
Fuera del Horario Laboral	No Disponible
Horas de Trabajo Remoto de Kodak (dentro del PPM)	100%
Horas de Trabajo in situ de Kodak (dentro del PPM)	15% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Gastos de Viaje y Servicio de Kodak	15% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Piezas de Servicio	20% (0% si se imponen cargos adicionales por servicio según el párrafo 16 de este documento o si aplica el párrafo 17 del mismo)
Piezas de Fabricación (mientras estén disponibles según lo especificado en el párrafo 10 de este documento)	20%
Piezas de Mantenimiento / Suministros	10%