

Descripciones de los planes de soporte pre prensa

PLAN DE SOPORTE	CONTRATO DE SOPORTE PREMIER		CONTRATO DE SOPORTE PLUS		CABEZAL TÉRMICO	REMOTO	
	SOLUCIONES PREPrensa		SOLUCIONES PREPrensa		SOLUCIONES PREPrensa	SOLUCIONES PREPrensa	
	APLICACIÓN DEL PRODUCTO	PROCESADORAS	DISPOSITIVOS DE SALIDA	PROCESADORAS	DISPOSITIVOS DE SALIDA	DISPOSITIVOS DE SALIDA	PROCESADORAS
SOPORTE EN LÍNEA (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE
TELEPHONE SUPPORT ASISTENCIA TELEFONICA	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE
Tiempo de respuesta esperado	1 HORA	1 HORA	1 HORA	1 HORA	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	13x5 (lunes a viernes de 8:30 a 21:30 EXC. FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes de 8:30 a 21:30 EXC. FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes de 8:30 a 21:30 EXC. FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes de 8:30 a 21:30 EXC. FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes de 8:30 a 21:30 EXC. FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes de 8:30 a 21:30 EXC. FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes de 8:30 a 21:30 EXC. FERIADOS)
ONSITE SUPPORT SOPORTE EN SITIO	SE INCLUYE	SE INCLUYE	REQUIERE ORDEN DE COMPRA	REQUIERE ORDEN DE COMPRA	REQUIERE ORDEN DE COMPRA	REQUIERE ORDEN DE COMPRA	REQUIERE ORDEN DE COMPRA
Tiempo de respuesta esperado	Siguiente día laboral	Siguiente día laboral	Siguiente día laboral	Siguiente día laboral	MEJOR ESFUERZO	MEJOR ESFUERZO	MEJOR ESFUERZO
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	9.5x5 (lunes a viernes de 08:30 a 18:00 EXC. FERIADOS)	9.5x5 (lunes a viernes de 08:30 a 18:00 EXC. FERIADOS)	9.5x5 (lunes a viernes de 08:30 a 18:00 EXC. FERIADOS)	9.5x5 (lunes a viernes de 08:30 a 18:00 EXC. FERIADOS)	9.5x5 (lunes a viernes de 08:30 a 18:00 EXC. FERIADOS)	9.5x5 (lunes a viernes de 08:30 a 18:00 EXC. FERIADOS)	9.5x5 (lunes a viernes de 08:30 a 18:00 EXC. FERIADOS)
Cargo por zona de atención dentro del PPM	SE INCLUYE	SE INCLUYE	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA
Cargo por mano de obra dentro del PPM	SE INCLUYE	SE INCLUYE	TARIFA DE PREFERENCIA	TARIFA DE PREFERENCIA	PRECIO DE LISTA	PRECIO DE LISTA	PRECIO DE LISTA
SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE CAMPO	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	PRECIO DE LISTA	NO DISPONIBLE	PRECIO DE LISTA
PREVENTATIVE MAINTENANCE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	SE INCLUYE	SE INCLUYE	NO DISPONIBLE	SE INCLUYE	REQUIERE ORDEN DE COMPRA	REQUIERE ORDEN DE COMPRA	REQUIERE ORDEN DE COMPRA
EQUIPMENT REPAIR PARTS COBERTURA DE PARTES	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	CABEZAL TÉRMICO ÚNICAMENTE	PRECIO DE LISTA	PRECIO DE LISTA
SUMINISTROS PARA MANTENIMIENTO	SE INCLUYE	SE INCLUYE	PRECIO DE LISTA	PRECIO DE LISTA	PRECIO DE LISTA	PRECIO DE LISTA	PRECIO DE LISTA
APLICACIÓN CTP MÓVIL	NO DISPONIBLE	SE INCLUYE	NO DISPONIBLE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	NO DISPONIBLE	SE INCLUYE
SOFTWARE UPGRADES (aplicaciones de Kodak únicamente) MEJORAS AL SOFTWARE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE
SOFTWARE UPDATES AND PATCHES (aplicaciones de Kodak únicamente) ACTUALIZACIONES Y PARCHES AL SOFTWARE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE
CAMBIO DE MEDIOS	NO DISPONIBLE	SE INCLUYE	NO DISPONIBLE	SE INCLUYE	NO SE INCLUYE	NO DISPONIBLE	NO SE INCLUYE

1 Período principal de mantenimiento: Los horarios establecidos aquí son en la hora local. El idioma local se ofrece durante el horario de oficina regional; fuera del horario de oficina regional, el soporte es en inglés.

2 Feriados: Como se utiliza aquí, "Feriados" se refiere a los feriados observados por Kodak.

3 El mantenimiento preventivo consiste en aquellas acciones que Kodak considera necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos. Kodak podrá realizar, cuando resulte adecuado, el mantenimiento preventivo en forma simultánea con otras actividades de mantenimiento. Kodak llevará a cabo el mantenimiento preventivo en función de las especificaciones de Kodak. Se incluye un (1) mantenimiento preventivo por año.

4 Un ingeniero certificado por Kodak debe instalar todas las piezas de reparación del equipo y los cabezales térmicos. Las piezas para la reparación del equipo pueden estar reacondicionadas. No se incluyen los filtros de UDRC. Son consumibles.

5 Si se incluyen suministros de mantenimiento, no se incluyen los filtros de UDRC. Son consumibles.

6 Aplicaciones de Kodak únicamente. No incluye mejoras ni actualizaciones de los sistemas operativos.

7 Cobertura fuera del horario habitual: Es posible que haya soporte fuera del horario habitual y durante los fines de semanas en áreas designadas por Kodak a pedido del cliente y en virtud de una orden de compra. Todos los gastos de mano de obra y viáticos fuera del horario habitual se facturarán por separado y se basarán en las tarifas publicadas por Kodak en el momento del servicio. Todas las piezas consumidas durante los servicios fuera del horario habitual se incluirán en las condiciones del contrato de servicio si no se aplican cláusulas de servicio excesivo o negligencia.

8 Requisito de conexión RSS: El cliente suministrará y mantendrá una conexión de red dedicada con cada CTP para el uso exclusivo de Kodak para los diagnósticos en línea. Si la conexión se inhabilita/elimina por cualquier motivo, Kodak suministrará un periodo de gracia de 60 días para que se restablezca. Si la conexión no se restablece, el cliente recibirá un aumento del 20 % en todos los precios de los contratos de servicio. Después de restablecida la conexión y de la confirmación de Kodak de que todos los datos se transfieren correctamente, podrá eliminarse el aumento establecido.

9 Cargos por envío y logística: Excepto según se indica en el presente, el cliente será responsable de todos los cargos de envío y logística para los artículos mencionados en el presente. Kodak pagará los cargos por envío y logística para las piezas de reparación y los cabezales térmicos.

10 Servicio excesivo o servicio provocado por incumplimiento del cliente: Los clientes cuyas llamadas de servicio continuas se consideren excesivas, a exclusivo criterio de Kodak o por problemas atribuibles a causas que incluyan, sin limitarse a ello, la negligencia, las condiciones ambientales o las acciones del cliente, pueden estar sujetos a cargos adicionales por mano de obra y piezas de servicio y aumentos en las tarifas de los contratos de servicio.

11 Las modificaciones en los medios solo se incluyen cuando se trata de modificaciones en medios de Kodak. Kodak ofrecerá soporte para llevar a cabo modificaciones en medios sobre equipos de salida calificados si el cliente tiene un acuerdo de consumibles vigente con Kodak o un revendedor autorizado de Kodak. El soporte (mano de obra y transporte) para realizar pruebas de exposición y digitalización se incluye en las modificaciones de medios, pero las piezas que se requieren para completar la modificación de medios son opcionales y se facturarán al cliente. El soporte (mano de obra y transporte) para realizar una modificación de medios en medios que no son de Kodak, sobre equipos de salida calificados, se cobrarán al cliente a la tarifa actual de Kodak en ese momento y con el número de pieza: SD-0215. Las piezas que se requieren para completar la modificación de medios son adicionales y se le facturarán al cliente.

12 Envío de piezas de servicio: Todos los plazos de envío de piezas de servicio se alinearán con los despachos de servicio in situ relacionados con cada llamada de servicio.

Notas generales: Cuando corresponda, se aplicarán cargos mínimos y tarifas actuales por tiempo y materiales, sin excepción. Los cargos de transporte por zona se aplican por incidente. Las tarifas de mano de obra por tiempo y partes, y los cargos de transporte por zona están sujetos a cambios sin previo aviso. Se requiere una orden de compra del cliente válida para recibir soporte remoto o en el sitio. Kodak conserva el derecho exclusivo, la titularidad y el interés en todos los datos y metadatos capturados, almacenados e informados por el sistema CTP de Kodak, incluidos, sin limitarse a ellos, los datos de las máquinas, los datos de los trabajos, los datos de uso de consumibles, los datos de configuración de las máquinas y los datos de las versiones de software. No se transfieren ni la titularidad ni la propiedad de los datos en todo ni en parte al cliente. El cliente no suministrará, divulgará ni pondrá a disponibilidad de ningún tercero los datos ni ninguna parte de los datos sin la autorización previa por escrito de Kodak. El cliente no utilizará, imprimirá, copiará, traducirá, concederá licencias ni exhibirá los datos de sin la autorización previa por escrito de Kodak.