

Descripción de los Planes de Soporte para Equipos de Línea de Procesamiento (PLE)			
PLAN DE SOPORTE	PREMIER	PLUS	REMOTO
DESCRIPCIÓN DEL PLAN	Cobertura de Kodak para soporte remoto, trabajo en sitio y partes de servicio para equipos PLE designados	Cobertura de Kodak para soporte remoto y partes de servicio para equipos PLE designados	Cobertura de Kodak únicamente de soporte remoto para equipos PLE designados
GRUPO DE PRODUCTOS	FAMILIA DE EQUIPOS PLE DE KODAK Incluye: Plate Processors, Ovens, Conveyors, Turners y Stackers	FAMILIA DE EQUIPOS PLE DE KODAK Incluye: Plate Processors, Ovens, Conveyors, Turners y Stackers	FAMILIA DE EQUIPOS PLE DE KODAK Incluye: Plate Processors, Ovens, Conveyors, Turners y Stackers
FACTURACIÓN DEL SERVICIO <i>Consulte el Contrato para conocer el precio y los descuentos.</i>	Mensual – Tarifa fija para soporte remoto, partes y mano de obra según configuración, cantidad de dispositivos y cobertura del servicio. Todas las contrataciones y servicios fuera de cobertura se facturarán por separado a las tarifas publicadas en el momento de la contratación.	Mensual – Tarifa fija para soporte remoto y partes según configuración, cantidad de dispositivos y cobertura del servicio. Todas las contrataciones y servicios fuera de cobertura se facturarán por separado a las tarifas publicadas en el momento de la contratación.	Mensual – Tarifa fija únicamente para soporte remoto según configuración, cantidad de dispositivos y cobertura del servicio. Todas las contrataciones y servicios fuera de cobertura se facturarán por separado a las tarifas publicadas en el momento de la contratación.
SOPORTE EN LÍNEA (customer.kodak.com)	INCLUIDO ³	INCLUIDO ³	INCLUIDO ³
SOPORTE REMOTO	INCLUIDO ⁴	INCLUIDO ⁴	INCLUIDO ⁴
Tiempo de respuesta esperado	1 HORA	1 HORA	1 HORA
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	13x5 (lunes a viernes, EXC. DÍAS FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes, EXC. DÍAS FERIADOS)	13x5 (lunes a viernes, EXC. DÍAS FERIADOS)
CONEXION RSS	NO APLICABLE ¹⁴	NO APLICABLE ¹⁴	NO APLICABLE ¹⁴
SOPORTE EN SITIO	INCLUIDO	NO INCLUIDO	NO INCLUIDO
Tiempo de respuesta esperado	EVALUACIÓN DE RESPUESTA ⁵ El despacho se determina mediante soporte remoto de acuerdo con la condición operativa del equipo.	EVALUACIÓN DE RESPUESTA ⁵ El despacho se determina mediante soporte remoto de acuerdo con la condición operativa del equipo.	EVALUACIÓN DE RESPUESTA ⁵ 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) ⁶	9x5 (L-V 8AM-5PM, EXC. DÍAS FERIADOS) ⁶	9x5 (L-V 8AM-5PM, EXC. DÍAS FERIADOS) ⁶
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 ⁷ El soporte fuera del horario laboral no está disponible en ningún momento.	NO DISPONIBLE ⁷ El soporte fuera del horario laboral no está disponible en ningún momento.	NO DISPONIBLE ⁷ El soporte fuera del horario laboral no está disponible en ningún momento.
PARTES DE SERVICIO	INCLUIDO ⁸	INCLUIDO ⁸	NO INCLUIDO ⁸
PARTES DE MANUFACTURA	INCLUIDO ¹⁰	INCLUIDO ¹⁰	NO INCLUIDO ¹⁰
PARTES Y SUMINISTROS DE MANTENIMIENTO (MPS)	INCLUIDO ¹¹	NO INCLUIDO ¹¹	NO INCLUIDO ¹¹
ÓRDENES DE CAMBIO EN EL CAMPO, MODIFICACIONES DE PRODUCTO Y SERVICIOS PROACTIVOS	INCLUIDO ¹⁹	NO INCLUIDO ¹⁹	NO INCLUIDO ¹⁹
CAMBIOS EN KODAK MEDIA	INCLUIDO ²⁰	INCLUIDO ²⁰	INCLUIDO ²⁰
MANTENIMIENTO PREVENTIVO (PM)	INCLUIDO ²¹	INCLUIDO ²¹	NO INCLUIDO ²¹
ENLACE A TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES	Plan de Soporte PREMIER T&Cs	Plan de Soporte PLUS T&Cs	Plan de Soporte REMOTO T&Cs

Nota: Kodak puede modificar cualquier Plan de Soporte 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 Soporte. El aviso de cambio identificará el motivo del cambio y describirá el impacto en los Servicios de Soporte 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 SOPORTE PREMIER – 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.
- Soporte remoto:** El horario estándar de servicio remoto es de 13x5 (SLA = uso de los mejores esfuerzos para cumplir con el objetivo de tiempo de respuesta de 1 hora). El 100% de las llamadas deben ser revisadas y clasificadas por el soporte remoto antes del envío de partes 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 En Sitio:** El servicio en sitio de 9x5 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	Opcional	5+ Días Hábiles	El problema de servicio o las partes 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.
- Partes de Servicio:** Las partes de servicio, según la definición de Kodak, están incluidas según lo requerido en los planes de soporte 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 partes son necesarias como resultado de negligencia por parte del Cliente.
- Envío de Partes de Servicio:** El tiempo de envío de todas las partes 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 partes de servicio, a menos que el Cliente solicite un procesamiento y/o envío urgente fuera de los tiempos de entrega normales.
- Partes de Manufactura:** Las partes de manufactura, según la definición de Kodak, pueden estar incluidas en el plan de soporte PREMIER. Las partes de manufactura 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 partes de manufactura se almacenarán en cantidades mínimas en almacenes centrales únicamente, por lo que pueden tener un tiempo de entrega más largo que las partes de servicio estándar. Las partes de manufactura están disponibles para compromisos de servicio e incluidas en un plan de soporte PREMIER mientras el equipo nuevo esté disponible comercialmente. Tras el anuncio del Fin de la Fabricación (EOM), las partes de manufactura únicas para el equipo específico dejarán de reponerse activamente y solo estarán disponibles mientras duren las existencias.
- Requerimientos de Partes/Suministros de Mantenimiento:** El Cliente será responsable de la compra y el mantenimiento de los niveles adecuados de Partes/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 soporte 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 adiciones 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.
- Requisito de Conexión RSS:** Dado que las conexiones RSS no están disponibles para ningún equipo PLE, la conexión RSS no aplica.
- Derechos de Datos y Análisis:** Kodak conserva el derecho exclusivo, título e interés en todos los datos y metadatos capturados, almacenados e informados 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 partes/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. 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 partes superiores a los normales, Kodak podrá enviar al Cliente una notificación de preocupaciones por 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 partes 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 Inesperado:** En caso de daño a cualquier equipo cubierto por un plan de soporte 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, partes 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 soporte de Kodak, y los precios asociados, están condicionados al uso de medios de placas calificadas por Kodak, partes y suministros con el Equipo. El Cliente será facturado a las tarifas actuales de tiempo y materiales (T&M) por incidentes de soporte causados por el uso de materiales no certificados. El uso continuo o a largo plazo de materiales no certificados puede resultar en un aumento en las tarifas de servicio mensual hasta que el Cliente ajuste el uso de dichos materiales y cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak. Además, Kodak podrá rescindir de inmediato el plan de soporte de Kodak si el Cliente no corrige su uso de 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 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, mismas que son definidas como responsabilidad exclusiva de Kodak y estarán incluidas bajo cualquier plan de soporte. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar a Kodak acceso al Equipo de manera oportuna para realizar dichas modificaciones.
- 20. Cambios de Kodak Media:** Los cambios de medios a/o entre medios calificados proporcionados por Kodak estarán incluidos en la cobertura del plan de soporte. Los cambios de medios a/o entre medios calificados proporcionados por otro proveedor se ofrecerán a la tarifa publicada por Kodak en ese momento. Los cambios de medios a/o entre medios no calificados no será asistido por Kodak.
- 21. Mantenimiento Preventivo:** Kodak proporcionará a los clientes del plan de soporte PREMIER una (1) intervención de Mantenimiento Preventivo (PM) por año. Todo el tiempo, requisitos, partes y mano de obra para el PM serán determinados y proporcionados por Kodak. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar a Kodak acceso al Equipo de manera oportuna para realizar dicho mantenimiento preventivo.
- 22. 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 partes de servicio y/o los requisitos de servicio en cualquier momento para mantener el rendimiento y/o las especificaciones documentadas del Equipo.
- 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	Partes de Servicio	Partes de Manufactura	Contratos de Servicio Completos	Contratos de Autoservicio	Servicio T&M	Entrenamiento para Clientes
Producto Comercializado	El equipo está totalmente disponible y soportado.											
Fin de Manufactura (EOM)	Detener la fabricación y venta de equipos nuevos y eliminar el reabastecimiento de inventario de partes de manufactura únicas.											
Fin de Ventas (EOS)	Detener la venta de equipos usados, mejoras y planes de soporte para nuevos clientes. Continuar brindando soporte a las ubicaciones en cuentas preexistentes.											
Fin de Ciclo de Vida del Servicio (EOSL)	Detener la venta de consumibles y la venta/renovaciones de planes de soporte. Eliminar 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 soporte PREMIER.

Descripción	Descuentos del Plan de Soporte 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 en Sitio 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)
Partes de Servicio	100% (0% si aplica alguna excepción especificada en el párrafo 8 de este documento)
Partes de Manufactura (mientras estén disponibles según lo especificado en el párrafo 10 de este documento)	100%
Partes de Mantenimiento / Suministros	100%

PLAN DE SOPORTE PLUS – 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.
- Soporte remoto:** El horario estándar de servicio remoto es de 13x5 (SLA = uso de los mejores esfuerzos para cumplir con el objetivo de tiempo de respuesta de 1 hora). El 100% de las llamadas deben ser revisadas y clasificadas por el soporte remoto antes del envío de partes 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 en el Sitio:** Los planes de soporte 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 soporte 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 partes 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.
- Partes de Servicio:** Las partes de servicio, según la definición de Kodak, están incluidas según lo requerido en los planes de soporte 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 partes son necesarias como resultado de negligencia por parte del Cliente.
- Envío de Partes de Servicio:** El tiempo de envío de todas las partes 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 partes de servicio, a menos que el Cliente solicite un procesamiento y/o envío urgente fuera de los tiempos de entrega normales.
- Partes de Manufactura:** Las partes de manufactura, según la definición de Kodak, pueden estar incluidas en el plan de soporte PREMIER. Las partes de manufactura 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 partes de manufactura se almacenarán en cantidades mínimas en almacenes centrales únicamente, por lo que pueden tener un tiempo de entrega más largo que las partes de servicio estándar. Las partes de manufactura están disponibles para compromisos de servicio e incluidas en un plan de soporte PREMIER mientras el equipo nuevo esté disponible comercialmente. Tras el anuncio del Fin de la Fabricación (EOM), las partes de manufactura únicas para el equipo específico dejarán de reponerse activamente y solo estarán disponibles mientras duren las existencias.
- Requerimientos de Partes/Suministros de Mantenimiento:** El Cliente será responsable de la compra y el mantenimiento de los niveles adecuados de Partes/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 soporte 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 adiciones 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:** Dado que las conexiones RSS no están disponibles para ningún equipo PLE, la conexión RSS no aplica.
- 15. Derechos de Datos y Análisis:** Kodak conserva el derecho exclusivo, título e interés en todos los datos y metadatos capturados, almacenados e informados 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 partes/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. 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 partes superiores a los normales, Kodak podrá enviar al Cliente una notificación de preocupaciones por 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 partes 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 Inesperado:** En caso de daño a cualquier equipo cubierto por un plan de soporte 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, partes 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 soporte de Kodak, y los precios asociados, están condicionados al uso de medios de placas calificadas por Kodak, partes y suministros con el Equipo. El Cliente será facturado a las tarifas actuales de tiempo y materiales (T&M) por incidentes de soporte causados por el uso de materiales no certificados. El uso continuo o a largo plazo de materiales no certificados puede resultar en un aumento en las tarifas de servicio mensual hasta que el Cliente ajuste el uso de dichos materiales y cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak. Además, Kodak podrá rescindir de inmediato el plan de soporte de Kodak si el Cliente no corrige su uso de 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 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, mismas que son definidas como responsabilidad exclusiva de Kodak y estarán incluidas bajo cualquier plan de soporte. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar a Kodak acceso al Equipo de manera oportuna para realizar dichas modificaciones.
- 20. Cambios de Medios:** Los cambios de medios a/o entre medios calificados proporcionados por Kodak estarán incluidos en la cobertura del plan de soporte. Los cambios de medios a/o entre medios calificados proporcionados por otro proveedor se ofrecerán a la tarifa publicada por Kodak en ese momento. Los cambios de medios a/o entre medios no calificados no será asistido por Kodak.
- 21. Mantenimiento Preventivo:** Kodak proporcionará a los clientes del plan de soporte PLUS una (1) intervención de Mantenimiento Preventivo (PM) por año. Todo el cronograma de PM, requisitos, partes y mano de obra serán determinados y proporcionados por Kodak. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar acceso al Equipo a Kodak de manera oportuna para realizar dicho mantenimiento preventivo.
- 22. 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 partes de servicio y/o los requisitos de servicio en cualquier momento para mantener el rendimiento y/o las especificaciones documentadas del Equipo.
- 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	Partes de Servicio	Partes de Manufactura	Contratos de Servicio Completos	Contratos de Autoservicio	Servicio T&M	Entrenamiento para Clientes
Producto Comercializado	El equipo está totalmente disponible y soportado.											
Fin de Manufactura (EOM)	Detener la fabricación y venta de equipos nuevos y eliminar el reabastecimiento de inventario de partes de manufactura únicas.											
Fin de Ventas (EOS)	Detener la venta de equipos usados, mejoras y planes de soporte para nuevos clientes. Continuar brindando soporte a las ubicaciones en cuentas preexistentes.											
Fin de Ciclo de Vida del Servicio (EOSL)	Detener la venta de consumibles y la venta/renovaciones de planes de soporte. Eliminar 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 soporte PLUS.

Descripción	Descuentos del Plan de Soporte 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 en Sitio de Kodak (dentro del PPM)	35% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Gastos de Viaje y Servicio de Kodak	35% (0% si aplica el párrafo 17 de este documento)
Partes de Servicio	100% (0% si aplica alguna excepción especificada en el párrafo 8 de este documento)
Partes de Manufactura (mientras estén disponibles según lo especificado en el párrafo 10 de este documento)	100%
Partes de Mantenimiento / Suministros	15%

PLAN DE SOPORTE 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.
- Soporte remoto:** El horario estándar de servicio remoto es de 13x5 (SLA = uso de los mejores esfuerzos para cumplir con el objetivo de tiempo de respuesta de 1 hora). El 100% de las llamadas deben ser revisadas y clasificadas por el soporte remoto antes del envío de partes 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 en sitio:** Los planes de soporte 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 soporte 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 partes 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.
- Partes de Servicio:** Las partes de servicio no están incluidas en un plan de soporte REMOTO; por lo tanto, el Cliente será facturado por todas las partes de servicio de acuerdo con las tarifas publicadas y los descuentos aplicables a los planes de soporte REMOTO.
- Envío de Partes de Servicio:** El tiempo de envío de todas las partes 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 partes de servicio, a menos que el Cliente solicite un procesamiento y/o envío urgente fuera de los tiempos de entrega normales.
- Partes de Manufactura:** Las partes de manufactura, tal como las define Kodak, no están incluidas en un plan de soporte REMOTO; por lo tanto, el Cliente será facturado por todas las partes de manufactura de acuerdo con las tarifas publicadas y los descuentos aplicables a los planes de soporte REMOTO, así como los costos de envío. Las partes de manufactura se utilizan en el proceso de manufactura 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 partes de manufactura se almacenarán en cantidades mínimas en almacenes centrales y, por lo tanto, pueden tener un tiempo de entrega más largo que las partes de servicio estándar. Las partes de manufactura están disponibles para intervenciones de servicio mientras el equipo nuevo esté disponible comercialmente. Tras el anuncio del Fin de Manufactura (EOM), las partes de manufactura únicas para un equipo específico ya no se repondrán activamente y solo estarán disponibles mientras haya existencias.
- Requerimientos de Partes/Suministros de Mantenimiento:** El Cliente será responsable de la compra y el mantenimiento de los niveles adecuados de Partes/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 soporte 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 adiciones 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:** Dado que las conexiones RSS no están disponibles para ningún equipo PLE, la conexión RSS no aplica.
- 15. Derechos de Datos y Análisis:** Kodak conserva el derecho exclusivo, título e interés en todos los datos y metadatos capturados, almacenados e informados 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 partes/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. 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 partes superiores a los normales, Kodak podrá enviar al Cliente una notificación de preocupaciones por 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 partes 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 Inesperado:** En caso de daño a cualquier equipo cubierto por un plan de soporte 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, partes 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 soporte de Kodak, y los precios asociados, están condicionados al uso de medios de placas calificadas por Kodak, partes y suministros con el Equipo. El Cliente será facturado a las tarifas actuales de tiempo y materiales (T&M) por incidentes de soporte causados por el uso de materiales no certificados. El uso continuo o a largo plazo de materiales no certificados puede resultar en un aumento en las tarifas de servicio mensual hasta que el Cliente ajuste el uso de dichos materiales y cumpla con las especificaciones publicadas por Kodak. Además, Kodak podrá rescindir de inmediato el plan de soporte de Kodak si el Cliente no corrige su uso de 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 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, mismas que son definidas como responsabilidad exclusiva de Kodak y estarán incluidas bajo cualquier plan de soporte. A solicitud de Kodak, el Cliente deberá proporcionar a Kodak acceso al Equipo de manera oportuna para realizar dichas modificaciones.
- 20. Cambios de Medios:** Los cambios de medios a/o entre medios calificados proporcionados por Kodak estarán incluidos en la cobertura del plan de soporte. Los cambios de medios a/o entre medios calificados proporcionados por otro proveedor se ofrecerán a la tarifa publicada por Kodak en ese momento. Los cambios de medios a/o entre medios no calificados no será asistido por Kodak.
- 21. Mantenimiento preventivo:** Los compromisos de mantenimiento preventivo (MP) anuales no están incluidos en los planes de soporte REMOTO. Sin embargo, se recomienda a los clientes que contraten a Kodak o a un socio de servicio certificado de Kodak para un MP anual conforme a las tarifas vigentes en ese momento.
- 22. 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 partes de servicio y/o los requisitos de servicio en cualquier momento para mantener el rendimiento y/o las especificaciones documentadas del Equipo.
- 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	Partes de Servicio	Partes de Manufactura	Contratos de Servicio Completos	Contratos de Autoservicio	Servicio T&M	Entrenamiento para Clientes
Producto Comercializado	El equipo está totalmente disponible y soportado.											
Fin de Manufactura (EOM)	Detener la fabricación y venta de equipos nuevos y eliminar el reabastecimiento de inventario de partes de manufactura únicas.											
Fin de Ventas (EOS)	Detener la venta de equipos usados, mejoras y planes de soporte para nuevos clientes. Continuar brindando soporte a las ubicaciones en cuentas preexistentes.											
Fin de Ciclo de Vida del Servicio (EOSL)	Detener la venta de consumibles y la venta/renovaciones de planes de soporte. Eliminar 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 soporte REMOTO.

Descripción	Descuentos del Plan de Soporte 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 en Sitio 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)
Partes 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)
Partes de Manufactura (mientras estén disponibles según lo especificado en el párrafo 10 de este documento)	20%
Partes de Mantenimiento / Suministros	10%