

## Descripciones de los Planes de Soporte para Flujo de Trabajo Unificado

PLAN DE SOPORTE	CONTRATO DE SOPORTE PREMIER	CONTRATO DE SOPORTE PLUS*	CONTRATO DE SOPORTE REMOTO
FAMILIA DE PRODUCTOS	FLUJO DE TRABAJO	FLUJO DE TRABAJO	FLUJO DE TRABAJO
SOPORTE EN LÍNEA (CUSTOMER.KODAK.COM)			
<b>SOPORTE TELEFÓNICO</b>	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE
Tiempo de respuesta esperado	WWR2HR	WWR2HR	WWR2HR
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	9,5x5 (LUNES A VIERNES 8:30-18:00 EXC. FERIADOS)	9,5x5 (LUNES A VIERNES 8:30-18:00 EXC. FERIADOS)	9,5x5 (LUNES A VIERNES 8:30-18:00 EXC. FERIADOS)
<b>SOPORTE EN SITIO</b>	SE INCLUYE	PO REQUIRED SOLICITAR ORDEN DE COMPRA SERV. EN SITIO	PO REQUIRED SOLICITAR ORDEN DE COMPRA SERV. EN SITIO
Tiempo de respuesta esperado	Siguiente día laboral	Siguiente día laboral	Siguiente día laboral
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	9,5x5 (LUNES A VIERNES 8:30-18:00 EXC. FERIADOS)	9,5x5 (LUNES A VIERNES 8:30-18:00 EXC. FERIADOS)	9,5x5 (LUNES A VIERNES 8:30-18:00 EXC. FERIADOS)
Cargo por zona de atención dentro del PPM	SE INCLUYE	CARGO POR ZONA, PRECIO DE LISTA	CARGO POR ZONA, PRECIO DE LISTA
Cargo por mano de obra dentro del PPM	SE INCLUYE	TARIFA PREFERENCIAL	TARIFA PREFERENCIAL
<b>COBERTURA DE PARTES</b>	SE INCLUYE	SE INCLUYE	NO SE INCLUYE
<b>SOFTWARE UPGRADES (Aplicaciones de Kodak únicamente)</b> MEJORAS AL SOFTWARE**	SE INCLUYE	SE INCLUYE	-
<b>SOFTWARE UPDATES AND PATCHES (Aplicaciones de Kodak únicamente)</b> ACTUALIZACIONES Y PARCHES AL SOFTWARE	SE INCLUYE	SE INCLUYE	SE INCLUYE
<b>OPCIONES DE COBERTURA DE SOPORTE TELEFÓNICO Y EN EL SITIO OPCIONAL</b>	13x5 (LUNES A VIERNES 7:00-20:00 EXC. FERIADOS) 13x5 (LUNES A DOMINGO 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 13x7 (LUNES A DOMINGO 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 24 x 7 (LUNES A DOMINGO EXC. FERIADOS)	13x5 (LUNES A VIERNES 7:00-20:00 EXC. FERIADOS) 13x5 (LUNES A DOMINGO 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 13x7 (LUNES A DOMINGO 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 24 x 7 (LUNES A DOMINGO EXC. FERIADOS)	13x5 (LUNES A VIERNES 7:00-20:00 EXC. FERIADOS) 13x5 (LUNES A DOMINGO 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 13x7 (LUNES A DOMINGO 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 24 x 7 (LUNES A DOMINGO EXC. FERIADOS)
<b>COBERTURA OPCIONAL DEL PERFIL DE SERVICIO IN SITU</b>	13x5 (LUNES A VIERNES 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 13x5 (LUNES A DOMINGO 7:00-20:00 EXC. FERIADOS) 13x7 (LUNES A DOMINGO 8:00-21:00 EXC. FERIADOS) 24 x 7 (LUNES A DOMINGO EXC. FERIADOS)	-	-

\*Aplicable a todas las Suscripciones, incluidos los Planes de Soporte de Suscripción anteriormente conocidos como Suscripción Profesional.

\*\* La mano de obra de Kodak para realizar las Actualizaciones de Software no está incluida, a menos que se especifique lo contrario en el Contrato del Cliente.