

## Descripción de los Planes de asistencia para flujo de trabajo unificado (Unified Workflow)

<b>PLAN DE ASISTENCIA GRUPO DE PRODUCTOS</b>	<b>PREMIER FLUJO DE TRABAJO</b>	<b>PLUS* FLUJO DE TRABAJO</b>	<b>REMOTO FLUJO DE TRABAJO</b>
<b>ASISTENCIA EN LÍNEA (CUSTOMER.KODAK.COM)</b>	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA
<b>ASISTENCIA TELEFÓNICA</b>	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA
Tiempo de respuesta esperado	En línea/Por teléfono: 1 hora	En línea: 2 horas/Por teléfono: 4 horas	En línea: 2 horas/Por teléfono: 4 horas
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	08:00-19:00 de lunes a viernes (excepto festivos)	08:00-19:00 de lunes a viernes (excepto festivos)	08:00-19:00 de lunes a viernes (excepto festivos)
<b>ASISTENCIA IN SITU</b>	INCLUIDA	TARIFA DE PREFERENCIA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
Tiempo de respuesta esperado	SIGUIENTE DÍA HÁBIL	SIGUIENTE DÍA HÁBIL	SIGUIENTE DÍA HÁBIL
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	08:00-17:00 de lunes a viernes (excepto festivos)	08:00-17:00 de lunes a viernes (excepto festivos)	08:00-17:00 de lunes a viernes (excepto festivos)
Gastos de desplazamiento dentro PPM	INCLUIDOS	TARIFA DE PREFERENCIA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
Gastos de mano de obra dentro PPM	INCLUIDOS	TARIFA DE PREFERENCIA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
<b>AUDITORÍA DEL SISTEMA PROACTIVA</b>	INCLUIDA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
<b>PIEZAS DE REPARACIÓN DEL EQUIPO</b>	INCLUIDAS	INCLUIDAS	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
<b>MEJORAS DE SOFTWARE [UPGRADE]** (solo aplicaciones Kodak)</b>	INCLUIDAS	INCLUIDAS	TARIFA DE PREFERENCIA
<b>ACTUALIZACIONES [UPDATE] Y REVISIONES DE SOFTWARE [PATCH] (solo aplicaciones Kodak)</b>	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS
<b>COBERTURA OPCIONAL DE ASISTENCIA TELEFÓNICA</b>	Incremento para asistencia remota 24 x 7	Incremento para asistencia remota 24 x 7	Incremento para asistencia remota 24 x 7

\*Aplicable a todas las Suscripciones, incluidos los Planes de asistencia conocidos anteriormente como *Professional Subscription*.

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