

Descrizione dei Piano di assistenza per il flusso di lavoro unificato (*Unified Workflow*)

PIANO DI ASSISTENZA	PREMIER	PLUS*	REMOTE
GRUPPO PRODOTTO	FLUSSO DI LAVORO	FLUSSO DI LAVORO	FLUSSO DI LAVORO
ASSISTENZA ON LINE (CUSTOMER.KODAK.COM)	INCLUSO	INCLUSO	INCLUSO
ASSISTENZA TELEFONICA	INCLUSO	INCLUSO	INCLUSO
Tempo di risposta	In linea/Telefono: 1 ora	In linea: 2 ore/Telefono: 4 ore	In linea: 2 ore/Telefono: 4 ore
Periodo principale di manutenzione (PPM)	08:00-19:00 lun-ven (esclusi festivi)	08:00-19:00 lun-ven (esclusi festivi)	08:00-19:00 lun-ven (esclusi festivi)
ASSISTENZA IN LOCO	INCLUSO	SCONTO SUL PREZZO DI LISTINO	ORDINE DI ACQUISTO NECESSARIO
Tempo di risposta	GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO	GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO	GIORNO LAVORATIVO SUCCESSIVO
Periodo principale di manutenzione (PPM)	08:00-17:00 lun-ven (esclusi festivi)	08:00-17:00 lun-ven (esclusi festivi)	08:00-17:00 lun-ven (esclusi festivi)
Costo di trasferta durante il PPM	INCLUSO	SCONTO SUL PREZZO DI LISTINO	ORDINE DI ACQUISTO NECESSARIO
Costo della manodopera durante il PPM	INCLUSO	SCONTO SUL PREZZO DI LISTINO	ORDINE DI ACQUISTO NECESSARIO
ISPEZIONE PROATTIVA DEL SISTEMA	INCLUSO	ORDINE DI ACQUISTO NECESSARIO	ORDINE DI ACQUISTO NECESSARIO
COMPONENTI PER RIPARAZIONE APPARECCHIATURE	INCLUSO	INCLUSO	ORDINE DI ACQUISTO NECESSARIO
SOFTWARE UPGRADE** (solo applicazioni Kodak)	INCLUSO	INCLUSO	TARIFFA CONCORDATA
SOFTWARE UPDATE E PATCH (solo applicazioni Kodak)	INCLUSO	INCLUSO	INCLUSO
ASSISTENZA TELEFONICA OPZIONALE	maggiorazione per assistenza remota 24x7	maggiorazione per assistenza remota 24x7	maggiorazione per assistenza remota 24x7

*Applicabile a tutti i Programmi di abbonamento, compresi i Piani di assistenza precedentemente denominati "*Professional Subscription*".

** Se non diversamente specificato nel Contratto, la manodopera di Kodak per l'esecuzione di Software Upgrade non è inclusa.