

Descripciones del plan de asistencia de NEXFINITY / NEXPRESS (Plan de Consumibles)

PLAN DE ASISTENCIA	PREMIER
GRUPO DE PRODUCTOS	NEXFINITY/NEXPRESS
PLAN DE PRECIOS	CONSUMIBLES
ASISTENCIA EN LINEA (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUIDA
ASISTENCIA TELEFONICA	INCLUIDA
Objetivo de respuesta estimado	1 HORA
Periodo principal de mantenimiento (PPM) ³	9.5 x 5, de lunes a viernes (de 8:30 a 18:00 en idioma local, de 17:00 a 21:00 solo en inglés, EXC. FESTIVOS)
Asistencia fuera del horario laboral CONEXIÓN SDMS	Disponibles 24 x 6, solo en inglés, según las tarifas publicadas OBLIGATORIA ¹⁰
ASISTENCIA IN SITU	INCLUIDA
Objetivo de respuesta estimado	Siguiente día hábil
Periodo principal de mantenimiento (PPM) ³	9x5 (L-V 8:30-18:00 EXC. FESTIVOS)
Gastos de desplazamiento con PPM	INCLUIDA
Gastos de mano de obra con PPM	INCLUIDA
Asistencia fuera del horario laboral ⁴	NO INCLUIDA Disponibles bajo solicitud del Cliente en áreas predeterminadas y según las tarifas de mano de obra publicadas más el desplazamiento
COMPONENTES REEMPLAZABLES POR EL OPERADOR (ORC)	INCLUYE: ORC y otros artículos excepto Rodillos (Donor,, Fuser, Metering, Pressure), Cilindros (Blanket, Imaging), Glossing Unit ORCs y otros elementos establecidos en el Documento de expectativas (Expectation Document)
SUMINISTROS DE MANTENIMIENTO	INCLUYE: suministros de mantenimiento, excepto artículos utilizados como herramientas o como equipo que ayuda a mantener la prensa, contenedores de almacenamiento para ORC, equipo utilizado en dispositivos de acabado y otros artículos establecidos en el Documento de Expectativas (Expectation Document)
COBERTURA DE DIGITAL FRONT END (DFE): INCLUYENDO ACTUALIZACIONES, MEJORAS Y REVISIONES DE SOFTWARE (solo para aplicaciones Kodak) ^{8,9}	INCLUIDA
PIEZAS DE REPARACIÓN DEL EQUIPO ^{20,21}	INCLUIDAS
SOLICITUDES DE CAMBIO EN CAMPO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO (MP) Y SERVICIOS PROACTIVOS ²¹	INCLUIDOS
CAMBIOS DE MATERIALES ²²	INCLUIDOS

TÉRMINOS CONTRACTUALES ADICIONALES

- 1. Asistencia telefónica:** 9.5 × 5 horas de servicio remoto estándar (acuerdo de nivel de servicio = tiempo de respuesta objetivo de 1 hora para planes de asistencia Premier. La asistencia remota revisará y clasificará el 100 % de las llamadas antes de enviar un técnico de servicio de campo y de piezas. Durante el horario laboral habitual, se presta en el idioma local; durante 4 horas adicionales, se presta solo en inglés. El servicio remoto fuera del horario laboral habitual se ofrece con cargo, a la tarifa publicada para la cobertura 24 × 6 continua, solo en inglés.
- 2. Envío:** El servicio in situ 9.5 × 5 se proporciona después de la evaluación del servicio remoto y se gestiona sobre la base del esfuerzo comercialmente razonable, según la disponibilidad de piezas y recursos.
- 3. PPM:** El periodo principal de mantenimiento (PPM) se basa en la hora local.
- 4. Cobertura fuera del horario laboral habitual:** Puede haber disponible asistencia técnica fuera del horario laboral y durante el fin de semana en áreas designadas por Kodak bajo solicitud del Cliente y por medio de una orden de compra. Todos los gastos de mano de obra y desplazamiento fuera del horario laboral habitual se facturarán de forma independiente y sobre la base de las tarifas de Kodak publicadas en el momento de la prestación del servicio. Todas las piezas utilizadas durante el servicio fuera del horario laboral estarán incluidas en las condiciones del contrato de servicios, siempre que no se apliquen las disposiciones de servicio excesivo o negligencia.
- 5. Plan de asistencia Premier:** El Cliente debe tener al menos un operador certificado por Kodak en cada turno y por cada prensa. El Cliente estará sujeto a auditorías periódicas y recertificación cada 2 años. Si se determina un incumplimiento del Cliente por cualquier motivo, se aplicará un incremento del 5 % a la tarifa del plan de asistencia Premier hasta que el Cliente corrija la situación de incumplimiento.
- 6. Servicio de formación:** El Cliente deberá abonar todos los costes de formación, desplazamiento y otros gastos por cada participante en la formación. Todas las certificaciones se conceden a nivel del empleado, y no a nivel del Cliente o su empresa. Se concederá un periodo de gracia de 90 días en los descuentos por necesidades de repetición de la formación si un operador cualificado abandona la empresa y no hay disponible otro operador cualificado. Cada 2 años, es necesario volver a obtener la certificación, según lo definido por Kodak y por cuenta del Cliente.
- 7. Envío de piezas de servicio:** Todos los tiempos de envío de piezas de servicio se alinearán con el envío de servicio in situ asociado a cada llamada de servicio.
- 8. DFE:** El servicio y la asistencia técnica para todo el software y los componentes DFE incluye únicamente la versión de software actual y las dos versiones inmediatamente anteriores.
- 9. Actualizaciones, mejoras y revisiones de software:** La cobertura del servicio de Kodak incluye todas las mejoras, actualizaciones y revisiones de software disponibles, siempre que el hardware sea compatible con dichas adiciones. Si, por cualquier motivo, el hardware actual no es compatible con los cambios de software, el Cliente, por su propia cuenta, será responsable de adquirir de Kodak nuevo hardware compatible con los cambios de software.
- 10. Obligatoriedad de la conexión SDMS:** El Cliente proporcionará y mantendrá una conexión de red dedicada para cada prensa y máquina central DFE para uso exclusivo por parte de Kodak para fines de diagnóstico en línea y otras actividades relacionadas con el servicio. Si la conexión se desactiva o elimina por cualquier motivo, Kodak concederá un periodo de gracia de 60 días para su restablecimiento. Si la conexión no se restablece, se aplicará un incremento del 20 % sobre todos los precios del contrato de servicios del Cliente. Una vez que se restablezca la conexión y Kodak haya confirmado la correcta transferencia de los datos, es posible que se cancele el incremento aplicado.
- 11. Tinta Seca, Reveladores, Tóneres de quinta estación y personalizados especiales:** Las tintas secas, reveladores, tóneres de quinta estación y personalizados especiales no están incluidos en los planes de asistencia. El Cliente deberá comprar todos los productos de este tipo según las tarifas vigentes en ese momento, los plazos de entrega publicados y los cargos de envío/logística.
- 12. Vida útil de ECS:** El equipo de ECS está incluido en el precio de servicio mensual durante los primeros 7 años de vida de la prensa. Al comienzo del octavo año, se aplicará un incremento del 5 % al precio mensual o del contrato de servicios, a menos que el Cliente, por su propia cuenta, opte por contratar el programa de reacondicionamiento de ECS al precio vigente en ese momento.
- 13. Mantenimiento y sustitución de ORC:** El Cliente es responsable del mantenimiento y la sustitución de los ORC incluidos en sus dispositivos, según lo descrito en la documentación del operario, el software de servicio NexPert y bajo la supervisión de un técnico certificado de Kodak.
- 14. Piezas de reparación del equipo:** Kodak definirá las piezas de reparación del equipo y dichas piezas estarán cubiertas por el plan basado en el contrato de servicios. Cualquier pieza que Kodak no haya definido como una pieza de reparación del equipo se sustituirá o reparará como un servicio independiente sujeto a cargos.
- 15. Cargos de envío y logística:** Excepto según lo dispuesto en este documento, el Cliente será responsable de todos los cargos de envío y logística. Kodak será responsable de los cargos de envío y logística asociados a las piezas de reparación.
- 16. Mantenimiento indicado y prácticas operativas adecuadas:** El Cliente es responsable del mantenimiento indicado y las prácticas operativas adecuadas, según lo estipulado y descrito detalladamente en el software de servicio NexPert que acompaña a la prensa, así como en las actualizaciones, formación y documentación suministradas por Kodak de forma continuada.
- 17. Derechos de datos y analítica:** Kodak retiene el derecho, título e interés exclusivos sobre todos los datos y metadatos capturados, almacenados y mostrados por el Sistema de gestión de datos de servicio de Kodak, incluidos, entre otros, los datos de la máquina, los datos de trabajos, los datos de uso de ORC, los datos de uso de consumibles, los datos de configuración de la máquina, los datos de versión del software, los datos del sustrato y los datos de modificación (de forma conjunta, los «Datos SDMS»), y sobre todos los inventos, mejoras, trabajos derivados o cualquier otra forma de propiedad intelectual creada por cualquier parte que utilice los Datos SDMS o dependa de ellos. No se transferirá al Cliente, ni en todo ni en parte, ningún título ni propiedad sobre los Datos SDMS o cualquier trabajo derivado que utilice los Datos SDMS o dependa de ellos. El Cliente no proporcionará, divulgará ni compartirá con terceros los Datos SDMS ni parte de los mismos sin la autorización previa, expresa y por escrito de Kodak. El Cliente no utilizará, imprimirá, copiará, traducirá, licenciará ni mostrará los Datos SDMS sin la autorización previa, expresa y por escrito de Kodak.
- 18. Cumplimiento con el Documento de expectativas:** Todas las operaciones, mantenimiento, especificaciones, requisitos ambientales, etc. relativos a la máquina se describen y acuerdan en el Documento de expectativas.
- 19. Mantenimiento y otros artículos:** Todos los artículos publicados que se utilicen en el mantenimiento y la asistencia adecuados de la prensa estarán incluidos en el plan de asistencia, excepto que se excluyan en el Documento de expectativas. Se requerirá la adecuada adherencia al uso y compromiso de elementos acreditados según lo descrito en los procedimientos operativos estándar (SOP) de Kodak con el sistema NexPert. La falta de uso de materiales y procesos acreditados puede resultar en la aplicación de cargos adicionales al plan de asistencia del Cliente hasta que este corrija todos los problemas.
- 20. Servicio excesivo o servicio derivado de falta de cumplimiento del Cliente:** Si Kodak, a su exclusivo criterio, considera que un Cliente realiza llamadas de servicio excesivas o sufre problemas atribuibles a causas que incluyen, entre otras, negligencia, condiciones ambientales o compromiso por parte del Cliente, podría aplicar cargos adicionales por mano de obra y piezas de servicio, o incrementar las tarifas del contrato de servicios.
- 21. Solicitudes de cambio en campo, MP y servicios proactivos:** Cada cierto tiempo, es posible que Kodak necesite realizar tareas de mantenimiento preventivo, sustitución o modificaciones en la prensa, que se definirían como responsabilidad exclusiva de Kodak y estarían cubiertas por todos los planes de asistencia. Cuando Kodak así lo solicite, el Cliente deberá, de forma oportuna, proporcionar a Kodak tiempo con la prensa para realizar dicho mantenimiento o modificaciones.
- 22. Cambios de materiales:** Si el Cliente necesita o decide hacer un cambio en los conjuntos de tóner cian, magenta, amarillo y clave (CMYK), dicho cambio de materiales está cubierto por todos los planes de asistencia.
- 23. Festivos:** Tal como se menciona en este documento, los días festivos se refieren a los días festivos observados por Kodak.