

## Descripción del plan de asistencia de preimpresión

PLAN DE ASISTENCIA	PREMIER		PLUS		CABEZAL TÉRMICO	REMOTO		
	SOLUCIONES DE PREIMPRESIÓN		SOLUCIONES DE PREIMPRESIÓN		SOLUCIONES DE PREIMPRESIÓN	SOLUCIONES DE PREIMPRESIÓN		
	GRUPO DE PRODUCTOS	LÍNEA DE PROCESAMIENTO	DISPOSITIVOS DE SALIDA	LÍNEA DE PROCESAMIENTO	DISPOSITIVOS DE SALIDA	DISPOSITIVOS DE SALIDA	PROCESADORAS	DISPOSITIVOS DE SALIDA
PRODUCTOS APLICABLES								
ASISTENCIA EN LÍNEA (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA
ASISTENCIA TELEFÓNICA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA
Objetivo de respuesta	1 HORA	1 HORA	1 HORA	1 HORA	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	13 x 5 (L-V, 8:00-21:00, EXCEPTO FESTIVOS)	13 x 5 (L-V, 8:00-21:00, EXCEPTO FESTIVOS)	13 x 5 (L-V, 8:00-21:00, EXCEPTO FESTIVOS)	13 x 5 (L-V, 8:00-21:00, EXCEPTO FESTIVOS)	13 x 5 (L-V, 8:00-21:00, EXCEPTO FESTIVOS)			
ASISTENCIA IN SITU	INCLUIDA	INCLUIDA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
Objetivo de respuesta	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil	MEJOR ESFUERZO	MEJOR ESFUERZO	MEJOR ESFUERZO	MEJOR ESFUERZO
Periodo principal de mantenimiento (PPM)	9 x 5 (L-V, horario laboral local, EXCEPTO FESTIVOS)	9 x 5 (L-V, horario laboral local, EXCEPTO FESTIVOS)	9 x 5 (L-V, horario laboral local, EXCEPTO FESTIVOS)	9 x 5 (L-V, horario laboral local, EXCEPTO FESTIVOS)	9 x 5 (L-V 8:00-17:00, EXCEPTO FESTIVOS)	9 x 5 (L-V 8:00-17:00, EXCEPTO FESTIVOS)	9 x 5 (L-V 8:00-17:00, EXCEPTO FESTIVOS)	9 x 5 (L-V 8:00-17:00, EXCEPTO FESTIVOS)
Gastos de desplazamiento con PPM	INCLUIDOS	INCLUIDOS	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA	CARGO POR ZONA
Gastos de mano de obra con PPM	INCLUIDOS	INCLUIDOS	TARIFA DE PREFERENCIA	TARIFA DE PREFERENCIA	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO
SOLICITUDES DE CAMBIO EN CAMPO	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	PRECIO DE CATÁLOGO	N/A	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	INCLUIDO	INCLUIDO	INCLUIDO	INCLUIDO	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA			
PIEZAS DE REPARACIÓN DEL EQUIPO	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	SOLO CABEZAL TÉRMICO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO
SUMINISTROS DE MANTENIMIENTO	INCLUIDOS	INCLUIDOS	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO	PRECIO DE CATÁLOGO
APLICACIÓN MÓVIL CTP	N/A	INCLUIDA	N/A	INCLUIDA	INCLUIDA	N/A	INCLUIDA	INCLUIDA
MEJORAS DE SOFTWARE (solo aplicaciones de Kodak)	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS
ACTUALIZACIONES Y REVISIONES DE SOFTWARE (solo aplicaciones de Kodak)	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS
CAMBIOS DE MATERIALES	N/A	INCLUIDOS	N/A	INCLUIDOS	NO INCLUIDOS	N/A	NO INCLUIDOS	NO INCLUIDOS

**1 Periodo de mantenimiento principal:** Las horas estipuladas en el presente documento se indican en la hora local. Se proporciona en el idioma local durante el horario laboral regional; fuera del horario laboral, se proporciona solo en inglés.

**2 Festivos:** A efectos de este documento, «festivos» hace referencia a los días festivos observados por Kodak.

**3 SLA:** Kodak tomará las medidas necesarias basadas en el mejor esfuerzo para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio del Cliente. No obstante, en casos excepcionales, la ubicación del Cliente, la proximidad de un ingeniero de campo o la disponibilidad de recursos de campo puede provocar posibles retrasos.

**4 El Mantenimiento preventivo** consiste en aquellas acciones que Kodak considera necesarias para garantizar el funcionamiento correcto del Equipo. Cuando corresponda, Kodak puede realizar el Mantenimiento preventivo simultáneamente con otras actividades de mantenimiento. Kodak realizará el Mantenimiento preventivo de conformidad con las especificaciones de Kodak. Se incluye una (1) sesión de mantenimiento preventivo al año.

**5 Un ingeniero certificado de Kodak** debe instalar todos los cabezales térmicos y las Piezas de reparación del equipo. Las Piezas de reparación del equipo pueden ser reacondicionadas. Los filtros UDRC no están incluidos; son piezas consumibles.

**6 Cuando se incluyan suministros de mantenimiento**, los filtros UDRC no están incluidos; son piezas consumibles.

**7 Solo para aplicaciones Kodak.** No incluye mejoras ni actualizaciones del sistema operativo.

**8 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.

**9 Obligatoriedad de la conexión RSS:** El Cliente proporcionará y mantendrá una conexión de red dedicada para cada dispositivo CTP para uso exclusivo por parte de Kodak para fines de diagnóstico en línea. 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.

**10 Cargos de envío y logística:** Excepto según lo dispuesto en este documento, el Cliente será responsable de todos los cargos de envío y logística asociados a los artículos aquí indicados. Kodak será responsable de los cargos de envío y logística asociados a las Piezas de reparación y los cabezales térmicos.

**11 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 e incrementar las tarifas del contrato de servicios.

**12 El Cambio de materiales** solo está incluido cuando se cambia a un material Kodak o entre materiales Kodak. Kodak proporcionará asistencia para realizar un Cambio de materiales en equipos de producción cualificados si el Cliente tiene un contrato de consumibles con Kodak o un distribuidor autorizado de Kodak. El Cambio de materiales incluye asistencia (mano de obra y desplazamiento) para realizar pruebas de filmación y exposición, pero las piezas necesarias para el Cambio de materiales son adicionales y se facturarán al Cliente. La asistencia (mano de obra y desplazamiento) para realizar un Cambio de materiales a un material que no sea de Kodak en un equipo de producción cualificado se facturará al Cliente según la tarifa de Kodak vigente en ese momento, mediante el uso del código SD-0215. Las piezas necesarias para el Cambio de materiales son adicionales y se facturarán al Cliente.

**13 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.

**Notas generales:** Cuando corresponda y sin excepciones, se aplicarán cargos mínimos y las tarifas vigentes de tiempo y materiales. Los gastos de desplazamiento por zona se aplican por incidente. Las tarifas de tiempo y materiales y los gastos de desplazamiento por zona están sujetos a cambios sin previo aviso. Se requiere un pedido de compra del Cliente válido antes de la prestación de servicio remoto o in situ. Kodak retiene el derecho, título e interés exclusivos sobre todos los datos y metadatos capturados, almacenados y mostrados por el sistema CTP de Kodak, incluidos, entre otros, los datos de la máquina, los datos de trabajos, los datos de uso de consumibles, los datos de configuración de la máquina y los datos de versión del software. No se transferirá al Cliente, ni en todo ni en parte, ningún título ni propiedad sobre los datos. El Cliente no proporcionará, divulgará ni compartirá con terceros los datos 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 sin la autorización previa, expresa y por escrito de Kodak.