

Descripción del plan de asistencia de flujo de trabajo unificado

PLAN DE ASISTENCIA	AVANZADO	PLUS*	REMOTO
PRODUCTOS APLICABLES	PRODUCTOS DE FLUJO DE TRABAJO	PRODUCTOS DE FLUJO DE TRABAJO	PRODUCTOS DE FLUJO DE TRABAJO
ASISTENCIA EN LÍNEA (PARTNERPLACE.KODAK.COM)	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA
ASISTENCIA TELEFÓNICA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA
Objetivo de respuesta	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)
ASISTENCIA IN SITU	INCLUIDA	TARIFA DE PREFERENCIA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
Objetivo de respuesta	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 con PPM	INCLUIDOS	TARIFA DE PREFERENCIA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
Gastos de mano de obra con PPM	INCLUIDOS	TARIFA DE PREFERENCIA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
AUDITORÍA DEL SISTEMA PROACTIVA	INCLUIDA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
PIEZAS DE REPARACIÓN DEL EQUIPO	INCLUIDAS	INCLUIDAS	SE REQUIERE PEDIDO DE COMPRA
MEJORAS DE SOFTWARE (solo aplicaciones del vendedor)	INCLUIDAS	INCLUIDAS	TARIFA DE PREFERENCIA
ACTUALIZACIONES Y REVISIONES DE SOFTWARE (solo aplicaciones del vendedor)	INCLUIDAS	INCLUIDAS	INCLUIDAS
COBERTURA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA OPCIONAL	Incremento remoto 24 x 7	Incremento remoto 24 x 7	Incremento remoto 24 x 7

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