

	CONCEPTOS DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
A	<b>ADMINISTRATION FEE 1</b>	Servicio de gestión de dispositivos (DRS)
	<b>ADVANCED INSTALLATION</b>	El servicio de Instalación Avanzado de Canon ofrece la flexibilidad de la configuración in situ del dispositivo más allá de la configuración estándar de Canon y/o cuando un servicio de configuración remota de dispositivos no es viable. Será realizada por un técnico de Canon especializado
	ADVANCED INSTALLATION@E	Instalación Avanzada, licencia de activación
	ADVANCED OPERATOR MAINTENANCE TRAINING	Formación avanzada a operadores de equipos de producción
B	B/W TONER INCLUDED	Tóner negro incluido
	<b>BASIC CARRIER INSTALLATION</b>	El servicio de instalación básica de Canon ofrece una configuración básica del dispositivo y la entrega en una ubicación acordada para que los clientes puedan utilizar sus propios recursos para configurar y conectar el dispositivo a la red.
	BOOKLET MAKER SUPPORT	Mantenimiento y soporte, ENCUADERNADORA
	BOOKLET MAKER-HI SUPPORT	Mantenimiento y soporte, ENCUADERNADORA-HI
	BOOKLET TRIMMER SUPPORT	Mantenimiento y soporte, CORTADOR DE CUADERNILLOS
	<b>BOX DROP</b>	El servicio de instalación Box Drop de Canon ofrece la entrega de productos en su caja desde nuestros almacenes en una ubicación acordada, lo que permite a los clientes desempaquetar, configurar y conectar el dispositivo a la red en su propio tiempo y utilizando recursos y experiencia propios.
	<b>BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT - CSM</b>	Un gestor de servicios al cliente (CSM) es un recurso especializado contratado para gestionar la impresión, proporcionando una gestión proactiva de la prestación de servicios y valor comercial. Es el único punto de contacto del cliente para todas las cuestiones operativas y tácticas. Proporcionan informes detallados para revisar el rendimiento de la infraestructura de impresión en el entorno del cliente y garantizan el cumplimiento de la política de optimización de MPS acordada.
<b>BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT - FM</b>	Este servicio proporciona un único punto de contacto para todas las consultas de gestión de flotas y escalado de incidencias. Incluye la elaboración de informes de gestión de flotas para que el cliente pueda obtener el máximo valor de su solución de impresión, de acuerdo con su política de optimización de MPS.	
C	<b>CANON SERVICE PLAN - HIGH VOLUME</b>	El servicio de Instalación Avanzado de Canon para equipos de Alto Volumen. Ofrece la flexibilidad de la configuración in situ del dispositivo más allá de la configuración estándar de Canon y/o cuando un servicio de configuración remota de dispositivos no es viable. Será realizada por un técnico de Canon especializado
	<b>CANON SOFTWARE SUPPORT</b>	Mantenimiento y soporte a Soluciones, Canon Software Support
	CANON SOFTWARE SUPPORT BRONZE	Mantenimiento y soporte a Soluciones, Canon Software Support, nivel de servicio BRONZE
	CANON SOFTWARE SUPPORT GOLD	Mantenimiento y soporte a Soluciones, Canon Software Support, nivel de servicio GOLD
	CANON SOFTWARE SUPPORT PLATINUM	Mantenimiento y soporte a Soluciones, Canon Software Support, nivel de servicio PLATINUM
	CANON SOFTWARE SUPPORT SILVER	Mantenimiento y soporte a Soluciones, Canon Software Support, nivel de servicio SILVER
	COLOUR MANAGEMENT - CALIBRATION	Gestión del Color, calibración
	COLOUR MANAGEMENT - PROFILING	Gestión del Color, perfiles

CONCEPTOS DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
COLOUR MANAGEMENT - WORKFLOW	Gestión del Color, flujos de trabajo
COLOUR TONER INCLUDED	Tóner Color Incluido
CONNECTIVITY SUPPORT ADVANCED	Soporte a las funciones de conectividad en red del equipo, nivel avanzado
CONNECTIVITY SUPPORT STANDARD	Soporte a las funciones de conectividad en red del equipo, nivel estándar
<b>CONSUMABLES RECYCLING MANAGEMENT SERVICE</b>	N/A
<b>CUSTOMER REPORTING SERVICE</b>	El servicio Customer Reporting Service (informes para clientes) de Canon proporciona informes que muestran un avance continuo en el rendimiento de la impresión y el escaneado. Los informes incluyen detalles en relación con los indicadores clave de rendimiento (KPI), tal y como se indica al inicio del contrato
<b>CUSTOMER TRAINING SERVICE</b>	Servicio de formación a clientes
<b>CWC PROC AUTOMATION APPLICATION MGMT</b>	N/A
<b>CWC PROC AUTOMATION LEARN &amp; EXPERIENCE</b>	El paquete de aprendizaje y experiencia de Canon para Cloud Workspace Collaboration - Process Automation es un conjunto de 3 días de servicios profesionales que permiten a los administradores y superusuarios de su organización familiarizarse con la solución y recibir ayuda para configurarla, así como para realizar pequeñas modificaciones.
<b>CWC PROC AUTOMATION ONBOARDING</b>	El servicio de incorporación de Canon para Cloud Workspace Collaboration - Process Automation permite la configuración inicial de la solución, la implementación en dispositivos MFD / escáneres de red compatibles de Canon (ScanFront) e incorpora instrucciones prácticas básicas para el administrador de IT, lo que permite al cliente mantener la solución.
<b>D DATA REMOVAL - Hard disk destruction</b>	Borrado de datos - retirada y destrucción certificada del disco duro
<b>DATA REMOVAL - Hard disk handover</b>	Borrado de datos - retirada y entrega del disco duro al cliente
<b>DATA REMOVAL - Secure data erase</b>	Borrado de datos - eliminación de datos en diversos lugares de un dispositivo, disco duro, etc ...
<b>DEVICE HARDENING SERVICE</b>	Servicio de protección de datos del dispositivo
<i>DEVICE HARDENING SERVICE @E</i>	Servicio de protección de datos del dispositivo, licencia de activación
<b>DEVICE MANAGEMENT (OPT OUT FEE)</b>	Servicio de gestión de dispositivos, modalidad manual
<b>DEVICE MANAGEMENT SERVICE</b>	Servicio de gestión de dispositivos, modalidad automática
<b>DEVICE MANAGEMENT SERVICE FLAT RATE</b>	Servicio de gestión de dispositivos con tarifa plana (flat rate), modalidad automática
<b>DEVICE MOVEMENT BETWEEN LOCATIONS</b>	Movimiento/traslado de un dispositivo entre diferentes ubicaciones/localidades
<b>DEVICE MOVEMENT WITHIN A BUILDING</b>	Movimiento/traslado de un dispositivo dentro del mismo edificio
<i>DRUMS INCLUDED</i>	Tambores incluidos
<b>E EMAINTENANCE SUPPORT ADVANCED</b>	Soporte al software de monitorización de dispositivos eM, nivel avanzado
<b>EMAINTENANCE SUPPORT STANDARD</b>	Soporte al software de monitorización de dispositivos eM, nivel estándar

CONCEPTOS DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
<b>ENTERPRISE SERVICE DESK (ASD)</b>	Enterprise Service Desk - Application Support Desk (ASD). El Servicio de Soporte de Aplicaciones (ASD) está abierto las 24 horas del día, proporcionando a los clientes un soporte global de software centralizado. El ASD trabaja con el servicio de atención de IT del cliente para resolver problemas, ejecutando solicitudes de cambio de aplicaciones, iniciando la resolución de problemas de software y gestionando incidentes críticos.
<b>ENTERPRISE SERVICE DESK (REM)</b>	Enterprise Service Desk - Remote Event Monitoring (REM) está diseñado para proporcionar una monitorización remota proactiva centralizada y soporte de la infraestructura y aplicaciones de impresión gestionada del cliente. La supervisión proactiva tiene como objetivo proporcionar una evaluación completa del tráfico y las funciones de la red de impresión gestionada, proporcionando la información necesaria para planificar y evitar posibles problemas. Canon proporciona herramientas y asistencia de forma proactiva que nos permite responder a los eventos antes de que se produzcan, con una solución remota en nombre del cliente.
<b>ENTERPRISE SERVICE DESK (SPOC)</b>	Enterprise Service Desk - Single Point of Contact (SPOC). El SPOC de ESD es un centro de comunicaciones cuyo objetivo es proporcionar un punto de contacto único global entre Canon y sus empleados y socios comerciales. El objetivo del punto de contacto único es garantizar que los usuarios reciban la ayuda y el soporte adecuados en el momento oportuno.
ENTITLEMENT PACK (TONER & STAPLES INCL.)	Pack de coberturas (tónor y grapas incluidas)
ENTITLEMENT PACK (TONER EXCLUDED)	Pack de coberturas (tónor excluido)
ENTITLEMENT PACK (TONER INCLUDED)	Pack de coberturas (tónor incluido)
EXPENSES INCLUDED	Gastos de desplazamiento incluidos
<b>FLEET MANAGEMENT</b>	Fleet Management Services (FM)(Servicio de Gestión de la flota) tiene como objetivo proporcionar a los clientes la seguridad de que su flota: <ul style="list-style-type: none"> <li>- se supervisa y optimiza;</li> <li>- está continuamente disponible;</li> <li>- tiene suficiente capacidad;</li> <li>- está protegido contra amenazas de seguridad;</li> <li>- está cumpliendo con los objetivos de sostenibilidad de los clientes.</li> </ul>
FREIGHT & DELIVERY - UP TO 50KG	Transporte y entrega, hasta 50 kg
FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK	Servicio de mantenimiento y soporte, incluye mano de obra, piezas y desplazamiento. Cabezal de impresión incluido; Consumibles excluidos (FULL)
FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK (METERED)	Servicio de mantenimiento y soporte, incluye mano de obra, piezas y desplazamiento.
FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK CHARGES	Cargos asociados al paquete FULL
<b>H</b> HELPDESK LOCAL	Helpdesk local
HOLE PUNCHER SUPPORT	Mantenimiento y soporte, PERFORADOR
HW COVERAGE HOURS 12 x 5	Cobertura 12 x 5 (HW), 12 horas al día, 5 días a la semana
HW COVERAGE HOURS 8 x 5	Cobertura 8 x 5 (HW), 8 horas al día, 5 días a la semana
<b>I</b> INK INCLUDED	Tinta incluida
INSERTER SUPPORT	Mantenimiento y soporte, INSERTADOR
INSTALLATION	Instalación
INSTALLATION - WORKGROUP LASER	Instalación de dispositivos LBP/MF

CONCEPTOS DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
<b>INSTALLATION ACCESSORY</b>	Instalación de accesorios
<b>INTERNAL CONTROLLER CONFIG</b>	Configuración de un controlador de impresión interno
<i>IR SOFTWARE ADMINISTRATION TRAINING</i>	Formación sobre el software de equipos imageRUNNER
<i>IR SOFTWARE CONFIGURATION</i>	Configuración de software de equipos imageRUNNER
<i>IR SOFTWARE INSTALLATION</i>	Instalación de software de equipos imageRUNNER
<b>IT SERVICE MANAGEMENT DISCOVERY ASSESS</b>	Este servicio incluye un análisis de alto nivel de la infraestructura de IT y de los equipos de impresión instalados en la actualidad en el cliente. Trabajando estrechamente con el cliente se elaborará un informe sobre los procesos actuales de gestión de servicios de TI en torno al servicio de impresión. Este informe incluye conclusiones y recomendaciones con posibles mejoras en el entorno de impresión.
<b>L</b> <i>LABOUR INCLUDED</i>	Mano de obra incluida
<i>LABOUR INCLUDED (SW)</i>	Mano de obra incluida (software)
<i>LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK</i>	Servicio de mantenimiento y soporte, incluye mano de obra, piezas y desplazamiento. Consumibles y cabezal de impresión excluidos (LITE)
<i>LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK (METERED)</i>	Servicio de mantenimiento y soporte, incluye mano de obra, piezas y desplazamiento.
<i>LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK CHARGES</i>	Cargos asociados al paquete LITE
<b>M</b> <b>MAC - relocation (de-install)</b>	Desinstalación de dispositivos por traslados o movimientos de ubicación
<i>MAINTENANCE CARTRIDGE INCLUDED</i>	Cartucho de mantenimiento incluido
<i>MFP SCANNER OPTIONS</i>	Opciones de escaneo MFP
<b>MULTI VENDOR MANAGEMENT SERVICES</b>	Los servicios de gestión multiproveedor de Canon permiten a los clientes consolidar todas las actividades de sus proveedores de impresión en un único punto de contacto que Canon gestionará. En conjunto, estas actividades proporcionan un servicio completo de gestión multivendedor, que incluye nuestros servicios de gestión proactiva de dispositivos; supervisión y suministro de consumibles; alerta de errores y mantenimiento de equipos que no son de Canon; y elaboración de informes empresariales.
<b>N</b> <i>NBD REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT</i>	Tiempo de respuesta medio remoto al software, NBD (al día siguiente)
<i>NBD RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE (MAX)</i>	Tiempo de respuesta al día siguiente laborable. NBD (Next Business Day)
<b>NETWORK AND EXTERNAL CONTROLLER CONFIG</b>	Configuración de controladores de impresión
<i>NETWORK CONFIGURATION</i>	Configuración en red en un puesto de trabajo
<b>O</b> <b>OFFICE HEALTHCHECK BASIC N</b>	El servicio está diseñado para proporcionar una evaluación de la red de las oficinas de una organización en busca de vulnerabilidades de seguridad de los datos internos que podrían llevar a un compromiso de la red, dando prioridad a los sistemas críticos como los controladores de dominio, los sistemas de gestión de bases de datos y otros sistemas clave de la red. El cliente recibirá un informe con los problemas priorizados por riesgo, lo que le permitirá tomar medidas inmediatas y eficaces.
<b>OFFICE HEALTHCHECK BASIC PLUS N</b>	El servicio está diseñado para proporcionar una evaluación de la red de las oficinas de una organización en busca de vulnerabilidades de seguridad de los datos internos que podrían llevar a un compromiso de la red, dando prioridad a los sistemas críticos como los controladores de dominio, los sistemas de gestión de bases de datos y otros sistemas clave de la red. Además, se incluye la evaluación de la configuración del cortafuegos. El

CONCEPTOS DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	cliente recibirá un informe con los problemas priorizados por riesgo, lo que le permitirá tomar medidas inmediatas y eficaces.
<b>OFFICE HEALTHCHECK ESSENTIALS N</b>	El servicio está diseñado para proporcionar una evaluación de la postura de seguridad de la infraestructura (externa) orientada a Internet de una organización para ayudar a descubrir las vulnerabilidades en las que se basan muchos ataques. El cliente recibirá un informe con los problemas priorizados por riesgo, lo que le permitirá tomar medidas inmediatas y eficaces.
<b>OFFICE HEALTHCHECK SHIPPING N</b>	Gastos de envío del dispositivo Firebase al cliente. El firebase es un servidor VPN.
<b>ON SITE FLEET OPERATION</b>	El servicio Canon On-site Fleet Operations proporciona recursos in situ responsables de las actividades diarias, optimizando el tiempo de actividad de la flota.
<b>ON-SITE FLEET MAINTENANCE</b>	El servicio On-Site Fleet maintenance de Canon ofrece un técnico in situ dedicado para asistir y optimizar las flotas de los clientes, con el fin de asegurar una mejor disponibilidad de los dispositivos y aumentar la satisfacción del usuario final.
<b>OUTPUT MANAGEMENT</b>	El Servicio de Gestión de Salida ayuda a supervisar y gestionar su Política de Optimización MPS. Permite controlar la impresión en color, la impresión a doble cara y el coste de la impresión, al tiempo que ayuda a garantizar que la impresión se realiza de forma segura y teniendo en cuenta su impacto medioambiental. También agiliza los entornos de impresión, ayudando a acelerar los procesos empresariales y a ahorrar valioso capital y recursos de IT.
<b>P</b>	<b>PAPER FOLDING UNIT SUPPORT</b>
	Mantenimiento y soporte, UNIDAD DE PLEGADO
	<b>PAPER SUPPLY MODULE SUPPORT</b>
	Mantenimiento y soporte, MÓDULO DE SUMINISTRO DE PAPEL
	<b>PARTS INCLUDED</b>
	Piezas de consumo periódico incluidas
	<b>PERFECT BINDER SUPPORT</b>
	Mantenimiento y soporte, PERFECT BINDER
	<b>PLACEMENT OF HARDWARE (CARRIER)</b>
	Ubicación del dispositivo (logística)
	<b>PLUG &amp; PLAY INSTALLATION</b>
	Instalación plug & play, conectar un dispositivo ya preconfigurado en nuestro centro de preinstalación y comenzar a utilizarlo
	<b>PLUG &amp; PLAY INSTALLATION@E</b>
	Instalación plug & play, licencia de activación
	<b>PRE DELIVERY INSTALLATION</b>
	Preinstalación en nuestros almacenes
	<b>PRINT CONTROLLER SUPPORT</b>
	Mantenimiento y soporte, CONTROLADOR DE IMPRESIÓN
	<b>PRINT CONTROLLER SUPPORT - MID</b>
	Controlador de impresión, mantenimiento y soporte
	<b>PRINT HEAD INCLUDED</b>
	Cabezal de Impresión incluido
	<b>PRODUCT TRAINING</b>
	Formación de producto
	<b>PROJECT COORDINATION</b>
	Coordinación de Proyectos, Oficina PMO
	<b>PROJECT MANAGEMENT</b>
	Gestión de proyectos
	<b>PROJECT MANAGEMENT</b>
	Gestión de Proyectos
	<b>PROOF OF CONCEPT</b>
	Prueba de funcionamiento
<b>R</b>	<b>REACTION TIME SUPPORT MAX SW 1H</b>
	Soporte a Software, tiempo de reacción máxima, 1 hora
	<b>Relocation Standard (re-install)</b>
	Reinstalación de dispositivos por traslados o movimientos de ubicación

CONCEPTOS DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
REMOTE SW SUPPORT	Soporte remoto al Software
<b>RETURN OF CANON EQUIPMENT</b>	Retirada de dispositivos CANON
<b>RETURN OF CANON EQUIPMENT COMBINED WITH DELIVERY</b>	Retirada de dispositivos CANON combinada con una nueva entrega
<b>RETURN OF NON-CANON EQUIPMENT</b>	Retirada de dispositivos NO CANON
RING BINDER SUPPORT	Mantenimiento y soporte, ENCUADERNADORA DE ANILLAS
ROTATOR SUPPORT	Mantenimiento y soporte, ROTATOR
RSOK ACTIVATION@E	Activación RSOK (conexión remota de usuario al dispositivo), licencia de activación
RSOK INSTALLATION&ACTIVATION@E	Instalación/activación RSOK (conexión remota de usuario al dispositivo), licencia de activación
<b>S SERVICE DESK INTEGRATION (SSP)</b>	Servicio de conexión SSP a ESD (Enterprise Service Desk)
<b>SERVICE DESK INTEGRATION STRUCT EMAIL</b>	Correo electrónico estructurado: Integra la aplicación del servicio de atención al cliente con el sistema Siebel de Canon, utilizando comunicaciones de correo electrónico estructuradas para facilitar un flujo de trabajo de tickets automatizado.
<b>SERVICE DESK INTEGRATION XML</b>	Servicio XML: Integra la aplicación del servicio de atención al cliente con el sistema Siebel de Canon, utilizando comunicaciones XML seguras para facilitar un flujo de trabajo de tickets automatizado. Esto es diferente del correo electrónico estructurado, ya que la comunicación XML proporciona una mayor funcionalidad y seguridad, sin depender de un servicio de correo electrónico subyacente. Los clientes pueden actualizar los tickets mientras están abiertos desde su sistema ITSM.
<b>SERVICE DESK INTEGRATION XML ADVANCED</b>	Servicio XML avanzado: El servicio XML avanzado proporciona todo lo que ofrece el servicio XML estándar con funciones adicionales y opcionales. Esto incluye la gestión de tickets en tiempo real y la creación proactiva de tickets en el sistema de asistencia del cliente.
<b>SERVICE FIXED RATE EXCL. TONER</b>	Servicio de mantenimiento y soporte, tóner excluido (calendar)
<b>SERVICE FLAT RATE LIMITED</b>	Tarifa plana limitada
<b>SERVICE FLAT RATE UNLIMITED</b>	Tarifa plana ilimitada
<b>SERVICES CONSULTANCY AND DESIGN</b>	Servicio de Consultoría y Diseño sobre Servicios
SOFTWARE MAINTENANCE	Mantenimiento de Software
<b>SOLUTION CONSULTANCY AND DESIGN</b>	Servicio de Consultoría y Diseño sobre Soluciones
<b>SOLUTION IMPLEMENTATION SERVICE</b>	Servicio de Implementación de Soluciones
STACKER (A) SUPPORT	Mantenimiento y soporte, APILADOR (A)
STACKER (B) SUPPORT	Mantenimiento y soporte, APILADOR (B)
<b>STANDARD PLUG AND PLAY INSTALLATION</b>	El Servicio de Instalación Plug & Play Estándar de Canon incluye la preparación y preconfiguración (utilizando los datos de IT del cliente) de los dispositivos Canon, junto con la entrega, instalación y conexión a la red por parte de una empresa logística formada para llevar a cabo estas tareas.
<b>STANDARD SW SUPPORT ENTITLEMENT PACK</b>	Paquete estándar de coberturas de Software
STAPLER FINISHER SUPPORT	Mantenimiento y soporte, FINALIZADOR-GRAPADOR
STAPLES INCLUDED	Grapas incluidas

CONCEPTOS DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
SW SERVICE COVERAGE HOURS 12 X 5	Cobertura 12 x 5 (SW), 12 horas al día, 5 días a la semana
SW SERVICE COVERAGE HOURS 8 X 5	Cobertura 8 x 5 (SW), 8 horas al día, 5 días a la semana
<b>T</b> <b>TONER SHIP CHARGE</b>	Cargo por envío de tóner
<b>TRAINING - OFFICE PRINT ENVIRONMENT</b>	Formación de producto, equipos de oficina
<b>TRAVEL EXPENSES</b>	Gastos de desplazamiento y viaje
TRAVEL EXPENSES / COSTS	Gastos de viaje y desplazamiento
<b>U</b> UFONLINE EXPRESS@E	uniFLOW ON LINE EXPRESS, licencia de activación
<b>UFO HYBRID ADVANCED IMPLEMENTATION</b>	Implementación estándar del software uniFLOW ONLINE en entorno híbrido (Oficina - Casa), nivel avanzado
<b>UFO HYBRID STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementación estándar del software uniFLOW ONLINE en entorno híbrido (Oficina - Casa), nivel estándar
<b>UFO STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementación estándar del software uniFLOW ONLINE
<b>uFO/E ONBOARDING</b>	uniFLOW ON LINE/uniFLOW ON LINE EXPRESS, servicio de actualización
<b>uFO/E ONBOARDING</b>	Actualización/adaptación del software uniFLOW ONLINE/uniFLOW ONLINE Express
<b>uFOE STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementación estándar de uniFLOW ON LINE EXPRESS
<b>uFOE STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementación estándar del software uniFLOW ONLINE Express
<b>X</b> <b>XML ADV INTEGRATION SERVICE</b>	Servicio XML avanzado: El servicio XML avanzado proporciona todo lo que ofrece el servicio XML estándar con funciones adicionales y opcionales. Esto incluye la gestión de tickets en tiempo real y la creación proactiva de tickets en el sistema de asistencia del cliente.
2 KNIFE TRIM + BOOKLET TRIM SUPPORT	Mantenimiento y soporte, RECORTE DE CUADERNILLO + 2 CUCHILLAS
2HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tiempo de respuesta medio in situ, 2 horas
32HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT	Tiempo de respuesta medio remoto al software, 32 horas
<b>3RD TIER CANON SOFTWARE SUPPORT PARTNER</b>	Servicio de asistencia de tercer nivel a Partners (socios) que ya proporcionan a sus clientes servicios de primer y segundo nivel.
4HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT	Tiempo de respuesta medio remoto al software, 4 horas
4HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tiempo de respuesta medio in situ, 4 horas
6HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tiempo de respuesta medio in situ, 6 horas
8HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT	Tiempo de respuesta medio remoto al software, 8 horas
8HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tiempo de respuesta medio in situ, 8 horas