

	CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
A	ADMINISTRATION FEE 1	Serviço de Gestão de Dispositivos (DRS)
	ADVANCED INSTALLATION	O serviço de Instalação Avançada da Canon oferece a flexibilidade da configuração do dispositivo no local, para além da configuração padrão do Canon, quando a configuração do dispositivo remotamente não é viável. Será realizado por um técnico Canon
	ADVANCED INSTALLATION@E	Instalação Avançada, Licença de Ativação
	ADVANCED OPERATOR MAINTENANCE TRAINING	Formação avançada para operadores de equipamentos de produção
B	B/W TONER INCLUDED	Toner preto incluído
	BASIC CARRIER INSTALLATION	O Serviço de Instalação Básica da Canon disponibiliza a configuração básica do dispositivo no centro de pré-instalação e a entrega no local acordado para que os clientes possam usar os seus próprios recursos para configurar o dispositivo
	BOOKLET MAKER SUPPORT	Manutenção e suporte, BOOKLET
	BOOKLET MAKER-HI SUPPORT	Manutenção e suporte, BOOKLET -H1
	BOOKLET TRIMMER SUPPORT	Manutenção e suporte, BOOKLET TRIMMER
	BOX DROP	O serviço de instalação Box Drop oferece a entrega de produtos, na sua caixa, dos nossos armazéns para uma localização acordada, permitindo aos clientes desempacotar, configurar e ligar o dispositivo à rede utilizando os seus próprios recursos e conhecimentos
	BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT - CSM	Um gestor de atendimento ao cliente (CSM) é um recurso especializado contratado para gerir a solução Canon, proporcionando uma gestão proativa na prestação de serviços e no valor do negócio. É o único ponto de contacto do cliente para todas as questões operacionais. Fornecem relatórios detalhados para rever o desempenho da solução no ambiente do cliente e garantir o cumprimento da política de otimização de MPS acordada
BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT - FM	Este serviço fornece um único ponto de contacto para todas as questões de gestão do parque de dispositivos e escalonamento de incidentes. Inclui a elaboração de relatórios de gestão do parque para que o cliente possa obter o maior valor da sua solução de impressão, de acordo com a sua política de otimização de MPS	
C	CANON SERVICE PLAN - HIGH VOLUME	Serviço de Instalação Avançada do Canon para Equipamentos de Alto Volume. Oferece a flexibilidade da configuração do dispositivo no local, para além da configuração padrão do Canon, quando a configuração do dispositivo remotamente não é viável. Será realizado por um técnico Canon
	CANON SOFTWARE SUPPORT	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon
	CANON SOFTWARE SUPPORT BRONZE	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço BRONZE
	CANON SOFTWARE SUPPORT GOLD	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço GOLD
	CANON SOFTWARE SUPPORT PLATINUM	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço PLATINUM
	CANON SOFTWARE SUPPORT SILVER	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço SILVER
	COLOUR MANAGEMENT - CALIBRATION	Gestão de Cores, Calibração
	COLOUR MANAGEMENT - PROFILING	Gestão de Cores, Perfis

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
COLOUR MANAGEMENT - WORKFLOW	Gestão de Cores, Fluxos de Trabalho
COLOUR TONER INCLUDED	Toner de cor incluído
CONNECTIVITY SUPPORT ADVANCED	Suporte para as funções de conectividade de rede, nível avançado
CONNECTIVITY SUPPORT STANDARD	Suporte para as funções de conectividade de rede, nível padrão
CONSUMABLES RECYCLING MANAGEMENT SERVICE	Recolha e envio para tratamento das embalagens vazias de consumíveis
CUSTOMER REPORTING SERVICE	O Serviço de Relatórios de Cliente fornece relatórios que mostram o progresso contínuo no desempenho da impressão e da digitalização. Os relatórios incluem detalhes relativos aos principais indicadores de desempenho (KPI), tal como indicado no início do contrato
CUSTOMER TRAINING SERVICE	Serviço de formação de clientes
CWC PROC AUTOMATION APPLICATION MGMT	N/A
CWC PROC AUTOMATION LEARN & EXPERIENCE	Canon's Learning and Experience Pack for Cloud Workspace Collaboration - Process Automation é um conjunto de serviços profissionais de 3 dias que permitem aos administradores e utilizadores da sua organização familiarizarem-se com a solução e receberem ajuda para a configurar.
CWC PROC AUTOMATION ONBOARDING	Canon's Onboarding for Cloud Workspace Collaboration - Process Automation permite a configuração inicial da solução, a implementação em dispositivos/scanners de rede Canon compatíveis (ScanFront) e incorpora instruções práticas básicas para o administrador de TI, permitindo ao cliente realizar a manutenção da solução.
D DATA REMOVAL - Hard disk destruction	Eliminação de dados - remoção e destruição certificada do disco rígido
DATA REMOVAL - Hard disk handover	Eliminação de dados - remoção e entrega do disco rígido ao cliente
DATA REMOVAL - Secure data erase	Data Erasure – eliminação de dados em vários locais de um dispositivo, disco rígido, etc ...
DEVICE HARDENING SERVICE	Serviço de Proteção de Dados de Dispositivos
DEVICE HARDENING SERVICE @E	Serviço de Proteção de Dados de Dispositivos, Licença de Ativação
DEVICE MANAGEMENT (OPT OUT FEE)	Serviço de gestão manual de dispositivos
DEVICE MANAGEMENT SERVICE	Serviço de gestão automática de dispositivos
DEVICE MANAGEMENT SERVICE FLAT RATE	Serviço de gestão automática de dispositivos com taxa fixa
DEVICE MOVEMENT BETWEEN LOCATIONS	Deslocação de um dispositivo entre diferentes localizações
DEVICE MOVEMENT WITHIN A BUILDING	Mover um dispositivo dentro do mesmo edifício
DRUMS INCLUDED	Tambores incluídos
E MAINTENANCE SUPPORT ADVANCED	Suporte avançado para solução de monitorização remota de dispositivos
MAINTENANCE SUPPORT STANDARD	Suporte padrão para solução de monitorização remota de dispositivos

Canon Portugal, S.A. Lagoas Park, Edifício 15, Piso 0 e 1, 2740-262, Porto Salvo, Portugal
www.canon.pt

Canon Portugal, S.A. com sede na morada acima referida, capital social de €2,638.994,50 com NIPC e registada na Conservatória do Registo Comercial da Amadora sob o n.º único 507 477 740

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
ENTERPRISE SERVICE DESK (ASD)	Enterprise Service Desk - Application Support Desk (ASD). O Serviço de Suporte a Aplicações (ASD) está aberto 24 horas por dia, proporcionando aos clientes um suporte de software global centralizado. O ASD trabalha com o serviço de TI do cliente para resolver problemas, executar pedidos de alteração de aplicações, iniciar a resolução de problemas de software e gerir incidentes críticos.
ENTERPRISE SERVICE DESK (REM)	Enterprise Service Desk - Remote Event Monitoring (REM) foi concebido para fornecer monitorização remota proativa centralizada e suporte à infraestrutura e aplicações de impressão geridas pelo cliente. A monitorização proativa visa fornecer uma avaliação completa do tráfego e das funções da rede de impressão gerida, fornecendo as informações necessárias para planejar e evitar potenciais problemas. A Canon fornece proativamente ferramentas e suporte que nos permitem responder a eventos antes de ocorrerem, com uma solução remota em nome do cliente.
ENTERPRISE SERVICE DESK (SPOC)	Enterprise Service Desk - Single Point of Contact (SPOC). O SPOC do ESD é um centro de comunicações cujo objetivo é proporcionar um único ponto de contacto global entre a Canon e os seus colaboradores e parceiros de negócio. O objetivo do único ponto de contacto é garantir que os utilizadores recebem a ajuda e suporte certos no momento certo.
ENTITLEMENT PACK (TONER & STAPLES INCL.)	Pack de cobertura (toner e agrafos incluídos)
ENTITLEMENT PACK (TONER EXCLUDED)	Pack de cobertura (toner excluído)
ENTITLEMENT PACK (TONER INCLUDED)	Pack de cobertura (toner incluído)
EXPENSES INCLUDED	Despesas de viagem incluídas
F FLEET MANAGEMENT	O Serviços de Gestão de Parque (FM) tem como objetivo de fornecer aos clientes a garantia de que o seu parque de dispositivos: <ul style="list-style-type: none"> - É monitorizado e otimizado; - Está continuamente disponível; - Tem capacidade suficiente; - Está protegido contra ameaças à segurança; - Está a cumprir os objetivos de sustentabilidade dos clientes.
FREIGHT & DELIVERY - UP TO 50KG	Transporte e entrega, até 50 kg
FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK	Serviço de manutenção e suporte, inclui mão-de-obra, peças e deslocação. Cabeça de impressão incluída; consumíveis excluídos (COMPLETO)
FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK (METERED)	Serviço de manutenção e suporte, inclui consumíveis, mão-de-obra, peças e deslocações
FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK CHARGES	Encargos associados ao pacote FULL
H HELPDESK LOCAL	Helpdesk local
HOLE PUNCHER SUPPORT	Manutenção e suporte, HOLE PUNCHER
HW COVERAGE HOURS 12 x 5	Cobertura de 12 x 5 (HW), 12 horas por dia, 5 dias por semana
HW COVERAGE HOURS 8 x 5	Cobertura de 8 x 5 (HW), 8 horas por dia, 5 dias por semana
I INK INCLUDED	Tinta incluída
INSERTER SUPPORT	Manutenção e suporte, INSERTER
INSTALLATION	Instalação
INSTALLATION - WORKGROUP LASER	Instalação de dispositivos LBP/MF

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
INSTALLATION ACCESSORY	Instalação de acessórios
INTERNAL CONTROLLER CONFIG	Configurar um controlador de impressão interno
IR SOFTWARE ADMINISTRATION TRAINING	Formação de software de equipamento imageRUNNER
IR SOFTWARE CONFIGURATION	Configurar software de equipamento imageRUNNER
IR SOFTWARE INSTALLATION	Instalação de software de equipamento imageRUNNER
IT SERVICE MANAGEMENT DISCOVERY ASSESS	Este serviço inclui uma análise de alto nível da infraestrutura de TI e equipamentos de impressão atualmente instalados no cliente. Trabalhando em estreita colaboração com o cliente, será elaborado um relatório sobre os atuais processos de gestão de serviços de TI em torno do serviço de impressão. Este relatório inclui conclusões e recomendações com possíveis melhorias no ambiente de impressão.
L LABOUR INCLUDED	Trabalho incluído
LABOUR INCLUDED (SW)	Mão-de-obra incluída (software)
LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK	Serviço de manutenção e apoio, inclui mão-de-obra, peças e deslocação. Consumíveis e cabeça de impressão excluídos (LITE)
LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK (METERED)	Serviço de manutenção e suporte, inclui consumíveis (exceto tintas), mão-de-obra, peças e deslocação.
LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK CHARGES	Encargos associados ao pacote LITE
M MAC - relocation (de-install)	Desinstalar dispositivos para movimentação de local
MAINTENANCE CARTRIDGE INCLUDED	Cartucho de manutenção incluído
MFP SCANNER OPTIONS	Opções de digitalização do MFP
MULTI VENDOR MANAGEMENT SERVICES	Os serviços de gestão multifornecedores da Canon permitem que os clientes consolidem todas as atividades dos seus fornecedores de impressão num único ponto de contacto que a Canon irá gerir. Em conjunto, estas atividades fornecem um serviço completo de gestão de vários fornecedores, incluindo os nossos serviços proativos de gestão de dispositivos; monitorização e fornecimento de consumíveis; alerta de erro e manutenção de equipamentos não Canon e relatórios
N NBD REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT	Tempo médio de resposta remota ao software, NBD (dia seguinte)
NBD RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE (MAX)	Tempo médio de resposta remota ao hardware, NBD (dia seguinte)
NETWORK AND EXTERNAL CONTROLLER CONFIG	Configurar rede e controladores de impressão externos
NETWORK CONFIGURATION	Configuração de rede
O OFFICE HEALTHCHECK BASIC N	O serviço foi concebido para fornecer uma avaliação de vulnerabilidades internas de segurança de dados que possam comprometer a rede, priorizando sistemas críticos como controladores de domínio, sistemas de gestão de bases de dados e outros sistemas de rede chave. O cliente receberá um relatório com os problemas priorizados pelo risco, o que lhe permitirá tomar medidas imediatas e eficazes.
OFFICE HEALTHCHECK BASIC PLUS N	O serviço foi concebido para fornecer uma avaliação de vulnerabilidades internas de segurança de dados que possam comprometer a rede, priorizando sistemas críticos como controladores de domínio, sistemas de gestão de bases de dados e outros sistemas de rede chave. Além disso, a avaliação da configuração da firewall está incluída.

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
OFFICE HEALTHCHECK ESSENTIALS N	O serviço foi concebido para fornecer uma avaliação da situação de segurança da infraestrutura (externa) de uma organização para ajudar a descobrir as vulnerabilidades em que muitos ataques se baseiam. O cliente receberá um relatório com os problemas priorizados pelo risco, o que lhe permitirá tomar medidas imediatas e eficazes.
OFFICE HEALTHCHECK SHIPPING N	Custos de envio do dispositivo Firebase para o cliente. O Firebase é um servidor VPN.
ON SITE FLEET OPERATION	O serviço de Operação do Parque fornece recursos no local, responsáveis pelas atividades diárias, otimizando o tempo de uptime do parque
ON-SITE FLEET MAINTENANCE	O serviço de Manutenção do Parque fornece um técnico dedicado no local para ajudar e otimizar o parque de dispositivos e garantir uma melhor disponibilidade e satisfação do utilizador final
OUTPUT MANAGEMENT	Ajuda a monitorizar e gerir a sua Política de Otimização de MPS. Permite controlar a impressão a cores, a impressão frente e verso e o custo de impressão, ajudando ao mesmo tempo a garantir que a impressão é feita de forma segura e tendo em conta o seu impacto ambiental. Também dinamiza ambientes de impressão, ajudando a acelerar os processos de negócio e poupando valiosos capitais e recursos de TI.
P	PAPER FOLDING UNIT SUPPORT Manutenção e suporte, PAPER FOLDING UNIT
	PAPER SUPPLY MODULE SUPPORT Manutenção e suporte, PAPER SUPPLY MODULE
	PARTS INCLUDED Peças de consumo periódica incluídas
	PERFECT BINDER SUPPORT Manutenção e suporte, PERFECT BINDER
	PLACEMENT OF HARDWARE (CARRIER) Colocação do dispositivo (logística)
	PLUG & PLAY INSTALLATION Instalação Plug & Play, ligue um dispositivo já pré-configurado no nosso centro de pré-instalação e comece a usá-lo
	PLUG & PLAY INSTALLATION@E Instalação plug & play, licença de ativação
	PRE DELIVERY INSTALLATION Pré-instalação no nosso centro de pré-instalação
	PRINT CONTROLLER SUPPORT Manutenção e Suporte, PRINT CONTROLLER
	PRINT CONTROLLER SUPPORT - MID Manutenção e Suporte, PRINT CONTROLLER
	PRINT HEAD INCLUDED Cabeça de impressão incluída
	PRODUCT TRAINING Formação de Produtos
	PROJECT COORDINATION Coordenação de projetos
	PROJECT MANAGEMENT Gestão de Projetos
	PROJECT MANAGEMENT Gestão de Projetos
	PROOF OF CONCEPT Prova de conceito
R	REACTION TIME SUPPORT MAX SW 1H Suporte ao software, tempo máximo de reação, 1 hora
	Relocation Standard (re-install) Reinstalar dispositivos movimentados

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
REMOTE SW SUPPORT	Suporte remoto ao software
RETURN OF CANON EQUIPMENT	Recolha de dispositivos CANON
RETURN OF CANON EQUIPMENT COMBINED WITH DELIVERY	Recolha de dispositivos CANON combinado com uma nova entrega
RETURN OF NON-CANON EQUIPMENT	Remoção de dispositivos NÃO-CANON
RING BINDER SUPPORT	Manutenção e suporte, RING BINDER
ROTATOR SUPPORT	Manutenção e suporte, ROTATOR
RSOK ACTIVATION@E	Ativação de conexão remota de utilizador ao dispositivo, licença de ativação
RSOK INSTALLATION&ACTIVATION@E	Instalação/ativação de conexão remota de utilizador ao dispositivo, licença de ativação
S SERVICE DESK INTEGRATION (SSP)	Integração de Enterprise Service Desk
SERVICE DESK INTEGRATION STRUCT EMAIL	Email estruturado: Integra a aplicação de atendimento ao cliente com o sistema Siebel da Canon, utilizando comunicações de e-mail estruturadas para facilitar um fluxo de trabalho automatizado
SERVICE DESK INTEGRATION XML	Serviço XML: Integra a aplicação de atendimento ao cliente com o sistema Siebel da Canon, utilizando comunicações XML seguras para facilitar um fluxo de trabalho automatizado. Isto é diferente do e-mail estruturado, uma vez que a comunicação XML proporciona uma maior funcionalidade e segurança, sem depender de um serviço de e-mail subjacente. Os clientes podem atualizar os seus pedidos enquanto estes estão abertos a partir do seu sistema ITSM
SERVICE DESK INTEGRATION XML ADVANCED	Serviço Avançado XML: O serviço Advanced XML fornece tudo o que o serviço XML padrão oferece com funcionalidades adicionais e opcionais. Isto inclui a gestão de pedidos em tempo real e a criação proativa de pedidos no sistema de apoio ao cliente
SERVICE FIXED RATE EXCL. TONER	Serviço de manutenção e suporte, toner excluído (calendário)
SERVICE FLAT RATE LIMITED	Taxa fixa limitada
SERVICE FLAT RATE UNLIMITED	Taxa fixa ilimitada
SERVICES CONSULTANCY AND DESIGN	Consultoria e Design de Serviços
SOFTWARE MAINTENANCE	Manutenção de Software
SOLUTION CONSULTANCY AND DESIGN	Consultoria e Design de Soluções
SOLUTION IMPLEMENTATION SERVICE	Implementação de Soluções
STACKER (A) SUPPORT	Manutenção e suporte, STACKER (A)
STACKER (B) SUPPORT	Manutenção e suporte, STACKER (B)
STANDARD PLUG AND PLAY INSTALLATION	O Serviço de Instalação Standard Plug & Play da Canon inclui a preparação e pré-configuração (utilizando dados de TI do cliente) dos dispositivos Canon, juntamente com a entrega, instalação e ligação de rede por uma empresa de logística formada para realizar estas tarefas
STANDARD SW SUPPORT ENTITLEMENT PACK	Pacote de suporte de software
STAPLER FINISHER SUPPORT	Manutenção e suporte, FINISHER-STAPLER
STAPLES INCLUDED	Agrafos incluídos

	CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
	SW SERVICE COVERAGE HOURS 12 X 5	Cobertura de 12 x 5 (SW), 12 horas por dia, 5 dias por semana
	SW SERVICE COVERAGE HOURS 8 X 5	Cobertura de 8 x 5 (SW), 8 horas por dia, 5 dias por semana
T	TONER SHIP CHARGE	Entrega de toner
	TRAINING - OFFICE PRINT ENVIRONMENT	Formação de produtos, ambiente de escritório
	TRAVEL EXPENSES	Despesas de viagem
	TRAVEL EXPENSES / COSTS	Despesas/Custos de viagem
U	UFONLINE EXPRESS@E	uniFLOW ON LINE EXPRESS, licença de ativação
	UFO HYBRID ADVANCED IMPLEMENTATION	Implementação de software uniFLOW ONLINE em ambiente híbrido (Office - Home), nível avançado
	UFO HYBRID STANDARD IMPLEMENTATION	Implementação de software uniFLOW ONLINE em ambiente híbrido (Office - Home), nível standard
	UFO STANDARD IMPLEMENTATION	Implementação standard do software uniFLOW ONLINE
	UFO/E ONBOARDING	uniflow ON LINE/uniFLOW ON LINE EXPRESS, serviço de atualização
	UFO/E ONBOARDING	Upgrade/adaptação do software uniFLOW ONLINE/uniFLOW ONLINE Express
	UFOE STANDARD IMPLEMENTATION	Implementação standard do uniFLOW ON LINE EXPRESS
	UFOE STANDARD IMPLEMENTATION	Implementação standard do software uniFLOW ONLINE Express
X	XML ADV INTEGRATION SERVICE	Serviço Avançado XML: O serviço Advanced XML fornece tudo o que o serviço XML padrão oferece com funcionalidades adicionais e opcionais. Isto inclui a gestão de pedidos em tempo real e a criação proativa de pedidos no sistema de apoio ao cliente.
	2 KNIFE TRIM + BOOKLET TRIM SUPPORT	Manutenção e suporte, 2 KNIFE TRIM + BOOKLET TRIM
	2HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tempo médio de resposta no local, 2 horas
	32HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT	Tempo médio de resposta remota ao software, 32 horas
	3RD TIER CANON SOFTWARE SUPPORT PARTNER	Serviço de apoio de terceiro nível aos Parceiros que já prestam serviços de primeiro e segundo nível aos seus clientes.
	4HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT	Tempo médio de resposta remota ao software, 4 horas
	4HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tempo médio de resposta no local, 4 horas
	6HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tempo médio de resposta no local, 6 horas
	8HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT	Tempo médio de resposta remota ao software, 8 horas
	8HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE	Tempo médio de resposta no local, 8 horas