

CONTRATTO DI CONSULENZA ANNUALE SOFTWARE PROPRINT “CONTRATTO SYSTEM RIP”



CONTENUTI

CONTENUTI	2
INTRODUZIONE AL CONTRATTO DI SUPPORTO SYSTEM	3
MODALITÀ DI EROGAZIONE:.....	3
CONTENUTI:.....	3
ANALISI E GESTIONE PDF COMPLESSI	4
GESTIONE E CONTROLLO COLORE	4
FLUSSI DI LAVORO AUTOMATICI.....	4
INTEGRAZIONE CON ALTRI SOFTWARE.....	4
VARIABLE DATA PRINTING	4
GESTIONE DELLE LICENZE VENDUTE.....	4
CONFIGURAZIONI CUSTOM.....	4
RESTORE E RIPRISTINI	4
SUPPORTO AI TECNICI DI FIELD E SPECIALISTI	4
ESCLUSIONI:.....	5
LIVELLI DI SERVIZIO:	5
MODALITÀ DI FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO.....	5

INTRODUZIONE AL CONTRATTO DI SUPPORTO SYSTEM

Il presente contratto di supporto è dedicato ai sistemi professionali ProPrint dotati di tecnologia RIP (Raster Image Processor) di tipo PrismaSync o Fiery, con l'obiettivo di garantire continuità operativa, consulenza sui processi software, attraverso professionisti qualificati sui processi ivi impostati.

Il supporto copre le funzionalità applicative intelligenti del sistema, inclusi workflow automatizzati, gestione avanzata del colore e processi di stampa evoluti, in funzione del tipo di RIP adottato, quali PrismaSync o Fiery.

Questo servizio consente di sfruttare appieno le potenzialità del sistema, ottimizzando produttività, qualità e integrazione nei flussi di lavoro aziendali.

MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- Attività di consulenza svolta da remoto (telefono, collegamento remoto).
 - Attività on site e trasferte associate, da valutare caso per caso.
- Erogazione durante gli orari di lavoro Lun-Ven 8.30 – 17.30 nei giorni lavorativi, esclusi i festivi.
- Attività di consulenza per un massimo di 6 richieste di consulenza remota l'anno, non cumulabile anno su anno.

CONTENUTI:

di seguito una serie di elementi che possono essere gestiti con il contratto System in funzione di quello che il cliente ha in dotazione. Sotto un elenco esplicativo supportato dai ns consulenti:



Analisi e gestione PDF complessi

- Controllo, analisi di file PDF problematici per garantire compatibilità con i RIP
- Ottimizzazione dei flussi per garantire compatibilità con i RIP Canon (Fiery o PrismaSync).

Gestione e controllo colore

- Supporto per la creazione e applicazione di profili ICC.
- Per la calibrazione sistemi di stampa
- Verifica flussi di gestione colore in coerenza tra diversi dispositivi Canon

Flussi di lavoro automatici

- Analisi per la progettazione di workflow per ottimizzare la produzione.
- Analisi per l'automazione dei processi ripetitivi e riduzione degli errori manuali.
- Analisi all'integrazione con moduli RIP e soluzioni di workflow Canon.

Integrazione con altri software

- Supporto nella collaborazione con aziende terze incaricate dal Cliente per lo
- Supporto a processi integrati con software Cliente (ERP, MIS).
- Fornitura delle specifiche tecniche necessarie per l'integrazione con i sistemi Canon e con le licenze software fornite.
- Supporto al Cliente e ai fornitori terzi in fase di test e validazione.
 - Nota: non rientra nelle competenze la configurazione o lo sviluppo di software gestionali di terze parti.

Variable Data Printing

- Supporto alla configurazione e supporto nei workflow VDP laddove siano attive le relative licenze.
- Consulenza per ottimizzare la produzione di dati variabili con licenze attive

Gestione delle licenze vendute

- Configurazione e gestione delle licenze software collegate alla macchina (es. accounting, moduli di pre stampa, strumenti di automazione).
- Verifica attivazione utente.

Configurazioni custom

- Adattamento dei sistemi Canon ai workflow specifici del cliente.
- Gestione di variazioni o aggiornamenti richiesti successivamente all'installazione.

Restore e ripristini

- Supporto in caso di crash o malfunzionamento dei server RIP.
- Supporto al ripristino di configurazioni, workflow e licenze personalizzate.
 - Nota: il back up è a cura del cliente nel suo ambiente IT.

Supporto ai tecnici di field e specialisti

- Intervento a supporto dei tecnici sul campo in caso di criticità che richiedono competenze avanzate.
- Esempi tipici: workflow complessi, RIP server, gestione colore avanzata, restore configurazioni.
- Supporto per trasferimento di competenze e riduzione escalation.

ESCLUSIONI:

Il contratto di consulenza non copre interventi su hardware, danni causati da uso improprio, modifiche non autorizzate al sistema o software di terze parti non Canon.

Le seguenti attività sono escluse dal contratto AMS e vanno valutate a parte come Change Request (CR) rispetto alla configurazione e fornitura iniziale.

- Attività svolta on site, quotata separatamente.
- Attività di formazione, quotata separatamente.
- Attività di gestione dei sistemi operativi, antivirus.
- Attività di back up, a cura del cliente.
- Analisi e implementazione di nuove iniziative progettuali, da valutare separatamente.
- Non rientrano nel perimetro della consulenza le attività di tipo break & fix, che sono invece gestite attraverso i canali di supporto tecnico del prodotto.
- Quanto non incluso.

LIVELLI DI SERVIZIO:

I servizi di consulenza offerti non sono soggetti a SLA (Service Level Agreement) predefiniti. Le modalità di erogazione, i tempi e gli obiettivi della consulenza vengono concordati di volta in volta in base alla natura e alla complessità della richiesta e alle intese sulle specifiche richieste di consulenza sull'uso della componente software.

La consulenza è infatti orientata ad aspetti software e concettuali, non a interventi tecnici o correttivi, come analisi, progettazione, revisione o consulenza strategico sulle opportune impostazioni rispetto alle esigenze.

MODALITÀ DI FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO

Canon fatturerà l'importo indicato nel modulo d'ordine una tantum, all'inizio del periodo contrattuale.

Il pagamento sarà effettuato a mezzo bonifico bancario, sulle coordinate bancarie di Canon nel termine di 30 giorni data fattura.

Il mancato godimento del servizio per cause imputabili al Cliente non costituirà titolo per il rimborso.

Versione valida dal 1 febbraio 2026.