

Canon Wide Format servicecontract **Business Class**

Met de installatie van een Canon oplossing neemt uw printproces kwalitatief een enorme vlucht. In combinatie met de software, de media, de inkten en alle kennis en dienstverlening van Canon bent u verzekerd van een uitstekende totaaloplossing. Het Canon servicecontract biedt u een optimaal printproces met een hoog rendement.

Profiteer van de Canon service-organisatie

- U focust zich op uw bedrijfsvoering, Canon zorgt voor een ongestoord gebruik van uw printoplossing.
- U focust zich op uw primaire werkzaamheden en tevreden klanten, Canon zorgt voor een optimaal resultaat van uw printtoepassingen.
- U focust zich op meer winst, Canon voorkomt onverwachte kosten.

Door het afsluiten van een Canon servicecontract, hebt u vanaf dag één na installatie recht op Canon dienstverlening. Om perfect aan te sluiten bij uw behoeften biedt Canon u de keuze uit verschillende contractvormen: Economy Class, Comfort Class en Business Class. Deze leaflet gaat over het **Business Class servicecontract**.

Graag zetten we de voordelen van het Business Class-contract voor u op een rijtje. De genoemde condities gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van Canon. Een inhoudelijke schematische weergave van het servicecontract vindt u op de volgende pagina.

Zekerheden

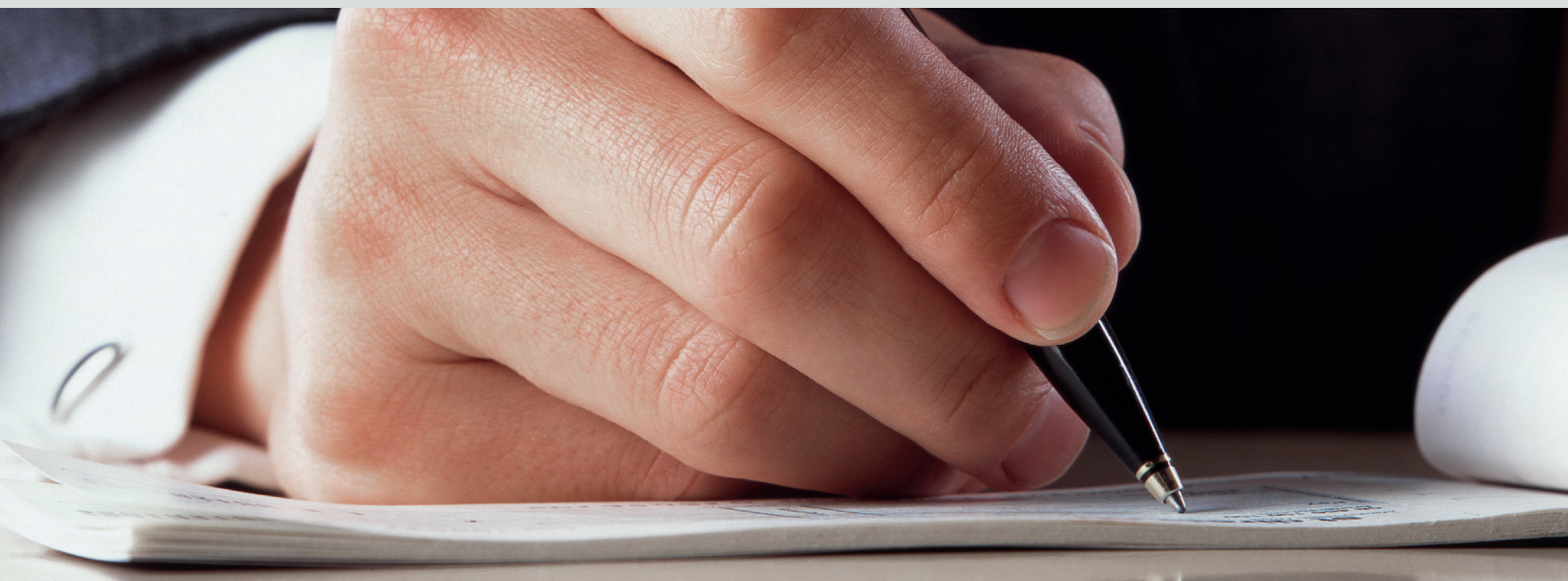
Het Canon servicecontract Business Class omvat de volgende dienstverlening:

- On site reparatie of vervanging van alle defecten, indien gebruik wordt gemaakt van Canon software en door Canon goedgekeurde media, inkten en profielen. Uitzonderingen op genoemde defecten staan beschreven in de algemene voorwaarden van Canon en in dit document.
- Dekking van voorrij-, arbeids- en onderdeelkosten van bovengenoemde defecten, met uitzondering van consumables en printkoppen.*
- Dekking van voorrij-, en arbeidskosten bij software- en applicatie ondersteuning on-site.
- Ondersteuning bij kwaliteitsvragen gerelateerd aan het Canon printsysteem in combinatie met door Canon goedgekeurde media, inkten en profielen. Canon vereist hiervoor wel een gelineariseerd systeem in een ruimte die voldoet aan de gestelde omgevingscondities.

- Gegarandeerde responstijden van gemiddeld 8 kantooruren. De responstijd gaat in op het moment dat de helpdesk de call doorzet naar de serviceplanning. Door het geavanceerde onderdelensysteem van Canon kunnen meer dan 85% van de defecten direct uit de auto voorraad worden gerepareerd.
- Volledige dekking van uren en onderdelen gedurende de totale looptijd van het contract.
- U ontvangt helpdesk ondersteuning. Dit betreft telefonische hardware-, software- en applicatie ondersteuning. De ervaring leert dat 60% van alle vragen direct telefonisch kan worden opgelost.
- Standaard recht op online remote support.
- U heeft recht op periodiek preventief onderhoud. Preventief onderhoud is onderhoud ter voorkoming van stilstand: dekking van onderdelen, arbeids-, voorrijkosten. Indien mogelijk wordt preventief onderhoud gecombineerd met een servicebezoek.
- Call intake tijdens reguliere kantooruren 08.00 uur - 17.00 uur. Uitbreiding naar avond of weekend ondersteuning is in overleg tegen betaling mogelijk.
- Verstrekking van modificaties die verplicht moeten worden uitgevoerd, op indicatie van de leverancier, in verband met veiligheid en performance. Canon doet er alles aan om uw probleem of vraag zo snel mogelijk op te lossen. Het kan echter voorkomen dat een probleem geëscaleerd moet worden naar een externe leverancier. In dat geval is Canon afhankelijk van de snelheid waarmee door de leverancier een oplossing kan worden gevonden.

* Voor een selectief aantal producten uit het Canon assortiment zijn printkoppen (gedeeltelijk) inbegrepen in het servicecontract. Informeer hiernaar bij uw accountmanager.

“Belangrijk onderdeel van onze dienstverlening vormt het Canon servicecontract, dat een optimale werking van uw systeem en een kwalitatief hoogstaand printproces garandeert.” Aldus Patrick Deenen, Services & Support Director bij Canon Nederland N.V.



Printkoppen

Printkop defecten die direct optreden bij installatie of die het gevolg zijn van materiaal- en fabricagefouten worden gratis door Canon vervangen. Er is sprake van een defect indien 3 of meer nozzles defect zijn. Controle van de printkoppen vindt direct bij installatie plaats. Eventuele defecte koppen zullen direct worden vervangen. Hierna treden de normale voorwaarden in werking. Indien op een later tijdstip defecten optreden aan printkoppen, vallen deze niet onder de dekking van het servicecontract en de garantie. In overleg met u wordt overgegaan tot reparatie/vervanging van deze printkoppen. Kosten van de koppen worden altijd in rekening gebracht.*

Kosten van uren voor het plaatsen van de printkoppen zijn inbegrepen indien er sprake is van een servicecontract.

Ondersteuning ONYX Workflow Software

Indien u gebruik maakt van ONYX Workflow software, dan is support op ONYX Workflow software een onderdeel van het Canon Business Class servicecontract. Naast de omschreven dienstverlening op de machine, biedt dit contract nog extra ondersteuning in de vorm van:

- Gratis verstrekking van nieuwe software patches. Een patch biedt bugfixing voor generiek bekende problemen.
- Indien nieuwe functionaliteit wordt geboden die niet binnen de huidige functionaliteit van het softwarepakket valt, wordt dit als een nieuwe software versie aangeboden. Deze zogenaamde upgrades maken geen deel uit van het contract en worden als nieuw (betaald) product aangeboden middels het Onyx Advantage programma.

Basis dienstverlening

Speciaal voor klanten die gebruik maken van een Canon servicecontract wordt een aantal extra hulpmiddelen beschikbaar gesteld. Zo vindt u op www.canon.nl profielen die een algemeen toepasbaar kwaliteitsniveau bieden voor uw printopdrachten. Daarnaast worden werkinstructies geboden voor specifieke printopdrachten, onderhoudsinstructies en vindt u hier de laatste drivers en software updates. Aan de gratis hulpmiddelen kunnen geen rechten worden ontleend.

Contractduur

Het Canon servicecontract wordt aangegaan voor een bepaalde tijd. De afgesloten contractperiode staat op uw order vermeld. Conform de algemene voorwaarden van Canon, wordt het contract na afloop jaarlijks stilzwijgend verlengd. Canon houdt zich het recht voor om bij eventuele verlenging van het contract afwijkende condities te hanteren. Deze condities worden vooraf aan u kenbaar gemaakt.

Kosten servicecontract

Op uw order staan de kosten van het servicecontract vermeld. Op het contract zal een jaarlijkse inflatiecorrectie worden toegepast. Hierover wordt u schriftelijk geïnformeerd.

* Voor een selectief aantal producten uit het Canon assortiment zijn printkoppen (gedeeltelijk) inbegrepen in het servicecontract. Informeer hiernaar bij uw accountmanager.



Omschrijving dekking	Budget	Economy	Comfort	Business
Basis dienstverlening				
Dekking fabrieksgarantie*	J	J	J	J
Dekking veiligheidsmodificaties	J	J	J	J
Beschikking software updates**	J	J	J	J
Toegang generieke Canon kleurprofielen	J	J	J	J
Vergoeding van printkoppen***	N	N	J	J
Helpdesk				
Dekking telefonische en online specialistische ondersteuning hardware problemen	N	J	J	J
Dekking telefonische en online specialistische ondersteuning software problemen	N	N	N	J
Dekking telefonische en online specialistische ondersteuning applicatie problemen	N	N	N	J
Remote support	N	N	N	J
Servicebezoek				
Dekking voorrij-, arbeids- en onderdeelkosten bij hardware ondersteuning on-site op werkdagen (ma-vr 08.00 uur - 17.00 uur)	N	J	J	J
Dekking productmodificaties	N	J	J	J
Gegarandeerde responsetijd****	N	J	J	J
Dekking gepland preventief onderhoud	N	N	J	J
Dekking voorrij-, arbeidskosten bij software ondersteuning on-site	N	N	N	J
Dekking voorrij-, arbeidskosten bij applicatie ondersteuning on-site	N	N	N	J
Dekking arbeidskosten buiten reguliere werkdagen en training*****	N	N	N	N
Support Services				
Training	N	N	N	N
Kleurprofielen op maat	N	N	N	N
Workflow consultancy	N	N	N	N

J: Ja, gedekt door contract.

N: Nee, niet gedekt in contract, ondersteuning wel mogelijk tegen geldende uurtarieven

* Een aantal onderdelen zijn gedefinieerd als verbruiksartikelen. Verbruiksartikelen worden niet gedekt door een servicecontract. Voorbeelden van verbruiksartikelen zijn media, inkt, printkoppen, etc.

** Tenzij specifiek aangegeven, zijn software updates gratis. Software upgrades zijn altijd betaald.

*** De (gedeeltelijke) vergoeding van printkoppen is van toepassing op een selectief aantal producten uit het Canon assortiment. Informeer hiernaar bij uw accountmanager.

**** Betreft de gemiddelde responsetijd berekent over een jaar

- Economy/Comfort/Business Class = 8 uur.

- Bij meerdere storingen heeft Business Class de hoogste prioriteit gevolgd door Comfort en dan Economy.

- Bij budget gelden geen gegarandeerde responsetijden.

***** Hiervoor gelden afwijkende tarieven en is afhankelijk van personeelsbeschikbaarheid.

Voorwaarden

De beschreven dienstverlening is alleen van toepassing indien u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Gebruik van door Canon geleverde dan wel goedgekeurde media en inkten;
- De hardware wordt gebruikt door Canon getrainde operator(s);
- Een printomgeving die voldoet aan de gestelde condities, zoals gespecificeerd door Canon, waaronder luchtvochtigheid, temperatuur en luchtverversing;
- Het uitvoeren van regulier onderhoud, zoals door Canon omschreven in haar onderhoudsinstructies (te vinden op www.canon.nl);
- Het periodiek correct uitvoeren van backup taken, antivirus controles, service- en security patches bij gebruik van Canon software;
- Optimale kleurkwaliteit wordt gegarandeerd door periodieke linearisatie van het systeem en gebruik van de juiste kleurprofielen. Door middel van linearisatie wordt er voor gezorgd dat uw printer altijd in dezelfde kwaliteit print. U dient zelf zorg te dragen voor het regelmatig ijken van het systeem middels linearisatie;
- Gebruik van door Canon geleverde dan wel goed-gekeurde onderdelen en printkoppen;
- Uw fabrieksgarantie (ongeacht het afsluiten van een servicecontract) vervalt indien er defecten ontstaan aan de printer veroorzaakt door het gebruik van 3rd party inkt, consumables, onderdelen en printkoppen.

Minimaal vereist kennisniveau

- Kennis van en kunnen omgaan met pc.
- Kennis van de componenten die kleur bepalen en kleurmanagement.
- Kennis van en kunnen omgaan met de basisfunctionaliteiten van de printer en ONYX Workflow software.

Voldoet de kennis van uw operator niet aan bovenstaande condities, kan Canon tegen betaling ondersteuning verlenen.

Daarnaast biedt Canon extra diensten aan onder de noemer support services. Hieronder vallen workshops, trainingen en onsite advies over color management, workflow consultancy, inkt-media gebruik en applicatie kennis.

Een additionele investering, die zich snel laat terugverdienen door minder stilstand en eindproducten van een hoger kwaliteit.

Voorkom kopzorgen door zorgvuldig gebruik van de printkoppen

Uw eindproduct wordt in belangrijke mate bepaald door de kwaliteit van de printkoppen. Printkoppen zijn echter ook kwetsbaar. De kwaliteit en levensduur van uw koppen heeft u voor het overgrootste deel zelf in handen, zodat u zélf uw bedrijfsrisico kunt beperken en uw winst kunt optimaliseren.

U kunt in belangrijke mate de levensduur en kwaliteit van de printkop beïnvloeden door rekening te houden met de volgende opmerkingen.

Wat te doen:

1. Gebruik van goedgekeurde inkten

Gebruik daarom alleen voor de printkop goedgekeurde inkt om kwaliteitsproblemen en zelfs ernstige schade te voorkomen.

2. Uitvoeren van voorgeschreven onderhoud

Canon biedt u:

- heldere onderhoudsinstructies voor uw machine en uw printkoppen
- advies over het gebruik van de juiste hulpmiddelen

Let op! Om printkoppen schoon te maken, wordt veelal een agressieve vloeistof gebruikt. Overmatig of verkeerd gebruik van deze vloeistof kan uw printkop ernstige schade toebrengen, zowel de nozzles als de electronica.

3. Voorkom headstrikes / head-crashes

Canon kan u adviseren op een juist gebruik van goedgekeurde materialen, machine afstellingen, profielen en koppen, om daarmee schade aan uw printkop te voorkomen, doordat u het materiaal raakt.

4. Zorg voor juiste omgevingscondities

Canon heeft een richtlijn opgesteld met betrekking op gewenste omgevingscondities, zoals stof, temperatuur en luchtvochtigheid. Indien er onvoldoende rekening gehouden wordt met deze omgevingscondities, kan dit gevolgen hebben op uw printkop. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld inktwervelingen ontstaan rondom uw printkop, die schadelijk kunnen zijn of gaat er vuil of inkt versneld vastzitten in de printkop waar door u extra onderhoudsacties moet uitvoeren.

5. Printvolume van invloed op slijtage van kop

Een printkop is en blijft aan slijtage onderhevig, zoals de banden van uw auto of een aanhangwagen. Bij veel kilometers treed slijtage eerder op, bij geen of weinig gebruik verhardt de rubber en vertoont scheuren. De banden moeten dan voortijdig vervangen worden. Hetzelfde slijtagegedrag ziet u ook bij printkoppen optreden. Dit risico is echter goed in te calculeren.

Uw voordelen

Indien u zich bewust bent en blijft van de 5 bovengenoemde factoren, heeft u zelf de belangrijkste sleutel in handen tot het voorkomen van onverwachte verrassingen.

En wat bovenal telt:

- koppen van goede kwaliteit met de juiste inkt zorgen voor een fantastisch eindresultaat!
- zolang de machine print, levert hij geld op!
- u voorkomt foutkosten, servicekosten, stilstand, ontevreden klanten, etc!

Canon Nederland N.V.

Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch

Tel: 073-681 5815
Fax: 073-612 0685
canon.nl

Canon Graphic Arts & Industrial Wide Format

T. 073 - 681 5299
E. innoverenmetprint@canon.nl

Volg ons:

#innoverenmetprint
@CanonProPrintNL
canon.nl/innoverenmetprint
grootformaat.blogs.canon.nl

