

Canon Software Support (CSS)

Mit dem Canon Software Support erhalten Sie den Zugriff auf die jeweils aktuelle Version für die von Canon installierten Software-Komponenten. Darunter fallen alle, von Canon Austria freigegebenen, Software-Updates und Software-Upgrades innerhalb der Laufzeit des Wartungsvertrags.

Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand sind die im Wartungsvertrag definierten Software-Lizenzen.

Leistungsumfang

Der Software-Support-Vertrag beinhaltet standardmäßig, telefonischen Helpdesk- und Remote- Support im Störfall, für die von Canon installierte Software Version zur Fehlerbehebung in den angeführten Servicezeiten.

Davon ausgenommen sind:

- Bedienungsfragen und Anwenderfehler
- Dienstleistungen für die Installation von Updates/Upgrades
- Änderungen bei Hardware, Betriebssystemen
- Softwarekonfigurationen
- Fehler auf Grund von Änderungen im ERP-System
- Fehler bei Schnittstellen und Datenquellen bei Änderungen in Drittsystemen
- Kundenanpassungen

Anfragen zu diesen Punkten werden gerne entgegengenommen, sofern diese im Einflussbereich von Canon liegen. Die dafür nötigen Aufwände sind nicht im CSS enthalten und werden gesondert in Rechnung gestellt.

Die Dienstleistung für die Durchführung von Updates/Upgrades kann auf Wunsch, durch ein optionales Update-Service abgedeckt werden.

Ergänzend dazu gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Canon Austria GmbH](http://www.canon.at/agb). -> www.canon.at/agb

CSS

Support & Service Levels

Beim Canon Software Support unterscheiden sich die Reaktionszeiten auf Basis Silver oder Gold Support Vertrag und zwei Prioritätsstufen.

Service-Levels	Silver	Gold
Reaktionszeiten		
Störungen der Priorität 1*	4 Stunden	2 Stunden
Störungen der Priorität 2*	8 Stunden	4 Stunden

Die Reaktionszeit wird immer innerhalb der angegebenen Servicezeit gemessen und bezieht sich auf die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zur Rückmeldung durch einen qualifizierten Ansprechpartner seitens Canon.

Trifft eine Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten ein, startet die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeiten.

Service-Abdeckung

Service-Zeiten Mo.-Fr. 8-17 Uhr (ausgenommen Feiertage)

zusätzliche Service-Bereitschaft

Auf Anfrage

Zusätzlich ist im Gold Support Vertrag ein jährliches Service Review enthalten, damit wird eine gleichbleibende Supportqualität sichergestellt. Hierbei wird auch validiert ob die vereinbarten Services noch den Anforderungen entsprechen oder der Bedarf angepasst werden soll.

Störungsprioritäten

Jede, an Canon gemeldete, Störung wird mit der angegebenen Dringlichkeit (dringend/nicht dringend) und der von Canon zugewiesenen Priorität gereiht.

Störungen mit Priorität 1:

Dazu zählen Fehler, bei der die Verwendung der Software nicht möglich ist, mehr als 50% der Clients in ihrer Tätigkeit wesentlich einschränkt oder kritische Geschäftsprozess beeinträchtigt werden.

Exemplarisch sind hier Priorität 1 Störungen zu uniFLOW aufgeführt

Art der Störung	Betrifft	Priorität
uniFLOW lässt sich nicht starten	Alle	1
uF Geräteanmeldung nicht möglich	mehr als 50% der Geräte an einem Standort	1
uF Secure Print nicht möglich	mehr als 50% der Geräte an einem Standort	1
uF Scan nicht möglich	mehr als 50% der Geräte an einem Standort	1
MobilePrint	mehr als 50% der Geräte an einem Standort	1
Ein Workflow funktioniert nicht	geschäftskritischer Bereich	1
Zusammenfassend: Prio 1 hat immer ein >=50% Ausfall einer oder mehrerer uniFLOW Funktionen an einem Standort		

Exemplarisch sind hier Priorität 1 Störungen zu Therefore aufgeführt

Art der Störung	Betrifft	Priorität
Therefore Dienst lässt sich nicht starten	Alle	1
Therefore Server nicht erreichbar	mehr als 50% der Clients	1
Therefore Server nicht erreichbar	einen Standort	1
User können Dokumente nicht speichern oder öffnen	mehr als 50% der User	1
Ein Workflow startet nicht	geschäftskritischer Bereich	1
Externer Zugriff auf TF funktioniert nicht	betrifft mehr als 50% der Benutzer	1
Zugriff mit TF MobilApp oder App funktioniert nicht	geschäftskritischer Bereich	1
Dokumente können aus Drittsystem nicht aufgerufen werden	geschäftskritischer Bereich	1
Übergabe von Daten an Drittsystem funktioniert nicht	geschäftskritischer Bereich	1

Störungsprioritäten

Exemplarisch sind hier Priorität 1 Störungen zu anderen Canon Solutions aufgeführt

Art der Störung	Betrifft	Priorität
Lösung für ein Canon Gerät		
Canon Solution lässt sich nicht starten	Alle	1
Scanworkflow nicht möglich	mehr als 50% der Workflows	1
Druckworkflow nicht möglich	mehr als 50% der Workflows	1
Lösung für mehrere Canon Geräte		
Scanworkflow nicht möglich	mehr als 50% der Geräte an einem Standort	1
Druckworkflow nicht möglich	mehr als 50% der Geräte an einem Standort	1
Ein Workflow funktioniert nicht	geschäftskritischer Bereich	1

Störungen Priorität 2

Hierzu zählen Störungen, bei denen unter 50% der User in ihrer Tätigkeit eingeschränkt sind oder nicht kritische Geschäftsprozesse betroffen sind.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde trifft alle erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung des Fehlers und ihrer Ursache erleichtern. Weiters stellt der Kunde Canon einen Remote-Zugang, der den aktuellen Sicherheitsstandards entspricht zur Verfügung oder akzeptiert die von Canon bereitgestellte Remote Access Lösung.

Laufzeit, Vergütung und Fälligkeit

Werden im Support- und Service Vertrag vereinbart. Die Laufzeit beginnt mit der Aktivierung des CSS-Vertrag durch Canon und kann vom Kaufdatum der Software abweichen. Die Wartungsgebühr ist im Voraus zu dem im Vertrag ausgewählten Verrechnungszeitraum zu zahlen. Bei Nicht-Zahlung der Wartungsgebühr, hat der Kunde keinen Anspruch auf die in diesem Vertrag definierten Leistungen durch Canon.

CSS Silver

Service Ablauf Beschreibung

Allgemeines

Im Zuge der Abnahme der implementierten Software, erhalten Sie die Wartungsvertragsinfo mit Kontaktdaten und Vertragsnummer. Damit können Sie eine Supportanfrage an Canon stellen. Neben der Fehlermeldung und Kontaktinformation ist die Vertragsnummer zur richtigen Zuordnung notwendig.

Supportmeldung

Die Kontaktaufnahme kann telefonisch und per E-Mail abgesetzt werden. Die Bearbeitung erfolgt innerhalb der Canon Servicezeiten und Reaktionszeiten.

Folgende Informationen muss der Kunde im Zuge der Störungsmeldung bekanntgeben:

- **Firmenname**
- **Name des Ansprechpartners**
- **Wartungsvertragsnummer**
- **Möglichst detaillierte Problembeschreibung**
- **Welcher Bereich der Lösung ist betroffen?**

Fehlerbearbeitung & Eskalationsprozess

Der zertifizierte Canon Helpdesk kontaktiert den Ansprechpartner, um die Störung zu qualifizieren. Wenn möglich wird das Problem beim Erstkontakt behoben. Andernfalls erfolgt eine Detailanalyse und wenn notwendig eine Rücksprache mit dem zugehörigen Spezialisten. Sollte es dem Helpdesk nicht möglich sein das Problem zu lösen, erfolgt eine Eskalation. Ab diesem Zeitpunkt übernimmt ein Produktspezialist und arbeitet gemeinsam mit dem Helpdesk an einer Problemlösung.

Der Produktspezialist kann im Bedarfsfall direkt mit dem Softwarehersteller in Kontakt treten, um schnellstmöglich eine Lösung des Problems zu finden.

Tools & Kommunikation

Um Ihr Anliegen schnellstmöglich zu lösen, verwenden wir Remotewerkzeuge und VPN-Verbindungen für den Zugriff auf die Serversysteme. Die Kommunikation erfolgt nach Bedarf/Wunsch direkt und/oder E-Mail.

Die Kontaktinformationen zum Supportvertrag erhalten Sie bei der Systemübergabe.

CSS Gold

Service Ablauf Beschreibung

Allgemeines

Im Zuge der Abnahme der implementierten Software, erhalten Sie die Wartungsvertragsinfo mit Kontaktdaten und Vertragsnummer. Zusätzlich wird an eine allgemeine Supportmailadresse ein Einladungsmail vom Ticketsystem versendet. Nach der Anmeldung steht das Ticketsystem für Supportanfragen via Webbrowser zur Verfügung.

Supportmeldung

Über das Ticketsystem kommen die Supportanfragen direkt an den Canon Helpdesk und werden dort nach Reaktionszeit gereiht. Ein Statusupdate kann auf Wunsch per E-Mail versendet werden.

Folgende Informationen muss der Kunde im System zur Störungsmeldung bekanntgeben:

- **Name des Ansprechpartners**
- **Möglichst detaillierte Problembeschreibung**
- **Welcher Bereich der Lösung ist betroffen?**

Fehlerbearbeitung & Eskalationsprozess

Der zertifizierte Canon Helpdesk kontaktiert den Ansprechpartner, um die Störung zu qualifizieren. Wenn möglich wird das Problem beim Erstkontakt behoben. Andernfalls erfolgt eine Detailanalyse und wenn notwendig eine Rücksprache mit dem zugehörigen Spezialisten. Sollte es dem Helpdesk nicht möglich sein das Problem zu lösen, erfolgt eine Eskalation. Ab diesem Zeitpunkt übernimmt ein Produktspezialist und arbeitet gemeinsam mit dem Helpdesk an einer Problemlösung.

Der Produktspezialist kann im Bedarfsfall direkt mit dem Softwarehersteller in Kontakt treten, um schnellstmöglich eine Lösung des Problems zu finden.

Tools & Kommunikation

Um Ihr Anliegen schnellstmöglich zu lösen, verwenden wir Remotewartungstools und VPN-Verbindungen für den Zugriff auf Kundensysteme. Die Kommunikation erfolgt primär über das Ticketsystem unterstützt durch direkten Kontakt.

Die Kontaktinformationen zum Supportvertrag erhalten Sie bei der Systemübergabe.