

# Canon Software Support (CSS)

Mit dem CSS erhalten Sie Zugriff auf die jeweils aktuelle Version für die von Canon installierten und im Wartungsvertrag definierten Software-Komponenten. Darunter fallen alle, von Canon Austria freigegebenen, Software-Updates und Software-Upgrades innerhalb der Laufzeit des Wartungsvertrags, sowie telefonischer Helpdesk- und Remote- Support im Störfall, für die von Canon installierte Software Version zur Fehlerbehebung in den angeführten Servicezeiten.

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

Service-Levels	Silver	Gold
	Reaktionszeiten	
Priorität 1	4 Stunden	2 Stunden
Priorität 2	8 Stunden	4 Stunden
Priorität 3	Next Business Day	8 Stunden
Priorität 4	Next Business Day	Next Business Day

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.

Jede an Canon gemeldete Störung wird mit der angegebenen Dringlichkeit und der von Canon zugewiesenen Priorität gereiht.

Servicezeiten	
Mo. – Fr. (werktags)	8 – 17

## 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 Implementierung von Updates/Upgrades für On-Premises-Lösungen erfolgt entweder proaktiv durch Canon im Rahmen eines zusätzlichen Updateservice oder nach Aufwand per Anfrage. Online-Services werden automatisch aktualisiert.

## Störungsprioritäten

Jede, an Canon gemeldete, Störung wird mit der angegebenen Dringlichkeit und der von Canon zugewiesenen Priorität gereiht.

PRIORITÄTS-MATRIX		Dringlichkeit (Kunde)		
		Hoch	Mittel	Niedrig
<b>Schweregrad</b> (Canon)	1 Bedeutend	P1	P2	P3
	2 Erheblich	P2	P3	P4
	3 Begrenzt	P3	P4	P4
	4 Geringfügig	P3	P4	P4

DRINGLICHKEITS-STUFEN	
Hoch	Bedeutet einen Defekt oder Mangel, der dazu führt, dass die Leistungen nicht mehr verfügbar sind oder zu einer schwerwiegenden Leistungsverschlechterung führen, da sie vom Kunden oder den Kunden des Kunden nicht mehr genutzt werden können.
Mittel	Bedeutet einen Defekt oder Mangel, der dazu führt, dass die Leistungen und/oder die Qualität beeinträchtigt werden.
Niedrig	Bedeutet einen Defekt oder Mangel, der dazu führt, dass die Leistungen verfügbar sind und nicht beeinträchtigt werden, aber ein unkritischer Bestandteil nicht verfügbar ist oder nicht korrekt funktioniert.

SCHWEREGRAD-STUFEN	
1 Bedeutend	Ein größerer Vorfall, der das öffentliche Image des Kunden beeinträchtigen und/oder zu einem Medienkommentar führen kann, der sich nachteilig auf den Kunden auswirkt oder dem Kunden erhebliche finanzielle Verluste zufügt oder eine für einen internen Kunden erbrachte Dienstleistung erheblich beeinträchtigt, sofern dieser für den Geschäftsbetrieb entscheidend ist.
2 Erheblich	Erhebliche geschäftliche Auswirkungen, die das Potenzial haben, die Beziehung des Kunden zu seinen Kunden zu gefährden oder Beschwerden seiner Kunden zu erzeugen oder dem Kunden finanzielle Verluste zu verursachen, die mehr als geringfügig sind oder eine für einen internen Kunden jederzeit erbrachte Dienstleistung, dessen Geschäftsbetrieb erheblich beeinträchtigen.
3 Begrenzt	Begrenzte geschäftliche Auswirkungen, die keine kritischen Auswirkungen haben, aber deren Folgen für interne und externe Kunden direkt sichtbar sind, einschließlich Vorfälle, die eine Klärung der Prozesse oder der Dokumentationen erfordern.
4 Geringfügig	Geringfügige geschäftliche Auswirkungen, die keine kritischen Folgen haben und für die Benutzer und/oder Kunden des Kunden nicht sichtbar sind, einschließlich Vorfälle, die nicht zu kritischen Anfragen führen.

## **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 Wartungsvertrags 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.

VERANTWORTLICHKEITEN	Kunde	Canon	
	Level 1	Silver	Gold
Hinzufügen, Entfernen von Geräten.	x		x
Unterstützung und effiziente Umsetzung von Client/Server Verbindungen.	x		x
Überwachung von Canon Cloud-Diensten.		x	x
Erstellung eines Incidents zur Unterstützungsanforderung im Canon Service Tool.	x		
Wartung und Upgrades von Canon Cloud-Diensten.		x	x
On-premises software patches and upgrades.	x		
Support für Endbenutzer.	x		
On-Premises Applikation Software Support (Server based exkl. OS).		x	x
Bereitstellung von Zugriffs- und Betriebssystemlizenzen und Hardware, die für die Installation und den Betrieb der Canon Client Software auf Servern oder Clients erforderlich sind, einschließlich aller sicherheitsbezogenen Software.	x		
Backup und Wartung von lokalen Servern oder Clients	x		
Bereitstellung von Anwendungen für Authentifizierung, sicheres Drucken und Scannen.		x	x
Bereitstellung des korrekten Zugriffs von Schnittstellen, Infrastruktur Servern, verwendeten Online-Diensten (z.B. Google Drive, SharePoint usw.).	x		
Konnektivität zum Internet, Konnektivität zwischen Standorten oder jeglicher Infrastruktur/Komponenten, die zur Herstellung einer solchen Konnektivität benötigt werden.	x		
Endbenutzer Management (add, remove or edit) Verwalten von Benutzerdaten und Berechtigungen.	x		
Benachrichtigung des Kunden über Service-Updates, wesentliche Änderungen des Dienstes oder Änderungen, die eine Aktion/Unterstützung des Kunden erfordern.		x	x
Benachrichtigung der Endbenutzer über neue Funktionen, erforderliche Schritte zur Einrichtung neuer Funktionen (falls vorhanden) und Anweisungen zur Verwendung.	x		
Benachrichtigung über Wartungsfenster an den Kunden.		x	x
Benachrichtigung über Wartungsfenster an den Endbenutzer.	x		
Dokumentation des Incident im Canon Service Tool.		x	x


# CSS

## Service Ablauf Beschreibung

### Supportmeldung

Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, per E-Mail oder über das Canon Self-Service Portal (empfohlen) erfolgen. Das Canon Self-Service Portal vereinfacht den Vorgang, bietet erweiterte Möglichkeiten und gibt Auskunft über den Status der Anfrage.

 <https://www.canon.at/support/business/self-service/>

 +43 1 66165

 [austriasupport@canon.at](mailto:austriasupport@canon.at)

Folgende Informationen muss der Kunde im Zuge der Störungsmeldung prüfen bzw. bekanntgeben:

- **Firmenname**
- **Name des Ansprechpartners**
- **Seriennummer des Produkts.**
- **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 die Serversysteme. Die Kommunikation wird im Canon Service Tool dokumentiert und steht über das Self-Service Portal zur Verfügung.