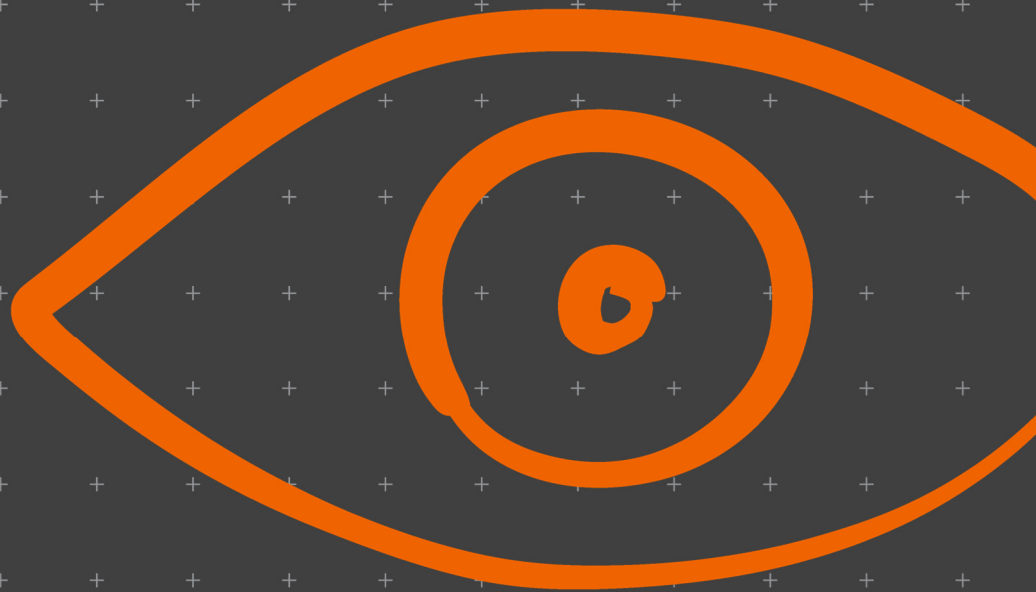


# Leistungsübersicht.

Vergleich der Leistungen zwischen Kyocera Software Support und dem Kyocera Softcare Package.



# Leistungsübersicht

Im Paket oder Vertrag eingeschlossene Leistungen	Standard Support Vertrag	Kyocera Software Package	Nach Aufwand
Von der Software verursachte Fehler analysieren und beseitigen	X	X	
Schriftliche und telefonische Benutzeranfragen bearbeiten	X	X	
Bereitstellen von Updates und Hotfixes	X	X	
<b>Leistungen mit Kyocera Software Package</b>			
Remote-Unterstützung im Endkundenumfeld*		X	
Beratung bezüglich möglicher Fehlerquellen		X	
Beratung und Bearbeitung von Support-Fällen welche das Einspielen von Updates, Hot- oder Bug Fixes betreffen		X	
Prüfung und Anpassung* bereits vom Kunden erstellten Konfigurationen der Software		X	
Einbindung folgender Komponenten: Drucker & MFPs, Lizenzen & Lizenzmodule		X	
<b>Ausgeschlossene Leistungen</b>			
Installation und Konfiguration neuer Systeme			X
Installation und Konfiguration neuer oder bestehender IT Infrastruktur			X
Neue Projekte			X
Einbindung neuer komplexer Komponenten (wie Site-Server, Fail-Over Server, Load Balancer)			X
Kosten für zusätzliche Software und/oder Hardware			X
Kosten von Drittanbietern			X
Erstellen von Workflows			X
Programmierung & Customizing			X
An- und Abfahrten sowie Dienstleistungen bei Vor-Ort Einsätzen			X
Ausfälle oder Fehler aufgrund unsachgemäßem Umgang mit der Software			X
Proaktive Dienstleistung			X

\*im begrenztem Umfang (Details siehe Software Vertrag)