



TJENESTEBESKRIVELSE FOR CANON OFFICE MFP (FORBRUKSBASERT)

LØPENDE SERVICETJENESTER

SERVICEAVTALE

Ved Canons klikkbaserte servicekontrakter faktureres forbruk på din MFP (Multi Function Printer) via avregning av telleverk og avtalt klikkpris. Telleverket avleses og sendes inn enten via Canons automatiske telleverks-avlesningstjeneste, Utvidet systemavtale/Device Management Service (DMS) eller manuelt av kunden.

Serviceavtalen inneholder vedlikehold på multifunksjonell enhet installert på kundens adresse. Tjenesten dekker toner iht normalt forbruk, trommel, deler, arbeidstid og reisetid innenfor sone A iht til reisesonevedlegget i Canons standardbetingelser. Toner iht normalt forbruk opp til 5 % dekkflate er også inkludert i tjenesten. Ved dekkflate >5 % forbeholder Canon seg retten til å etterfakturere overskytende tonerforbruk.

Enkelte enheter kan printe Bannerprint. Dersom banner print er en del av avtalen skal dette avtales særskilt. Et banner print telles som et A3 klikk og et banner klikk.

Kunden er selv ansvarlig for å bytte forbruksdeler og media. For enheter som er tilrettelagt med CRU (Customer Replacable Units/deler som kan byttes av kunde) er kunden selv ansvarlig for å bytte forbruksdeler, herunder trommel og toner. Tjenesten inkluderer ikke etablering av toner lager eller stifter, øvrig forbruksmateriell, frakt på toner eller feilaktig bruk av utstyret.

Tjenesten leveres med standard responstid innen neste dag, men med muligheten å oppgradere til raskere responstider:

Beskrivelse i avtalen	Beskrivelse faktura
STANDARD	Serviceavtale - NBD responstid 8x5 - toner inklusive
UPGRADE TO 6HR REACTION, 8X5, TONER INCL	Serviceavtale - 6t responstid 8x5 - toner inklusive
UPGRADE TO 4HR REACTION, 8X5, TONER INCL	Serviceavtale - 4t responstid 8x5 - toner inklusive

Avtalen avregnes etter et av to følgende prinsipper:

Usage only:

Etterskuddsvis avregning basert på registrerte telleverk. I tilfeller der en telleverkavlesning ikke er tilgjengelige, estimeres telleverket basert på tilgjengelig telleverksinformasjon og antatt gjennomsnittlig daglig volum.

Usage fixed:

Forskuddsvis minimumsdebitert mengde for en gitt periode. Overforbruk faktureres etterskuddsvis basert på registrert telleverk. Underforbruk krediteres ikke. I tilfeller der en telleverkavlesning ikke er tilgjengelige estimeres telleverket basert på tilgjengelig telleverksinformasjon og antatt gjennomsnittlig daglig volum.

See the bigger picture

BETALBARE TILLEGGSTJENESTER:

UTVIDET SYSTEMAVTALE / DEVICE MANAGEMENT SERVICE (DMS)

Device Management Service har følgende leveranser:

Monitorering

- Enhetens tonernivå monitoreres (kun kompatible enheter).
- Enheten sender varslinger til Canons service system når maskinen får feilkoder. Canon vurderer nødvendig action og iverksetter preventiv handlinger for å forebygge en feil eller rette oppståtte feil.
- Fjerndiagnostikk; diagnostisering av feil via web slik at man kan rette feil via nett.
- Kunden kan via Remote Software Operator Kit administrere en enhet via en PC hos kunden (klient). Kunden får tilgang på displayet til MFP og kan gjøre analyser, enkel feilretting og oppgraderinger av maskinrelatert firmware via nett.

Forbruksmaterieellstyring

- Proaktive varsler av behov for forbruks materiell (toner+wastetoner+CRU) når gjenværende kapasitet når et bestemt nivå.
- Automatisk utsendelse av toner, wastetoner, CRU basert på meldinger fra berørt enhet (kun kompatible enheter).

Webtjenester

- Tilgang til kundespesifikk portal hvor service henvendelser kan logges 24/7, og oversikt over progresjon på servicehenvendelsen vises.
- Tilgang til kunnskapsbase.
- Styre konto og enhetsinformasjon og melde endringer til Canon.

Optimalisering

- Fjernoppdatering av maskinens Firmware og tilgjengeliggjøring av nye revisjoner av RIP.
- Hjelp til lokalisering av feilkilde relatert til skann, utskrift, epost og andre funksjoner og systemer som MFP er koblet opp imot.

Anvendelse

- Tilgang til rapporter som viser volum per enhet for faktisk forbruk av A3/A4, fargesplitt og papirforbruk.
- Tilgang til enkel brukerstøtte via Multifunksjonsenhet (kun kompatible enheter)

Utvidet Systemavtale/ Device Management Service forutsetter at kunden har åpnet sitt nettverk slik at enhet kan kommunisere med Canons portal og at kunden informerer Canon enhetens IP adresse og senere endringer av IP adresse. Dersom en servicehenvendelse skyldes årsaker utenfor Canon sitt ansvarsområde vil oppdraget bli fakturert i.h.t. gjeldende timesatser.

IMPLEMENTERINGSTJENESTER:

Disse tjenestene leveres i følgende pakker:

Implementeringspakker	Basic	Standard	Advanced
Pre-Install	✓	✓	✓
Freight & Delivery	✓	✓	✓
Plug & Play Connection	NA	✓	NA
Installation & Network Configuration	NA	NA	✓
Connectivity Implement	NA	NA	Opsjon
Brukeropplæring	Opsjon	Opsjon	Opsjon
Bistand til Adressebok overføring / Ir Software Administration Training	NA	Opsjon	Opsjon
Bistand til utfylling av Canons leveringsportal (PIOTS) / Ir Software configuration	NA	Opsjon	Opsjon

✓

Inkludert i pakken

Opsjon

Kan kjøpes ved behov

NA

Ikke tilgjengelig



See the bigger picture

PRE-INSTALL

Denne tjenesten utføres ved Canons klargjøringscenter før maskinen transporteres til kunde.

Maskinen gjøres klar til bruk i henhold til Canons kvalitets-sikrede (ISO 9001/ISO14001) installasjonsprosedyrer, samt testes og klargjøres for transport til kunde.

Tjenesten Pre-Install gjør maskinen klar til å benyttes til kopiering. Dersom Canon skal klargjøre maskinen for utskrift og/eller oppkobling i nettverk, må ytterligere installasjonstjenester kjøpes.

FREIGHT & DELIVERY

Frakt og levering av maskin og utstyr til godkjent sted i kundens lokaler, samt samtidig retur av eksisterende maskin. Hvis samtidig retur ikke er mulig og Canon må gjennomføre en separat retur på et senere tidspunkt, vil Canon fakturere separate fraktkostnader for dette. Ekstra kostnader for bæring i trapp, ekstra ventetid og/eller behov for ekstern lift mm, vil også faktureres separat.

PLUG & PLAY CONNECTION

Denne tjenesten inneholder tilkobling av Multifunksjonell enhet til nettverkspunkt, og betinger forhånds-konfigurering av enhet. Inkludert i tjenesten er en enkel driftsinnføring av enheten.

For at Canon skal kunne levere denne tjenesten, stilles det følgende krav til kunden:

- Maskinen konfigureres ut fra nettverksinformasjon registrert av kunde i Canons leveringsportal (PIOTS). Kunden er ansvarlig for at korrekt informasjon legges inn innenfor tidsfrister og i.h.t. prosesser anvist fra Canons leveringsportal (PIOTS). Anvisningene blir tilsendt fra leveringsportalen til kunde pr epost. Mangler i informasjon, eller forsinket innlegging av informasjon, kan medføre forsinkelser i leveransen og/eller ytterligere behov for betalbare tjenester fra Canon for å konfigurere maskinen etter utført utplassering.
- Aktivt nettverksuttak og IT relaterte settinger i kundens nettverk må være klart når maskinen ankommer kunde.
- Kabel fra nettverksuttak til maskin suppleres av kunde.
- Back-up av eksisterende adresselister utføres før levering av den nye maskinen.
- Overføring av adresselister til ny maskin utføres av kunden.
- Driver installasjon og tilpasning utføres av kunden.
- Transportør utfører COM-Test ved oppkobling av enhet

Ferdigstillelse:

Tjenesten anses som ferdig levert når MFP er satt opp i overensstemmelse med informasjon gitt av kunden i Canons leveringsportal (PIOTS) og MFP er koblet opp til nettverkspunkt og tilkoblet strømuttak.

INSTALLATION/NETWORK CONFIGURATION

Tjenestene selges i enheter av 1 time arbeidstid.

Ved kjøp av denne tjenesten kontakter Canon kunden for å avtale ferdigstillelse av maskin i nettverket. Ferdigstillelse av maskinene gjøres innen 1 arbeidsdag etter leveranse av maskinen.

For at Canon skal kunne levere denne tjenesten, stilles det følgende krav til kunden:

- Maskinen konfigureres ut fra nettverksinformasjon registrert av kunde i Canons leveringsportal (PIOTS). Kunden er ansvarlig for at korrekt informasjon legges inn innenfor tidsfrister og i.h.t. prosesser anvist fra Canons leveringsportal (PIOTS). Anvisningene blir tilsendt fra leveringsportalen til kunde pr epost. Mangler i informasjon, eller forsinket innlegging av informasjon, kan medføre forsinkelser i leveransen og/eller ytterligere behov for betalbare tjenester fra Canon for å konfigurere maskinen
- Aktivt nettverksuttak og IT relaterte settinger i kundens nettverk må være klart når maskinen ankommer kunde.
- Kabel fra nettverksuttak til maskin suppleres av kunde.
- Back-up av eksisterende adresselister utføres før levering av den nye maskinen.
- Tilgangsrettigheter i kundens nettverk gjøres tilgjengelig for Canon Tekniker for å kunne ferdigstille leveransen i nettverket.

Tjenesten omfatter avansert oppsett av maskin, installasjon av en skriverdriver, utskrifts preferanser i nettverket og en testutskrift fra kunde PC/Mac. Inkludert i tjenesten er en enkel driftsinnføring av enheten.

Tilleggsfunksjoner som skanning og andre hjelpeprogrammer legges inn ut fra informasjon gitt av kunden på forhånd. Send-Kit for «Skan til mail» funksjon, installeres og konfigureres.

Back-up av eventuell lokal adressebok fra eksisterende Canon maskin overleveres Canon tekniker i forkant av installasjon/nettverkskonfigurering.

Ferdigstillelse:

Tjenesten anses som ferdig levert når man kan skrive til MFP fra en klient hvor driver er installert, og MFP fungerer i overensstemmelse med informasjon gitt av kunden i dedikert webportal.





BETALBARE TILLEGGSTJENESTER:

BISTAND TIL ADRESSEBOKOVERFØRING FRA RETURENHET TIL NY ENHET (KUN TILGJENGELIG MELLOM CANON PRODUKTER) / IR SOFTWARE ADMINISTRATION TRAINING

Bistand fra å flytte nåværende adressebok fra eksisterende Canon enhet til ny Canon enhet.

Bistanden inkluderer følgende;

- Før levering av ny Canon maskin, vil en Canon Helpdesk kontakte kundens dedikerte kontaktperson for å få remote tilgang til enheten. Canon Helpdesk vil kopiere eksisterende adressebok og lagrer adresseboken midlertidig.
- Etter levering av ny Canon enhet vil Canon Helpdesk kontakte kundens dedikerte kontaktperson for å få remote tilgang til enheten og overføre kopiert adressebok.
- Tjenesten krever remote tilgang til kundens nettverk via en dedikert kontaktperson hos kunden.
- Tjenesten krever at enheten er tilkoblet nettverk

CONNECTIVITY IMPLEMENT - CUSTOM (HOUR)

Connectivity Implement dekker inntil 1 time. Tid utover dette faktureres med de til enhver tid gjeldende timepriser. Tjenesten benyttes for å aktivere en eller flere av følgende funksjoner:

Remote Service Operation Kit (RSOK):

Konfigurering av knapp for forenklet servicebestilling og/eller RSOK for tilgang til fjernstyring av MFP enhet inkluderer RSOK klient SW på PC hos kunde (Kundens RSOK kontaktperson meldes til Canon Helpdesk).

Avanserte funksjoner:

Konfigurasjon og aktivering av Canon Software innenfor kundens nettverksmiljø.

- Universal Login Manager (ULM)
- Mobile Printing
- Cloud tjenester

BISTAND TIL UTFYLING AV PIOTS - NETTVERKS-INFORMASJON/ IR SOFTWARE CONFIGURATION.

Bistand for å registrere nødvendig nettverksinformasjon (IP adresse og enkelt skanning oppsett) som skal brukes i konfigurasjonen av ny enhet.

Tjenesten inneholder følgende:

- Canon kontakter kunden før klargjøring av ny enhet.
- Nettverksinformasjon hentes enten fra;
 - i) eksisterende maskin via remote pålogging via kundens dedikerte kontaktperson, eller
 - ii) via kundes it-avdeling eller it samarbeidspartner.
- Canon oppdaterer Canons leveringsportal (PIOTS) med overlevert informasjon.
- Tjenesten krever en dedikert kontaktperson og kan kreve tilgang til kundens nett via teamviewer.

Krav til kunde: Kunde skal stille med kyndig personell som kan bistå med informasjon til Canon. Canon vil kontakte kunden 1-2 virkedager etter signert kontrakt.



See the bigger picture



BRUKEROPPLÆRING

Brukeropplæring dekker inntil 1 time for grupper opp til 6 personer. Tid utover dette faktureres med de til enhver tid gjeldende timepriser. Tjenesten omfatter opplæring i en eller flere av følgende funksjoner og vil bli tilrettelagt etter sluttbrukers ønsker:

Opplæring i utskriftsfunksjoner

- Slik skriver du ut via skriverdriveren til Canon-enheter fra skrivebordet
- Direkte utskrift
- Lagre i innboksen for utskrift på et senere tidspunkt
- Ved å bruke sikker (passord beskyttet) utskrift for å sikre konfidensialitet ved behov
- Slik bruker du de grunnleggende kopifunksjonene og sluttbehandlingsenhetene: grunnleggende kopiering inkluderer dobbeltsidig, forminskning/forstørring, stifte og sortere dokumenter, justere kopieringskvaliteten
- Sette opp og lagre dokumenter i innbokser

Opplæring om skannefunksjoner

- Slik skanner du ved å bruke iSend på Canon MFP
- Slik setter du opp delte mapper
- Slik henter du skannede dokumenter fra skrivebordet

Opplæring i faksen (hvis MFP er kjøpt med fakskort)

- Grunnleggende faks funksjonalitet
- Faks av dobbeltsidige dokumenter
- Sette opp og registrere vanlige faksnumre
- Slette en faks

Opplæring i feil/forbruksvarer:

- Oppretting av feil som papirstopp osv.
- Utskifting og bestilling av forbruksvarer

Opplæring i bruk av avanserte/tilleggsfunksjoner:

- Universal Login Manager (ULM)
- Mobile Printing
- Cloud tjenester
- IW Desktop

CANON SUPPORT SENTER - KONTAKTDETALJER

Telefon	22 62 94 00
E-post	Servicebestilling@canon.no
Standard Support Tid;	08:00 - 16:00 mandag til fredag, ikke offentlige helligdager
Internett	www.canon.no/SelfService

The Canon logo, consisting of the word "Canon" in a bold, red, sans-serif font.

See the bigger picture