



# TJENESTEBESKRIVELSE - CANON SOFTWARE SUPPORT

## SUPPORTAVTALE CANON SOFTWARE

Canon har levert programvare til Kunden i henhold til gjeldende lisensvilkår og Canon har samtykket i å levere support og vedlikehold for denne programvaren etter vilkårene fastsatt i denne avtalen.

### OMFANG AV AVTALEN

I henhold til denne avtalen samtykker Kunden i å betale for og Canon samtykker i å levere tjenestene relatert til:

1. Programvare som omfattes av denne kontrakten ("Programvaren");
2. Alle Servicelanseringer eller Hovedversjon gjort tilgjengelig av lisensgiver og som blir del av Programvaren

## DEFINISJONER

### Lisensgiver:

Tredjepart lisensgiver og utvikler av programvaren og dens modifikasjoner.

### Servicelansering:

Lansering av programvare som lisensgiver kan gjøre tilgjengelig og som korrigerer mangler, legger til funksjonalitet eller på annen måte justerer eller oppgraderer programvaren, men som ikke består av en Hovedversjon.

### Hovedversjon:

Enhver ny versjon av programvaren som lisensgiver kan lansere for Canon med henblikk på Canons forpliktelser i henhold til denne avtalen, og som inneholder så betydelige endringer fra tidligere versjoner at den vanligvis blir mottatt og ansett av markedet som et nytt produkt.

### Tjenester:

Omfatter standard supporttjenester og, avhengig av tilgjengelighet, levering av Servicelanseringer og Hovedversjon.

See the bigger picture

## TJENESTER

1. Standard service og support skal leveres i løpet av Standard Supporttid og skal bestå av:
  - i) nett- og telefontilgang til Canons programvare-support for å registrere en servicehenvendelse;
  - ii) levering av teknisk support via telefon; og
  - iii) med Kundens uttrykkelige godkjenning, og der det er mulig, fjernsystemsdiagnose og korrigering av problemer ved hjelp av systemstyringsverktøy.
2. Canon skal sørge for at Standard support innfrir følgende ytelsesnivå:



	<b>Kategori 1 Ubetinget mangel (Høy viktighet)</b>	<b>Kategori 2 Begrenset mangel (Middels viktighet)</b>	<b>Kategori 3 Periodisk mangel (Lav viktighet)</b>
	Tap av full eller viktig funksjonalitet; driften av kundens virksomhet står på spill	Tap av noe funksjonalitet; driften av kundens virksomhet fortsetter med visse vanskeligheter	Tap av mindre funksjonalitet; driften av Kundens virksomhet er utilstrekkelig eller ufullstendig
<b>Første bekreftelse fra programvare-support om servicehenvendelsen</b>	4 timer	8 timer	Neste virkedag
<b>Første kontakt for å starte løsningen av problemet</b>	8 timer	Neste virkedag	Neste virkedag

3. Support i Kundens lokaler er ikke inkludert i Support-avtalen. Hvis man ikke får løst et rapportert problem ved hjelp av telefon- og fjerndiagnosesupport, kan Canon etter eget valg levere service og support i Kundens lokaler i løpet av Standard Supporttid i henhold til Canons gjeldende standardsatser.
4. Hvis en Kunde ikke har siste Hovedversjon av programvaren, er det mulig Canon ikke vil kunne levere det servicenivå som er fastsatt i denne avtalen. Det kan da være nødvendig å installere Hovedversjon på nytt. Kostnader for installasjon er ikke dekket av denne avtalen. Løpende service og support kan ikke garanteres for programvare som ikke er oppdatert.
5. I forbindelse med levering av Servicelanseringer:
  - (a) Canon skal gjøre Servicelanseringer tilgjengelige for Kunden når de er gjort tilgjengelige av relevant lisensgiver.
  - (b) Installasjon av Servicelanseringer i Kundens lokaler er ikke inkludert i denne avtalen, og Kunden godtar at fjerninstallasjon av Servicelanseringer ikke alltid er mulig. Canon kan ved forespørsel installere Servicelanseringer i Kundens lokaler, og forbeholder seg retten til å belaste Kunden separat i henhold til Canons gjeldende standardsatser.
6. I forbindelse med levering av Hovedversjon:
  - (a) Canon skal gjøre Hovedversjon av den programvaren som denne kontrakten dekker, tilgjengelig for kunden når denne er gjort tilgjengelige av relevant lisensgiver, inklusive eventuell dokumentasjon.



## KUNDENS ANSVAR

### Kunden skal:

(a) holde kontakt med og samarbeide med Leverandøren når det gjelder å gjennomføre tjenestene og yte eventuell bistand eller skaffe informasjon som det er rimelig at Leverandøren krever;

(b) rapportere eventuelle mangler og feil til Canon, uten ugrunnet opphold.

(c) ikke endre eller modifisere programvaren eller integrere den i annen programvare bortsett fra i henhold til rutinevedlikehold anbefalt av Canon eller i henhold til andre instruksjoner fra eller godkjent av Canon;

(d) når det gjelder fjerndiagnose og på forespørsel fra Canon, tillate sikker adgang til programvaren installert innenfor Kundens miljø;

(e) sørge for at egnete miljøvilkår håndheves;

(f) utføre vanlig vedlikehold på bærende server og databasestruktur inklusive, men ikke begrenset til:

- i. vanlig data back-up;
- ii. vanlig skanning etter virus eller annet invalidiserende utstyr; og
- iii. anbefalt vedlikehold i henhold til produsentens oppgitte anbefalinger.

## CANON SUPPORT SENTER - KONTAKTDETALJER

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

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

See the bigger picture