



# TJENESTEBESKRIVELSE - IMPLEMENTERING AV PROGRAMVARE

Dette dokumentet dekker Implementation Services, Training Services, og Project Management relatert til programvareinstallasjon på kundens server fra Canon Norge AS.

## TJENESTENS FORMÅL

Formålet med tjenestene er å installere og konfigurere programvare i kundens IT-miljø i henhold til funksjonell beskrivelse og omfang av tjenesten avtalt mellom Kunden og Canon Norge AS.

Det er en forutsetning at det også tegnes en avtale på vedlikehold av programvaren (Canon Software Support).

## TJENESTENS INNHOLD

Tjeneste	Beskrivelse
Implementation Services	<p>Installasjon og konfigurering av programvaren i henhold til avtalt omfang i funksjonell beskrivelse.</p> <p>Installasjon og konfigurering funksjon testes i henhold til funksjonell beskrivelse.</p> <p>Etter endt leveranse av installasjonstjenesten overleveres dokumentasjon på programvaren i henhold til den funksjonelle beskrivelsen.</p>
Training Services	<p>Kunden vil motta en basis innføring i implementert programvare i henhold til avtalt omfang.</p> <p>Opplæring av kundens personell har som formål om å overføre kompetanse i forhold til drift av implementert programvare.</p>
Project Management	<p>Canon leverer prosjektledelse i henhold til avtalt omfang. Prosjektledelsen sikrer kvalitet og fremdrift i prosjektet, er hovedkontaktperson og styrer ressursbruk.</p>

See the bigger picture



## KUNDENS ANSVAR VED IMPLEMENTATION SERVICES

Professional Services i Canon Norge AS står ansvarlig for leveransen av tjenesten. Følgende punkter er kundens ansvar:

Forutsetninger	Beskrivelse	Ansvar
Utfylt sjekkliste	Overlevert sjekkliste skal være komplett og kunden er ansvarlig for at informasjon i denne sjekklisten er korrekt.	Kunde
Tilganger	Canon skal ha tilgang til nødvendige komponenter for å utføre tjenesten som beskrevet. Kunde er ansvarlig for å tilrettelegge tilganger som fjerntilgang, eller brukertilganger, for Canons konsulenter.	Kunde
Infrastruktur, Servere og programvare	Infrastruktur, servere og programvare er forberedt og tilgjengelig til enhver tid gjeldende systemkrav.	Kunde
Nedetid	Leveranse av tjenesten forutsetter at relevante komponenter kan oppleve nedetid i kortere tidsrom, ved f.eks. omstart av server. Utførelse av tjenesten vil normalt skje i tidsrommet 08:00 og 16:00.	Kunde
Ressurstilgang	Mottaker av tjenesten må stille med relevante ressurser, inkludert en ansvarlig kundekontakt ved avtalt tidspunkt.	Kunde
Testing og godkjenning	Mottaker av tjenesten er selv ansvarlig for å teste at all funksjonalitet fungerer som forventet. Dersom kunden ikke melder feil i henhold til "Definisjon av feilnivåer" innen 5 arbeidsdager anses løsningen for godkjent, hvis ikke annet er avtalt.	Kunde

## FAKTURERING OG LISENSAKTIVERING I STANDARDLEVERANSER

Fakturering av lisenser skjer på tidspunktet som lisens gjøres tilgjengelig for kunden. En slik tilgjengeliggjøring innebærer at lisenskode oversendes kunde, enten fysisk eller elektronisk, og at anskaffet programvare således er klar for installasjon. Videre vil konsulenttimer som kunden kjøper av Canon for å ta programvare i bruk, faktureres i henhold til medgått tid (jmfør Canon Norges Standardbetingelser. Pkt. 1.3.2).

## REISEKOSTNADER

Reise- og oppholdskostnader i forbindelse med tjenesten vil tilkomme i henhold til Canon Norges Standard betingelser.

## MANGLENDE FORUTSETNINGER ELLER UTSETTELSE

Dersom kundens forpliktelser ikke er oppfylt ved avtalt tidspunkt, forbeholder Canon seg retten til å fakturere kunden i henhold til Canon Norges Standardbetingelser.

See the bigger picture