



TJENESTEAVTALE MED CANON NORGE AS

Canon

Serviceavtale for Canon imagePRESS

Dette dokumentet beskriver din serviceavtale med Canon Norge AS. Vi leverer et utvalg av ulike tjenester til våre produksjonskunder. Under beskrives de ulike nivåene og hvilke betingelser og forpliktelser som medfølger.

Tjenestebeskrivelser

Canon tilbyr fire fleksible tjenestenivåer skreddersydd til å imøtekomme ulike behov innen produksjonsprint, fra fleksible løsninger til maksimal trygghet og forutsigbarhet. Under finner du en oversikt over hvert nivå:

Tjenestelement	FlexCare	ServiceCare	TotalCare	UltraCare
Grad av forutsigbarhet				
Arbeids- og Reisetid	Kjøpes separat	✓	✓	✓
Reservedeler	Kjøpes separat	✓	✓	✓
Toner inkludert	Kjøpes separat	Kjøpes separat	✓	✓
Proaktiv overvåking	✓	✓	✓	✓
Automatisk tonerbestilling	✓	✓	✓	✓
Telefon/Fjernsupport	✓	✓	✓	✓
Miljøhåndtering av toner	Opsjon	Opsjon	Opsjon	Opsjon
Økt Tonerlager	Opsjon	Opsjon	Opsjon	Opsjon
Dedikert teknisk rådgiver		Opsjon	Opsjon	Opsjon
Garantert Driftstid (Oppetid)			✓	✓
Reserveprint-garanti			Opsjon	Opsjon
Ingen Minimumsvolum				✓
Fast sort klikkpris				✓
Ubegrenset Dekkflate				✓

FlexCare – Fleksibilitet med kontroll

FlexCare passer godt for kunder som ønsker **maksimal fleksibilitet og lave faste kostnader**.

Reservedeler, toner og arbeidskostnader faktureres etter faktisk forbruk. Canon etablerer et delelager på din lokasjon og vil trene opp dine ansatte i hvordan drifte og vedlikeholde maskinen selv. Når man bruker deler vil dette faktureres for deleforbruket, og toner kjøpes separat. Dersom du har behov for bistand fra våre teknikere er de selvsagt parat, og deres tid vil faktureres løpende per time, via avtalt klikkpris eller et fastbeløp per måned.

ServiceCare – Trygghet på viktige serviceelementer

ServiceCare inkluderer reservedeler og arbeidskostnader i en klikkpris per side, med toner fakturert separat. ***Ideelt for kunder som ønsker forutsigbarhet på drift og service, men fleksibilitet på tonerforbruk.*** Vi vil forsikre at din skriver fungerer etter avtalt kvalitet innenfor de avtalte rammevilkårene. Vi vil være på plass etter avtalt responstid og forsikre at skriveren din har så lav nedetid som mulig. Din skriver vil proaktivt melde ifra om feil, og vi vil automatisk sende toneren du har behov for basert på din printhistorikk.

TotalCare – Omfattende dekning med forutsigbarhet

TotalCare gir omfattende servicedekning av deler, toner og arbeidskostnader. Dette er vår standard serviceavtale og er ***perfekt for deg med stabil drift og behov for høy forutsigbarhet.*** I denne tjenesten vil toner, reservedeler og servicearbeid være inkludert i din klikkpris dersom forutsetningene for prisen er møtt. Denne tjenesten har betingelser på dekkflate, printvolum og sort-hvit andel. Se seksjonen for Servicebetingelser for mer informasjon. Tjenesten omfatter også garantert driftstid (SLA), telefon- og fjernsupport, dedikert teknisk rådgiver som valgfritt tillegg, samt mulighet for reserveprint som en tjeneste.

UltraCare – Maksimal trygghet og frihet

UltraCare er vårt mest omfattende tjenestenivå, der absolutt alle kostnader er inkludert uten klausuler eller begrensninger. Her får du ubegrenset tonerforbruk, fast sort klikkpris, ingen krav om minimumsvolum, og ubegrenset toner-dekkflate. I tillegg følger garantert oppetid, inkludert reserveprint og dedikert teknisk rådgiver. ***UltraCare er løsningen for kunder med kritiske produksjonskrav og behov for absolutt forutsigbarhet og trygghet.***

Responsprioritetsnivå

Vi tilbyr ulik grad av prioritet til alle våre servicenivåer. Med prioritet mener vi hvilken prioritet du vil få i vår serviceuttrykning. De høyere nivåene vil prioriteres over de lave nivåene og motta service raskere.

Inngått Servicenivå	Prioritet	Gjennomsnittlig responstid
Nivå 1	Bronse	Innen neste dag
Nivå 2	Sølv	4-6 timer
Nivå 3	Gull	3-4 timer

Service på tilleggsutstyr

Dersom du kjøper tilleggsutstyr fra Canon sammen med din enhet får du også muligheten til å inkludere dette inn i din serviceavtale. Dette prises med en fast serviceavgift per måned for hver tilleggskomponent du kjøper.

Spesielt for BLM435E/450E

For BLM435E/450E vil det opprettes egen serviceavtale. Avtalen følger samme betingelser som øvrig serviceavtale, og det er et krav om samme kontraktsperiode på BLM som for hovedenhet. Service bestilles direkte til BLM ved behov. Du kan bytte hovedenhet og beholde eksisterende BLM, men da må avtaleperioden på BLM tilpasses ny avtaleperiode. Tjenesten inkluderer deler og arbeid, og prises ved fast månedlig pris.

Frakt og installasjon

Canon sørger for profesjonell utpakking og visuell kvalitetskontroll av utstyret ved levering, inkludert fjerning og miljøvennlig håndtering av emballasje. Maskinen monteres, klargjøres og oppgraderes med nyeste firmware med norsk språkdisplay (delvis utført før levering).

Utstyret kobles til kundens nettverk, og nødvendige drivere installeres og konfigureres på server og klienter. Tilleggstjenester som skanning, Command Work Station og Scan-to-Mail konfigureres basert på kundens spesifikasjoner. Eventuelle adresselister importeres, og skriveren kalibreres (AutoGradaion).

Kunden er ansvarlig for at aktivt nettverksuttak og kabel fra uttak til maskin er tilgjengelig ved installasjonen. Installasjonen gjennomføres iht. et avtalt skjema som beskriver nettverksinformasjon, ønskede funksjoner og antall brukere. Tid utover avtalt installasjon faktureres etter gjeldende timepriser.

Installasjonen regnes som ferdig når utskrift fungerer fra avtalte klienter, og alle forhåndsavtalte funksjoner er operative.

Skreddersydde tillegg

Utvidet tonerlager – Alltid godt forberedt

Vanligvis sikrer vi deg et standard tonerlager med én kassett i maskinen pluss to ekstra på lager per farge. Men har du behov for ekstra trygghet i perioder med høy produksjon, anbefaler vi tjenesten «**Utvidet tonerlager**». Vi tar oss av hele logistikken og sørger for at du alltid har det antallet tonerkassetter du ønsker tilgjengelig. Dette gir deg maksimal forutsigbarhet, og du kan også samle tonerlageret for flere skrivere på ett sted – enkelt og oversiktlig!

Reserveprint som en tjeneste – trygghet når du trenger det mest

Hva gjør du hvis hovedmaskinen svikter eller du opplever uventet høyt volum? Med tjenesten «**Reserveprint**» trenger du ikke lenger bekymre deg. Du sender enkelt printjobbene til oss, og vi printer dem raskt ut på utstyr som tilsvarer det du allerede bruker. Deretter leverer vi ferdige utskrifter direkte tilbake til deg, eller rett til din kunde. Dette gir deg full fleksibilitet og sikkerhet uten behov for ekstra utstyr.

Dedikert teknisk rådgiver – eksperthjelp kun et tastetrykk unna

Med tjenesten «**Dedikert teknisk rådgiver**» får du direkte tilgang til en personlig kontaktperson som kjenner deg og ditt utstyr godt. Du får et eget direktenummer til rådgiveren, som er raskt tilgjengelig og klar til å løse utfordringer eller gi råd om optimal bruk av printerne din. Rådgiveren hjelper deg også med å kontakte andre eksperter, slik at du alltid har tilgang på kompetanse som kan løfte både kvalitet og effektivitet i produksjonen din.

Miljøhåndtering av toner – enkelt og ansvarlig

Canon gjør det enkelt for deg å være miljøvennlig! Vi setter opp en praktisk innsamlingsbeholder hos deg, slik at du raskt kan kvitte deg med brukte tonere, wastetoner, tromler og deler fra Canon. Beholderen tømmes jevnlig – eller akkurat når du trenger det – og innholdet blir gjenvunnet og gjenbrukt der det er mulig. Slik får du en smidig løsning som sparer deg tid, samtidig som du bidrar til et bedre miljø og styrker virksomhetens grønne profil.

Service på mid- og high end server – trygghet og full kontroll

Med vår omfattende vedlikeholdstjeneste sikrer Canon at ditt utstyr og tilhørende programvare alltid yter optimalt. Våre erfarne og sertifiserte teknikere holder alt i topp stand, slik at du og din virksomhet kan bruke tiden på det dere er best på.

Tjenesten gir deg:

Alltid oppdatert programvare: Vi sørger for regelmessige software-oppggraderinger og service-patcher, slik at du alltid har tilgang til nyeste funksjoner og høy sikkerhet.

Arbeid inkludert: Våre spesialister utfører alt vedlikehold innen avtalt tid og responstid, noe som sikrer problemfri drift og minimal risiko for driftsavbrudd.

Reservedeler uten ekstra kostnad: Alle nødvendige reservedeler hvor Canon Norge har serviceansvar er inkludert, slik at du slipper overraskende kostnader og lange bestillingstider.

Automatisk tilgang til nye programversjoner: Du får alltid tilgang til oppdaterte versjoner av programmene som brukes (unntatt operativsystem), og ligger derfor alltid et steg foran.

Rask respons når du trenger det: Ved behov for bistand prioriteres du etter responstiden som allerede er avtalt i serviceavtalen din.

Merk at tjenesten ikke inkluderer slidedeler, forbruksmateriell eller vedlikehold som skyldes feilaktig bruk eller unormal slitasje.

Vår vedlikeholdstjeneste gir deg trygghet, enkel drift og reduserte kostnader – slik at du kan konsentrere deg om å utvikle virksomheten din videre.



Servicebetingelser

For at du som kunde skal få maksimal verdi av våre tjenester, er det viktig at følgende servicebetingelser er oppfylt. Ved å sikre at disse vilkårene overholdes kan vi garantere optimal drift, høy kvalitet og forutsigbarhet i hele avtaleperioden. Ved å signere denne serviceavtalen aksepteres alle betingelser i dette dokumentet.

Dekkflate

Forbruk av toner utover avtalt dekkflate

Avtalen inkluderer en maksimal gjennomsnittlig toner-dekkflate per side per farge, som spesifikt defineres i kontrakten din (f.eks. 8,5% eller 10% avhengig av maskinmodell). Hvis faktisk tonerbruk overstiger dette nivået endres din pris for avregningsperioden med 1 øre per dekkflate-prosent over avtalt nivå. Eksempel: Dersom avtalt nivå er 10% og faktisk bruk er 12%, faktureres 2 øre multiplisert med produsert volum i A4 ekvivalenter. Dersom ikke dekkflate er spesifikt avtalt vil vi benytte 10% som standard inkludert dekkflate.

Se appendiks for hvordan dette kalkuleres.

Lavt Volum

For å sikre en bærekraftig drift av våre skrivere må de operere innenfor gitte printvolum. Skrivere som ikke er operasjonelle i gitte perioder har store oppstartskostnader ved seg. Samtidig vil et lavt volum være fordyrende per klikk. Kunden forplikter derfor til å produsere minimum et gitt volum per måned. Dette volumet vil faktureres i henhold til avtalte klikkpriser uavhengig av faktisk produsert volum. Tabellen under viser det nedre fargevolumet i A3 ekvivalenter per modell per måned.

Modell	Volum per måned
imagePRESS V1350	25.000
imagePRESS V1000	12.500
imagePRESS V900	5.000
imagePRESS V800	3.750
imagePRESS V700	2.500

Sort-hvit andel

Våre fargemaskiner er primært designet for fargeutskrift. Ved en høy andel sort-hvit utskrifter justeres prisen for sort-hvitt per side basert på ditt faktiske forbruk. Dette sikrer at du får en rettferdig prisstruktur tilpasset faktisk bruk

Månedlig sort A4 Ekvivalenter	Klikkpris A4 Sort (A3=2*A4)
0-10.000	10 øre
10.001 – 20.000	11 øre
20.001 – 30.000	12 øre
30.001 – 40.000	13 øre
Over 40.001	15 øre

Prisene er gjenstand for årlig prisjustering etter avtaleinngåelse i henhold til Canons standardbetingelser. Prisene for A3 Sort utskrift vil være 2 ganger oppgitt A4 pris.

Utskrift av banner

Ved utskrift av banner vil våre skrivere kunne skille mellom to lengder. Om ikke annet er oppgitt av priser i din avtale, vil et bannerklikk være likt ett A3 klikk+20%. Med andre ord vil en bannerside mellom 487,7mm og 975,4mm faktureres for ett A3 klikk + A3 klikk x 1,2.

Papirlengde	Small (113/123)	Large (112/122)	Banner (463/465)
$L < 487.7\text{mm}$	0	+1	0
$487.7 < L \leq 975.4 \text{ mm}$	0	+1	+1
$975.4 < L \leq 1300 \text{ mm}$	0	+1	+2

Site Survey – Grunnlag for problemfri drift

Ved kjøp av maskin gjennomfører Canon en obligatorisk befaring (site survey) for å sikre optimale miljøforhold. Eventuelle nødvendige forbedringer må gjennomføres før maskinen leveres. Dersom disse betingelsene ikke opprettholdes etter leveranse, vil ytterligere service være utenfor avtalen og faktureres separat. Fordelen for deg er at dette sikrer høy oppetid og god kvalitet på produksjonen.

Ferdig utfylt og signert Site Survey skal foreligge i forkant av avtalt leveranse.

Reserveprint som en tjeneste

Ved kjøp av reserveprint vil du få tilgang til å bruke vårt dokumentcenter for produksjon av dine oppdrag. Vi har flere printoperatører med lang fartstid innen produksjon av print. Du kan forvente å få svar på din forespørsel innen en arbeidsdag, med tilhørende tidsestimat på oppdraget. Du vil betale din egen klikk-pris med et påslag for arbeid og papir. Dersom du ønsker å produsere noe annet enn ren print vil dette også faktureres. Eksempelvis dersom du ønsker at vi skal levere produksjon rett til din sluttkunde, eller om det må brukes andre innsatsfaktorer enn ark og toner for ferdigstilling. Prisestimat og tidsestimat på leveransen blir dere enige om ved kontakt.

Bruk av media – Riktig mediebruk sikrer kvalitet og levetid

Med avtalen følger en Media Guide med anbefalinger om riktig bruk av medie. Hvis medier brukes i strid med denne guiden, som medfører redusert kvalitet eller økt slitasje, forbeholder Canon seg retten til å endre servicebetingelsene og fakturere løpende for skader som oppstår. Fordelen ved å følge guiden er høyere utskriftskvalitet og potensielt lavere nedetid på din skriver. Media Guide for din skriver finner du her: <https://www.canon.no/support/business/services/contracts/>

Oppkobling mot eMaint – Effektiv drift og service

Alle våre tjenester forutsetter oppkobling mot eMaint for optimal drift. Uten denne oppkoblingen vil viktige funksjoner som automatisk tonerforsendelse og feilvarsling ikke fungere. Oppkobling sikrer deg kontinuerlig overvåking, rask respons og høy driftssikkerhet.

Maksimumsvolum – Sikrer maskinens levetid og ytelse

Hver maskin og tilleggsutstyr har en maks levetid målt i antall sider. Printerens vil selvsagt fungere etter, men med et mye større servicebehov. Du finner maksimumsvolumet til maskinen du har kjøpt i skriverens funksjonssertifikat. Hvis volumet på utstyret når sitt maksimumsnivå før avtaleperiodens utløp forbeholder Canon seg retten til å reforhandle serviceavtalen.

Frakt av toner – Forutsigbar og effektiv logistikk

Fraktkostnader for toner faktureres forskuddsvis og følger faktureringsperioden i avtalen. Ved oppsigelse før periodens slutt refunderes ikke fraktkostnader. Dette sikrer en jevn og problemfri leveranse av toner gjennom hele avtaleperioden. Prisen er fast, uavhengig av antall leveranser. Dette gir en høy grad av forutsigbarhet og ingen ekstrakostnader forbundet med frakt av toner, tromler og annet forbruksmaterieell som leveres av Canon Norge.

Reisesone

Reisekostnader for våre teknikere faktureres forskuddsvis og følger faktureringsperioden i avtalen. Prisen er fast, uavhengig av antall besøk din skriver har. Dette gir en høy grad av forutsigbarhet og ingen ekstrakostnader forbundet med servicebesøk. Prisen dekker reise til din lokasjon, bompenger/ferge, parkering og andre eventuelle utgifter ved transport. Alle våre teknikere benytter elektriske biler i sin tjeneste for å minimere vårt miljøavtrykk.

Prisjustering

Generell prisjustering

Pris for avtalte ytelser vil endres, uten varsel, gjennom en årlig regulering. Dersom ikke annet er avtalt vil endringen utføres 1. januar hvert år. Prisøkningen vil være relatert til økte kostnader for leveranse av ytelsene, som for eksempel økte lønnskostnader, varekostnader, transportutgifter, offentlige avgifter eller nye lovpålagte krav fra myndighetene. Ved devaluering eller varig endring av norske kroner (NOK) i forhold til Canons handelsvaluta, kan Canon justere prisen tilsvarende uten varsel.

Spesielt ved brukt-utstyr

Ved salg av bruktutstyr iht. Avtalen har Canon også rett til å justere avtaleprisene med 5 % årlig fra installasjonsdatoen utover øvrige prisforhøyelser.

Oppsigelse av serviceavtalen

Hvis en serviceavtale blir oppsagt i avtaleperioden skal kunden betale for hele avtaleperioden. I disse tilfeller vil det resterende volum bli estimert iht. historisk forbruk. Etter avtaleperiodens utløp fornyes serviceavtalen automatisk med 12 måneder av gangen og fortsetter å løpe med mindre en av partene skriftlig sier opp avtalen 3 måneder før neste fornyelse. En oppsigelse av Serviceavtalen skal alltid være skriftlig, og kunden skal gi Canon slik informasjon som angitt i våre standardbetingelser pkt. 4.4. Ved automatisk forlengelse av avtalen vil serviceprisene øke med 20 %.

Øvrige betingelser

Se våre standardbetingelser for øvrige generelle avtalebetingelser. Vilkår i denne avtalen har forrang over våre generelle betingelser. De generelle betingelsene finner du her:

<https://www.canon.no/support/business/services/contracts/>

Appendiks

Kalkulering av dekkflate

Gjennomsnittlig toner dekkflate kalkuleres ved å bruke antall tonerflasker forbrukt og sammenhengen mellom faktisk volum og hvilket volum som er forventet av forbrukte tonerflasker gitt referanse-dekkflaten for den gitte modellen (oppgitt i tabellen under)

Oversikt over referanseverdier per modell

Modellnavn	Toner kode	Referanse-dekkflate	Forventet antall A4 Sider
imagePRESS V700 imagePRESS V800 imagePRESS V900	Toner T01 (Y)	8.5%	39,500
	Toner T01 (M)	8.5%	39,500
	Toner T01 (C)	8.5%	39,500
	Toner T01 (BK)	8.5%	56,000
imagePRESS V1000	Toner T11 (Y)	10%	33,000
	Toner T11 (M)	10%	33,000
	Toner T11 (C)	10%	33,000
	Toner T11 (BK)	10%	45,500
imagePRESS V1350	Toner T14 (Y)	10%	44,000
	Toner T14 (M)	10%	44,000
	Toner T14 (C)	10%	44,000
	Toner T14 (BK)	10%	44,500

Vi vil hente informasjon om antall sider og tonerflasker forbrukt fra tellerverksoversikten til din skriver. Dette vil skje elektronisk via vår eMaint tjeneste.

Vi vil hente og benytte følgende telleverk for volum:

<Counter/Device Information> IP Address: 172. 19.108. 95

112	Total (Black & White/Large)	00000029
113	Total (Black & White/Small)	00001037
122	Total (Full Color + Single Color/Large)	00000176
123	Total (Full Color + Single Color/Small)	00003812
501	Scan (Total 1)	00002750
301	Print (Total 1)	00004246
374	Total (Full Color + Single Color/Large): High	00000061
377	Total (Full Color + Single Color/Small): High	00000283

Monitoring Service Print List Check Send Counter Check MEAP Counter Device Info./ Other

Og følgende for antall tonerflasker:

<Counter/Device Information>

071	Toner Cartridge Replacement (Black)	00000001
072	Toner Cartridge Replacement (Yellow)	00000001
073	Toner Cartridge Replacement (Magenta)	00000001
074	Toner Cartridge Replacement (Cyan)	00000001

3/3

Monitoring Service Print List Check Send Counter Check MEAP Counter Device Info./ Other

Toner som benyttes ved oppsett, kalibrering og implementering tas høyde for ved at vi vil trekke fra ett sett med toner i vår kalkulering.

Kalkuleringseksempel

$$\frac{\text{Toner plassert i maskin} * \text{Forventet Yield}}{\text{A4 Farge EQ} \times 4 \text{ Tonerflasker} + \text{A4 Sort-hvitt EQ}^*} = \frac{\text{PCU Inserted}}{\text{PCU Printed}} = \text{Toner Ratio (TR)}$$

*A4 Ekvivalent (A4EQ) = A4 Print + 2 x A3 Print + 3 x Banner Print

Dekkflate = Toner Ratio x Forventet dekkflate

Eksempel

A4 Farge:	216.342
A3 Farge:	2.292.526
A4 Sort:	12.031
A3 Sort:	230.303
Banner Farge:	0
Banner Sort:	0

Sort Toner:	177
Magenta Toner:	164
Gul Toner:	150
Cyan Toner:	151
Implementering:	4

$$\frac{(151 \text{ Cyan} + 164 \text{ Magenta} + 150 \text{ Gul}) \times 44.000 \text{ A4EQ}^* + 177 \text{ Sort} \times 44.500 \text{ A4EQ}}{[12.031 \text{ A4B\&W} + 2 \times 230.303 \text{ A3B\&W}] + [4 \times 216.342 \text{ A4CL} + 4 \times 2 \times 2.292.526 \text{ A3CL} + 4 \times 3 \times 0 \text{ Banner}]}$$

A3 = 2A4

Fire tonerflasker i bruk

A3 = 2A4

$$= \frac{28.336.500}{[472.637] + [19.205.576]} = 1,44$$

Dekkflate = 14,4% | 44% over forventet



Canon Norge AS

Besøksadresse: Hallagerbakken 110
1256 OSLO

Postadresse:
P.O.Box 33, Holmlia N-1201 OSLO

Fakturaadresse:
Canon Norge AS
Postboks 1 Youngstorget 0028 Oslo Norway

Tlf. sentralbord: +47 22 62 92 00