

KLIENTTJÄNSTER

INLEDNING

Cygate erbjuder ett brett utbud av Bastjänster. Dessa tjänster är indelade i Applikationslager och i Infrastrukturlager. De Bastjänster som finns är Applikationsdrift, Applikation som tjänst, Klienttjänster, Utskriftstjänster och Datacentertjänster. Vi erbjuder som komplement även Tilläggstjänster och Stödtjänster.

Bastjänsterna ovan avser driftfasen. Införandet genomförs som ett projekt som drivs av Cygate i samarbete med kunden.

Detta dokument presenterar Klienttjänster och ger en beskrivning av innehållet i tjänsten, d.v.s. vad Cygate kommer att leverera. I Tjänstebeskrivningen framgår vilka basmoduler som ingår i tjänsten och vilka tillvalsmoduler som kan väljas.

Traditionell IT-leverans

Kundens ansvar

- Utvärdera teknisk lösning
- Välja teknisk lösning
- Köpa rätt produkter och support
- Integrera & installera komponenter
- Ordna drift, service och support
- Upprätthålla dokumentation
- Upprätthålla säkerheten
- Upprätthålla kompetens
- Semester/sjukdoms ersättare

Cygates ansvar

Tillhandahålla teknik och produkter

IT som tjänst

Kundens ansvar

Beställa funktioner och servicenivå

Cygates ansvar

- Äga teknisk utrustning
- Installera och integrera funktioner
- Sköta driften
- Leverera beställda funktioner
- Upprätthålla beställd IT-säkerhet
- Upprätthålla dokumentation
- Vidareutveckla infrastrukturen
- Upprätthålla kompetens
- Resursförstärka

TJÄNSTEBESKRIVNING



Arbetsplats som tjänst

Den framtida arbetsplatsen kommer att ställa höga krav på tillgänglighet och mobilitet. Med Cygates klienttjänst Arbetsplats som tjänst möter vi dessa nya krav genom att erbjuda dels en kundanpassad och dels en komplett arbetsplats. Tjänsten omfattar funktionsansvar för bärbara och stationära persondatorer, surfplattor och telefoner och tjänsten är utformad för att vara en del av kundens IT-miljö där Cygate ansvarar för samtliga delar ingående i livscykeln.

Cygate levererar en tjänst som är unik. Den är anpassad efter kunds aktuella behov och den består av en arbetsstation, en tjänstenivå och de tillval som sätts samman till en fungerande helhet.

"Helheten" levereras via Cygates Webbshop där kunden får en egen kundarea. Där kan grundalternativ av arbetsplats, tillval och anpassningar beställas av slutanvändarna själva då Webbshoppen har inbyggda attestfunktioner.

Arbetsplatsen levereras med kundens önskade inställningar och mjukvara, installerad och testad på slutanvändarens skrivbord tillsammans med eventuella tillbehör. Alltid med fabriksgarantier och på-platsen-service.

Cygate ansvarar för den löpande hanteringen av arbetsplatsen via en central distribution av säkerhetsuppdateringar, programvaror och administration av inventarierna.

Arbetsplats som tjänst



Bild 1: Arbetsplats som tjänst är indelad i fyra delar: Arbetsplats, Tjänstenivå, Tillval och Webbshop

Cygates klienttjänster är uppdelade i de fyra delarna Arbetsplats, Tjänstenivå, Tillval och Webbshop. Delarna anpassas så de passar kunds aktuella behov. Beställningar sker via kundens egen area i webbshopen vilken Cygate tillhandahåller. Kund kan även välja att finansiera hårdvara via Telia Finans, vilket bland annat innebär att all hårdvara försäkras samt hanteras miljövänligt när den gått ur drift.

Arbetsplats/enheter

Val av enheter

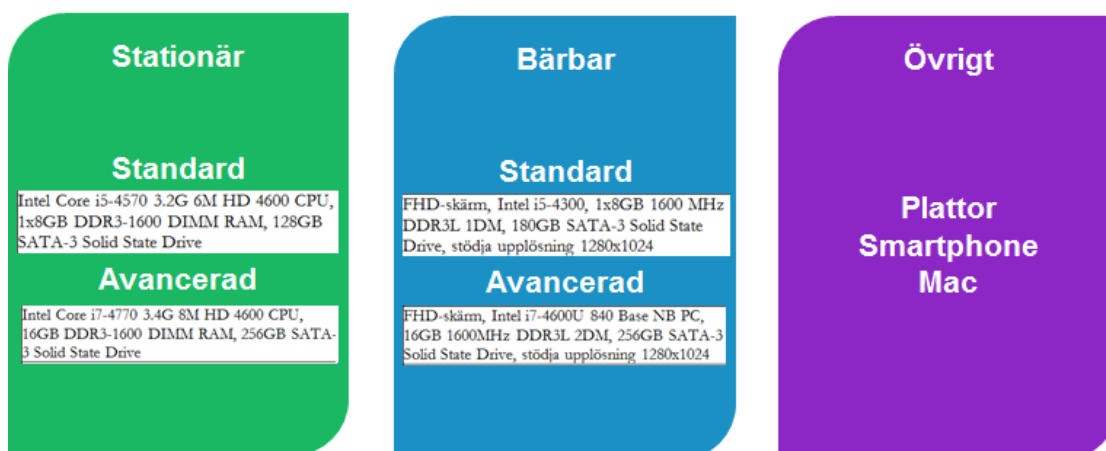


Bild 2: Exempel på enheter med indelning enligt Standard och Avancerad

Cygate samarbetar med flera olika hårdvaruleverantörer för att kunna möta kunders krav och önskemål. Cygate har idag fyra olika paketeringar från två olika tillverkare för persondatorer.

- Standard, Stationär dator (för användare som arbetar med vanligt kontorsarbete)
- Avancerad, Stationär dator (för användare som kräver lite kraftfullare dator, med mer minne och en kraftfullare CPU)
- Standard, Bärbar dator (för användare som arbetar med vanligt kontorsarbete)
- Avancerad, Bärbar dator (för användare som kräver lite kraftfullare dator, med mer minne och en kraftfullare CPU)

Utöver dessa standardpaketeringar kan anpassade paketeringar tas fram som möter kundens och användarens övriga och/eller speciella önskemål.

Tjänstenivåer

Val av tjänstenivå

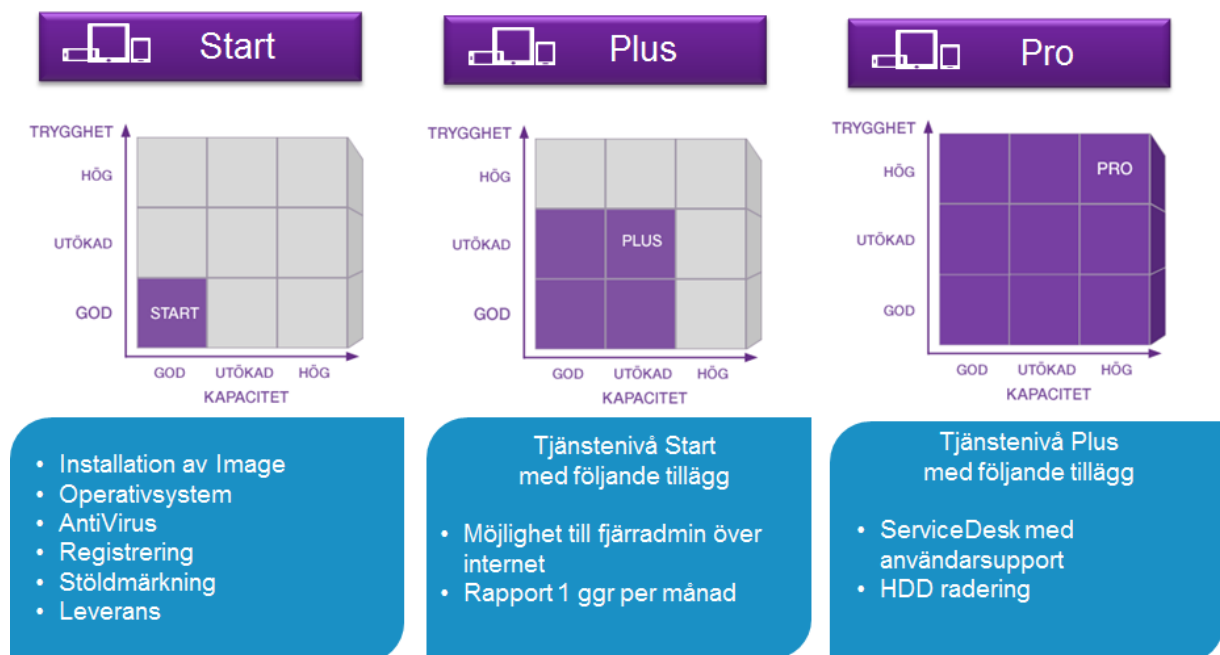


Bild 3: Tjänsterna finns i tre olika nivåer

Cygate har paketerat tjänsterna i tre nivåer för Arbetsplats som tjänst. Det är nivåerna START, PLUS och PRO. Nedan beskrivs vad som ingår i respektive tjänst.

START:

- Avemballering
- Image till disk (förkonfigurerad programvara och PC)
- Registrering
- Stöldmärkning
- Microsoft operativsystem
- Cygate Asset Management
- Leveranskoordination
- Kundanpassad e-handel för beställningsrutin
- Centralisering av mjukvaror och operativsystem

PLUS: (ovanstående punkter för START samt följande punkter)

- Cygate tilldelas åtkomst av arbetsplatsen över Internet
- Microsoft SCCM klientlicenser
- Servicedesk 08.00 – 17.00 helgfria vardagar (support faktureras löpande)
- Frakt till valfri leveransadress inom Sverige
- Rapport 1ggr/månad

PRO: (ovanstående punkter för både START och PLUS samt följande punkter)

- Musmatta/kontaktinformation till Cygate Service Desk
- Datadestruktion av uttjänade klientarbetsplatser.
- Användarsupport via Cygate Servicedesk
- Statistik användarsupport 1 ggr/månad

PRO Light: (kundanpassad tjänst för redan inköpta kundägda enheter med följande punkter)

- Antivirus
- Cygate Asset Management
- Kundanpassad e-handel för beställningsrutin
- Microsoft SCCM klientlicenser
- Servicedesk 08.00 – 17.00 helgfria vardagar
- Rapport 1gång/månad
- Centralisering av mjukvaror och operativsystem
- Användarsupport via Cygate Service Desk
- Statistik användarsupport 1 gång/månad

Tillval

Val av tillval

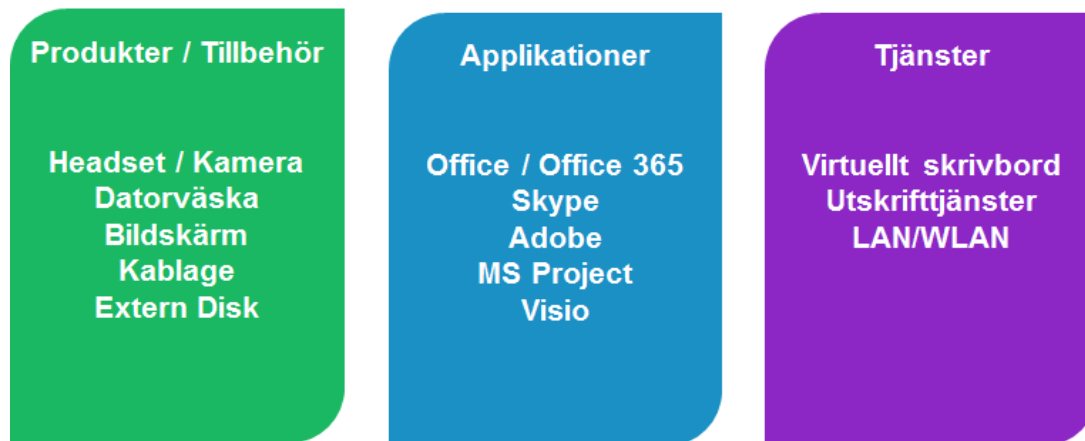


Bild 4: Det finns tre grupper för olika kategorier av tillval

Cygate har ett brett utbud av olika tillval. Cygate har valt att dela in dem i tre olika grupper, Produkter/Tillbehör, Applikationer och Tjänster.

Produkter/Tillbehör

Ett vanligt problem för arbetsplatsmiljöer idag är att det förekommer alldeles för många olika varianter av tillbehör vilket kan orsaka störningar i en arbetsplatstjänst. Därför är Cygates starkaste rekommendation att detta styrs upp genom att välja ut standardtillbehör och publicera dem i webbshoppen. Cygate rekommenderar och säkerställer funktionalitet med standardtillbehören mot enheter som levereras inom tjänsten.

Applikationer

Cygate har att via olika avtal möjlighet att leverera programvaror inom tjänsten.

Beträffande Microsoftlicenser kan Cygate leverera licenser via SPLA eller CSP, vilket innebär att Microsofts applikationer och onlinetjänstlicenser kan hyras ut. Licenser betalas efter utnyttjande per månad.

Tjänster

Att samordna hantering och beställning av andra tjänster som har direkt koppling till arbetsplatsen via samma webbshop blir mycket fördelaktigt för kund.

Virtuella skrivbord

Cygate har genom en lång erfarenhet inom området End User Computing skapat en tjänst för att leverera virtuella skrivbord (VDI) som molntjänst. Det är ett alternativ till att investera i och drifta infrastruktur till exempel datorer och nätverk på egen hand.

En användare kan med denna tjänst logga in och komma åt sina applikationer och arbetsdokument oavsett tidpunkt, plats och enhet. Det är en skalbar tjänst med ett fast månadspris per VDI/virtuellt skrivbord och därmed behövs inte investeringar i infrastruktur och licenser.

För att arbeta med ett virtuellt skrivbord så behövs det en enhet (klient, normalt en PC) som har en Internet-förbindelse. Klienten behöver också fullt ut supportera "Bring Your Own Device"-konceptet (BYOD).

Följande punkter beskriver de ingående delarna i tjänsten:

- **Infrastruktur**
Cygate tillhandahåller all infrastruktur som krävs för de virtuella skrivborden.
- **Delade eller dedikerade virtuella skrivbord**
Kund väljer själv hur många delade virtuella skrivbord och/eller dedikerade 1:1 virtuella skrivbord de vill ha.
- **Enterprise Center**
Via denna portal administreras alla virtuella skrivbord (VDI). Varje kund har en egen dedikerad portal.
- **Desktop Portal**
Genom denna portal kan slutanvändaren ansluta sig mot sitt virtuella skrivbord helt via webbgränssnittet som ett alternativ till att ansluta sig med en vanlig klient.
- **Support & Underhåll**
Ett telefonnummer att ringa om det uppstår problem med tjänsten.

Utskrifttjänster

Se utförlig information i "6 Utskrifttjänster".

LAN/WLAN

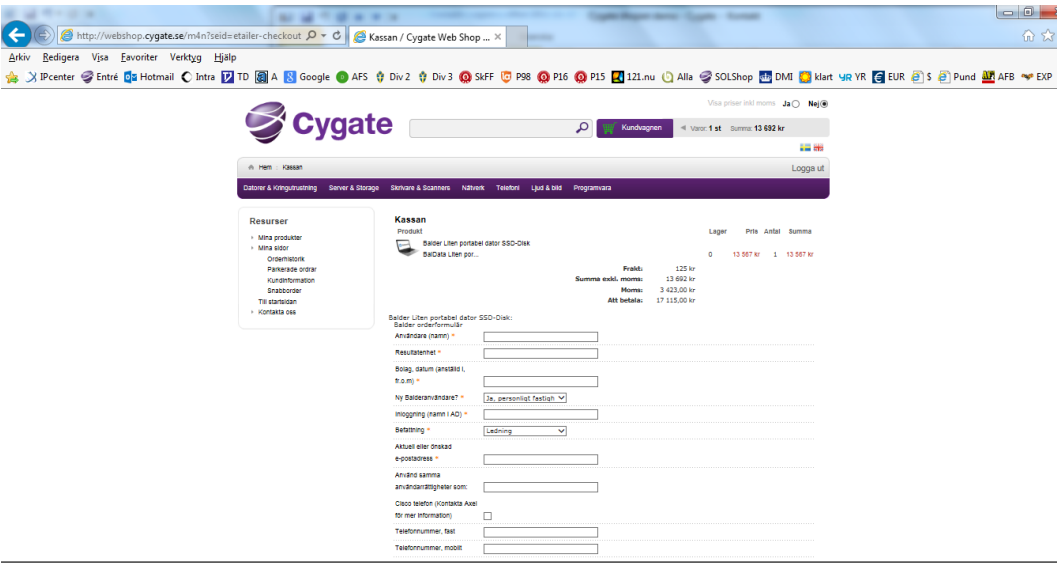
Se utförlig information i "8 Nätverk och kommunikation".

Webbshop



Bild 5: I Cygates webbshop får kunden en egen unik kundarea.

Beställning sker genom Cygates Webshop som är skräddarsydd för kunden. Vid beställning anges datormodell med eventuella tillbehör tillsammans med uppgifter om fakturamottagare, leveransadress, avdelning (styr val av image), slutanvändare samt gods- och fakturamärkning. Beställningen sker av kundens IT-ansvarig eller godkänd beställare.



Produkt	Lager	Pris	Antal	Summa
Bilder Liten portabel dator SSD-Disk	0	13 587 kr	1	13 587 kr

Frakt: 125 kr
 Summa exkl. moms: 13 692 kr
 Moms: 3 423,00 kr
 Allt betalt: 17 115,00 kr

Bilder Liten portabel dator SSD-Disk:
 Bilder orderformulär

Användare (namn) *
 Resultatet *
 Bilag. datum (aktiskt L. datum) *
 Ny Baserad användare? * Ja, personligt Testsign
 Inloggning namn (AD) *
 Bakring *
 Aktuell eller Street e-postadress *
 Använd samma användaruppgifter som:
 Cisco telefon (Kontakta Axel för mer information) *
 Telefonnummer, fast *
 Telefonnummer, mobil *

Vi använder cookies, för att öka användarvänligheten i enlighet med Lagen om elektronisk kommunikation. Genom att fortsätta använda vår webbplats förklarar vi att du godkänner detta. [Stäng](#) X

Leverans

Leverans sker direkt till slutanvändaren. Beställd produkt skickas från Cygates konfigurationscentra direkt till respektive kontor utifrån de uppgifter som anges i beställningsformuläret i webbshoppen.

Service under hyrestiden

Cygate hanterar hela serviceflödet från mottagande av felaktig enhet till leverans av reparerad eller ersatt produkt. Cygate har en datorpool med Cygates standard PC-modeller för leverans och service och på så sätt kan leveranstid och tid för service på Arbetsplats som tjänst under hyresperioden minimeras. Kund får en andel i Cygates datorpool som innehåller ett antal datorer som snabbt kan färdigställas med en image (kopia på disk och konfiguration) för att sedan skickas till ut till användaren.

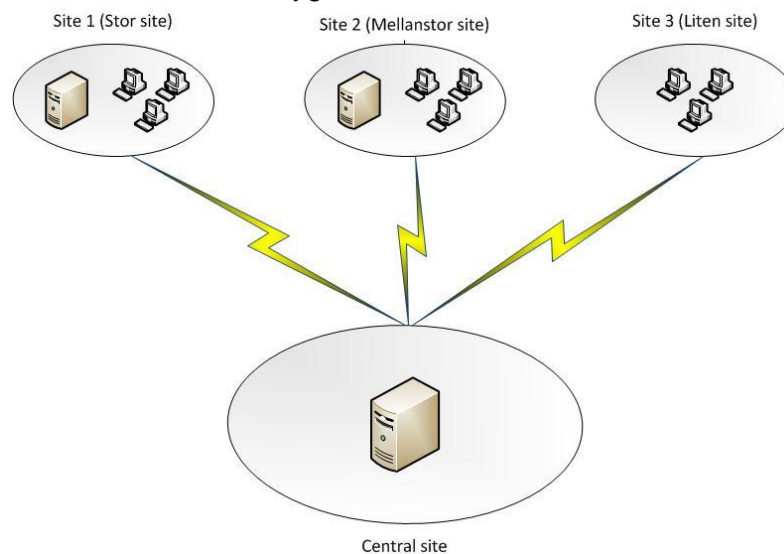
Service på utrustning under hyrestiden som ej kan hänföras till datorpoolen kan utföras av Cygate. Felanmälan sker till Cygate på angivet servicenummer, via e-post eller direkt i Cygates ärendehanteringssystem. Service sker därefter inom utsatt tid.

Försäkring

Vid finansiering av inköp av arbetsplats ingår försäkring. Försäkringen gäller för fysisk skada på eller vid förlust av utrustning genom plötslig och oförutsedd utifrån kommande händelse som har till följd att utrustningens värde minskas eller går förlorat ("allriskskada"). Inga åldersavdrag görs. Försäkringen gäller inom EU inklusive Norden.

Central klientmanagement med Microsoft SCCM

För att kunna erbjuda tjänster, support och underhåll av en klient under dess livstid erbjuds en central plattform som hanteras av Cygate.



För att kunna definiera en site (adress) enligt ovan måste följande ingångsvärden beaktas

- Hastighet på förbindelsen till central site
- Antal datorer/användare per site
- Installationsfrekvens av operativsystem/applikationer

På en site där infrastruktur saknas kommer en del funktioner inte att finnas tillgängliga. Behöver en dator installeras om på site 3 kommer det att krävas manuella steg för inskickande av dator. På site 1 och 2 kan en ominstallation av en dator ske helt automatiskt.

Plattformen erbjuder följande funktioner och tjänster för Windowsbaserade klienter:

- Hantering av operativsystem
 - Nyinstallation/ominstallation
 - Via nätverk eller USB/DVD
 - Hantera inställningar i Windows
 - Patchhantering
- Mjukvaruhantering
 - Installation/uppgradering och avinstallation av mjukvara
 - Rapporter kring nyttjande av specificerade applikationer
 - Självetjäningsportal med workflow (applikationsportal)
- Inventering
 - Hårdvaruinventering
 - Mjukvaruinventering (licenshantering)
- Verktyg för att fjärrstyra klienter/användare
- Antivirus
- Rapporteringsverktyg
 - Ett antal rapporter ingår från start
 - Möjligt för kund att skriva egna rapporter eller att beställa dem från Cygate

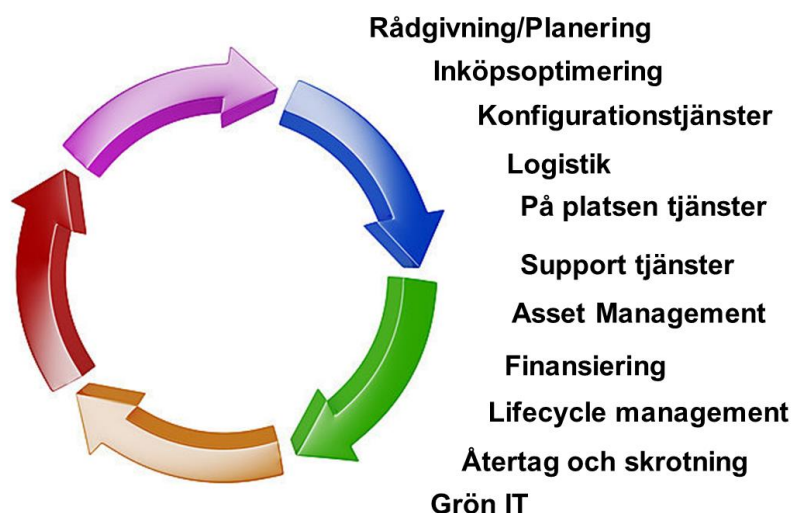
Denna funktion hanterar datorns operativsystem. Funktionen möjliggör installation av ny dator och ominstallation av befintlig dator. Installationerna av Windows kan ske helt automatiskt så länge en stödjande infrastruktur finns. Tjänsten fungerar även utan infrastruktur, men då hanteras dessa installationer manuellt via USB och/eller DVD. Även uppdateringar och inställningar av Windows (Windows Update) och mjukvara på klienterna hanteras under dess livslängd. Cygate kan mäta hur ofta en viss applikation används och det finns även en självbetjäningsportal där användarna själva kan hämta och installera program.

Både mjukvara och hårdvara inventeras. Inventeringsdata samlas i en central databas som det går att ta ut rapporter ifrån och det finns även möjlighet att se licensutnyttjande per applikation och det medföljer ett stort antal fördefinierade rapporter och det går att skapa och skraddarsy rapporter helt efter eget önskemål. Cygate har tagit fram standardrapporter. Dessa ger information om datormodeller, operativsystem, datorinformation, datorer som inte använts senaste månaden samt installerad mjukvara. Framtagande av ytterligare rapporter utförs löpande.

Kunden får behörigheter till administration och dessa sätts via rollbaserad administration så att kunden kan ges behörighet till administrationskonsolen och Cygate hanterar dessa behörighetspaketeringar. Kunds Service Desk kan även hantera mjukvaruinstallationer eller ominstallationer av datorer via behörigheter som ärvs från kunds AD. Cygate hanterar då paket och applikationer. Kund kan även ge tillgång till slutanvändaren via applikationsportalen.

Livscykelhantering

Hantrar hela livscykeln för arbetsplatsen



Under hela livscykeln hjälper personal på Cygate kundens användare via Service Desk. Behöver kunden användarstöd, teknisk konsultation eller reparation av hårdvara erbjuder vi det på plats i kundens lokaler. När det är dags att ersätta produkter med nya tas även de uttrangerade produkterna om hand för att utföra säker radering, återvinning eller destruktion enligt vår gällande miljöpolicy.

Klienter som har en hårdvara som blivit tre år eller äldre byts ut till Cygates Arbetsplats som tjänst. Hårdvara som inte hunnit bli tre år behålls av kunden och Cygate levererar då endast tjänstedelen av Arbetsplats som tjänst. När klienterna är tre år byts de ut och ingår i tjänsten.

Beståndsdelar	Funktion
Beställning	Hantering av beställning av hårdvara, t.ex. datorer och tillbehör (vilket normalt utförs via e-handelsportal)
Leverans	Beställda och godkända hårdvaror levereras till användarens kontor
Installation	Hårdvara: Uppackning, fysisk installation, konfiguration, test av hårdvara, borttagning av emballage. Programvaror: Installeras automatiskt.
Förvaltning	Certifiering: ny hårdvara testas med operativ och basprogram innan den sätts i produktion Paketering: Operativsystemet och utvald programvara paketeras för att möjliggöra automatisk distribution från central punkt Patchning: Operativsystem, MS Office och övriga programvaror som automatiskt kan uppdateras med säkerhetsuppdateringar och patchar via den centrala distributionstjänsten
Assethantering	Assethantering av hårdvara ingår
Support	Andra och tredje linjens support för hårdvarurelaterade problem med service och hantering av garantiåtgärder.
Återlämning och avinstallation	Återlämning av hårdvara av olika anledningar

Fördjupad beskrivning av Livscykelhanteringstjänsten

I Cygates säkerhetsklassade centrallager förbereds all utrustning före leverans till kund. Efter utförd imagehantering och stöldmärkning transporteras leveransen till kundens lokaler. All utrustning levereras utan emballage för att på så vis uppnå minsta möjliga miljöpåverkan.

IMAC/D

Aktiviteten IMAC/D (Installation, Move, Add, Change and Disposal) syftar till att tillhandahålla användarsupport när det krävs åtgärder på plats. Åtgärderna är fysisk installation, avinstallation, programvaruinstallation och anslutning till serviceobjekt och tillbehör. Ärenden som är en följd av en incident betraktas inte som en IMAC/D, utan hanteras enligt en standard incident-hanteringsprocess.

Cygate hanterar:

Installation (Installation)

Installationen omfattar förinstallerade program- och maskinvaror och kundunika inställningar samt anslutning till skrivare och tillbehör. Testning utförs för att kontrollera att de installerade enheterna (maskinvara, programvara och nätverk) fungerar.

Cygate ska:

- Transportera utrustning till anvisad plats på användarens arbetsplats
- Koppla upp mot fördefinierade skrivare
- Packa upp utrustning och ta bort emballage
- Förinstallera basimage före leverans
- Säkerställa att antivirus och brandvägg är aktiverade
- Installera icke paketerad programvara manuellt
- Montera och ansluta serviceobjekt
- Koppla upp mot nätverk
- Verifiera att serviceobjekt är fullt fungerande
- Registrera enheterna i tillgångsregistret
- Flytta data mellan serviceobjekt vid utbyte av serviceobjekt
- Återta gammal utrustning

Flytt (Move)

Move omfattar flytt av serviceobjekt med tillbehör från en plats till en annan inom samma kontor.

Cygate ska:

- Koppla ur kablage och tillbehör
- Fysiskt flytta serviceobjekt, tillbehör och kablage
- Packa upp utrustning vid behov
- Koppla in kablar och tillbehör
- Verifiera att allt fungerar
- Uppdatera tillgångsregistret
- Ta bort emballage

Lägg till (Add)

Add omfattar tillägg av maskinvara, tillbehör och lämpliga drivrutiner på det befintliga serviceobjektet eller programvarutillägg (installation av programsviter och tillämpningar, vanligtvis med hjälp av en automatisk installationsprocess).

Cygate ska:

- Installera beställd program- och hårdvara
- Testa installerad program- och hårdvara
- Testa systemfunktionalitet
- Uppdatera tillgångsregistret vid behov

Förändring (Change)

Change omfattar ändring av maskin- och programvara. Maskinvaruändringarna är modifiering av serviceobjektet eller tillbehöret, antingen som uppgradering för att utöka funktionaliteten eller som nedgradering för att ta bort funktioner. Programvaruändringarna är modifiering av befintliga programvarukonfigurationer.

Cygate ska:

- Ändra konfiguration på ett befintligt serviceobjekt
- Testa den ändrade programvaru- och hårdvarukomponenten
- Testa systemfunktionalitet
- Uppdatera tillgångsregistret vid behov

Avyttring (Disposal)

Disposal avser avlägsnande av serviceobjekt och tillbehör för enstaka utbyte, återlämning eller terminering i form av skrotning eller säker skrotning.

Cygate ska utföra:

- Återsändning återlämningsemballage till kund
- Transport till Cygate
- Säker radering av data vid återlämning till buffertlager
- Avregistrering på serviceobjekt registrerad programvara
- Uppdatering tillgångsregistret

Vid större utbyten av utrustning samråder Cygate med kund för att fastställa en tidpunkt som minimerar driftsstörningar och eventuella risker för kund.

Klientapplikationer

De applikationer som omfattas av tjänsten tillhandahålls av kunden och Cygate ansvarar för paketeringar och drivrutinspaketeringar som omfattas av arbetsplatsfunktionen. Efter att en godkännandeprocess har genomförts tillhandahåller Cygate dessa som en ingående del i arbetsplatsfunktionen. Ytterligare applikationer tillkommer löpande i samråd mellan parterna.

Antivirus

Cygate tillhandahåller en antiviruslösning för klienttjänsten.

Ominstallation

Ominstallation kan behövas av olika skäl:

Programvarufel

En dator kan ha så allvarliga programvarufel att ominstallation är det mest effektiva sättet att lösa alla problem.

I samband med återlämning av datorn och lagerhantering

När en användare lämnar sin tjänst ska Cygate ombesörja hantering av den överblivna datorn och utföra ominstallation innan utlämning av datorn sker till den nya användaren.

Allt arbete, inklusive alla delaktiviteter, i samband med punkterna ovan ingår i bastjänsten.

Om det hos kund förekommer så kallade upplåsta datorer där användaren har behörighet som möjliggör installation av icke-standard programvara eller att göra icke-standard inställningar återställs datorn via ominstallation till ursprungskonfiguration om det finns ett fel på den. Cygate ansvarar inte för eventuellt förlorad data vid ominstallationen. Arbetet sker i samråd med den upplåsta datorns användare.

Önskar kund att Cygate ombesörjer backup eller på annat sätt sparar data innan ominstallation av en upplåst dator så har Cygate rätt att fakturera kostnaden för detta. Tabellen visar vilka delaktiviteter som omfattas.

Ominstallation på förfrågan	Inkl.
Ominstallation operativ och basprogramvara	√
Registrering av tilläggsprogramvara	√
Arbetet utförs av Cygate i samband med ominstallation	√
Avregistrering av tilläggsprogramvara	√
Central distribution av paketerad programvara som har beställts via tjänsteportal	√

Förvaltning

Under avtalstiden ingår imagehantering i samband med att nya datormodeller ersätter tidigare modeller.

Till varje enskild användare och eller användargrupp byggs speciella programpaket som innehåller de programvaror som den specifika användaren eller gruppen ska ha tillgång till på arbetsstationen. För den mjukvara (oavsett version) som ingår i infrastrukturen är kostnaden för paketeringen av denna inkluderad i månadskostnaden.

Samverkan ska ske mellan parterna om modeller och bestyckning och detta sker löpande under schemalagda förvaltningsmöten. Certifiering och framtagning av nya modeller följer beskrivna rutiner.

Efter att programvara har blivit certifierad och accepterad som en del av "Godkända programvaror" så ingår förvaltning i form av mindre uppgraderingar och patchar. Större versionsbyten betraktas som en ny applikation.

Beståndsdelar	Inkl.
Skapa mall av operativsystem	√
Skapa grupp principer för ny datorkategori	√
Ny hårdvarumodell initierat av Cygate	√
Ny hårdvarumodell initierat av kund	√
Paketering av ny programvara	√
Installationsbeskrivning för programvara	√
Verifiering av paket som är tillverkat av tredje part	√

Driftsättning av ny programvara sker efter godkänd funktionstest.

Paketering och framtagning installationsbeskrivning	Inkl.
Paketering av programvara	√
Integrationstest av programvara på dator med kunds basprogramvara i testmiljö uppsatt enligt kunds standard	√
Funktionskrav gällande ny programvara	√
Skapande av programpaket	√
Upplägg av programpaket i produktionsmiljö	√
Funktionstest i produktionsmiljö	√
Generell och teknisk dokumentation	√
Driftsättning av programpaket i produktionsmiljö, inklusive uppdatering tjänsteportal och information	√
Framtagning av installationsbeskrivning	√
Integrationstest av programvara på dator med kund basprogramvaran i testmiljö uppsatt enligt standard	√
Funktionskrav gällande ny programvara	√
Skapande av installationsanvisning	√
Upplägg av programvara i produktionsmiljö	√
Funktionstest i produktionsmiljö	√
Generell och teknisk dokumentation	√
Driftsättning av programvara i produktionsmiljö	√

Uppdatering med patch eller fix	Inkl.
Uppdatering av operativsystemet	√
Säkerhetsuppdatering	√
Servicepack	√
Uppdatering antivirusmotor och definition	√
Anti-virus för MS operativsystem	√
Uppdatering av programvaror	√

Uppgradering till nästa version	Inkl.
Basprogramvaror	√
Initierad av Cygate	√
Initierad av kund	√

Installation, avinstallation och felsökning	Inkl.
Installation av programvara	√
Centralstyrd - paketerad programvara	√
Arbetet utförs av Cygate då tjänsteportal inte är tillgänglig eller fullt fungerande	√
Arbetet utförs av Cygate Service Desk på begäran	√
Avinstallation av programvara	√
Centralstyrd - paketerad programvara	√
Självbetjäning - avbeställning i tjänsteportal	√

Assethantering

Assethantering av hårdvara ingår i tjänsten och inventerar både mjukvara och hårdvara. Data från inventeringen samlas i en central databas som sedan kan generera rapporter. Det finns även möjlighet att se licensutnyttjande per applikation.

Om inte annat överenskommit med Cygate ingår hantering såsom bevakning och administration av licenser. Det medföljer ett stort antal fördefinierade rapporter och det går även beställa, skapa och skraddarsy rapporter på det sätt man önskar till ett fast pris per rapport. Exempel på standardrapporter:

- Vilken utrustning, modell och serienummer
- Vem använder utrustningen
- Varje enhets unika datainformation.

Assethantering	Inkl.
Inventering av hårdvara	√
Inventering av mjukvara	√
Bevakning av licenser	√
Tillhandahålla rapporter	√

Support

Cygate hanterar hela serviceflödet från mottagandet av felaktig enhet till leverans av reparerad eller ersatt produkt. Kund erbjuds en andel i Cygates datorpool som innehåller ett antal datorer och som vid behov snabbt kan färdigställas med en image för att sedan skickas till användaren. På så sätt minimeras leveranstid och tid för service på Arbetsplats som tjänst under hyresperioden. Felanmälan sker till Cygate på angivet servicetelefonnummer, via e-post eller via anmälan direkt i Cygates ärendehanteringssystem via vår kundportal. Service sker därefter inom utsatt tid av Cygate eller av servicepartner utsedd av tillverkaren.

Support	Inkl.
Support av hårdvara	√
Garantihantering av hårdvara	√
Datorpool av Cygates standardmodeller	√

Återlämning och avinstallation

Återlämning av dator kan ske när en av kundens användare lämnar sin tjänst. Vid återlämning är det kund som beställer returnering av utrustningen till central. Alternativt kan kund beställa ominstallation.

Återlämning vid utbyte	Inkl.
Avinstallationssupport	√
Fysisk avinstallation	√
Borttagning gammal hårdvara och emballage	√
Återtransport	√
Säker radering av data	√
Avregistrering av på dator registrerad programvara	√
Avregistrering i Asset Management och andra system	√

Tillval

Tillval	Exkl.
Skapa mall för ny datorkategori	√
Självbetjäning - beställning i tjänsteportal	√
Manuell installation - icke paketerad programvara utförs av Cygates tekniker	√
Manuell installation - icke certifierad programvara	√

TJÄNSTEUTBUD

Standard

Cygate erbjuder kunder en tjänst som bygger på vår standardtjänst Arbetsplats som tjänst. Kunden betalar en fast kostnad per användare/per månad. Denna är således skalbar och betalas efter nyttjandegrad.

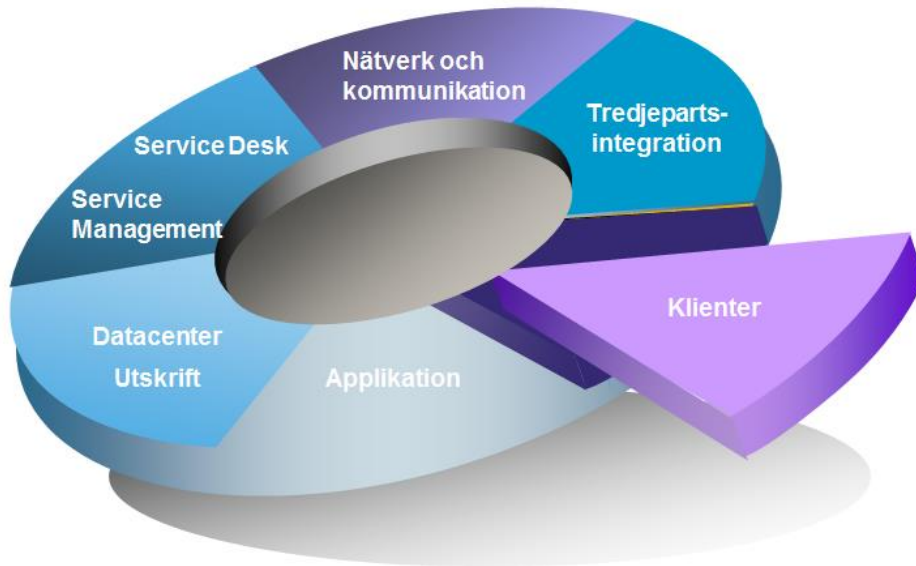
Tjänsten består av:

- Arbetsplats
- Tjänstenivå
- Tillval
- Webbshop

Tillval

Ett stort antal möjligheter av tillval finns för samtliga ovanstående tjänstedelar.

Komplettera med andra tjänster från Cygate



Cygate erbjuder även andra tjänster.

Bastjänster

Applikationsdrift
Applikation som tjänst
Klienttjänster
Utskriftstjänster
Datacentertjänster

Tilläggstjänster (kräver att minst en bastjänst enligt ovan avropas)

Applikationsförvaltning
Nätverk och Kommunikation

Stödtjänster (kräver att minst en bastjänst enligt ovan avropas)

Service Management
Service Desk
Stödsystem
På-plats personal
Tredjepartsintegration
Integration
Övervakning
Licenshantering