

# UTSKRIFTTJÄNSTER

## 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 Utskriftstjänster 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



## TJÄNSTEBESKRIVNING



### ***Utskriftstjänster***

Cygate erbjuder en fullservicetjänst gällande utskrift som funktion. Nedan följer en beskrivning av tjänstens innehåll samt dess tillvalsmöjligheter.

Tjänsten tillhandahåller ett funktionsåtagande för kundens utskriftstjänster. Cygate tillhandahåller skrivare och placerar dem hos kunden efter att en noggrann förstudie och behovsanalys genomförts. I tjänsten ingår skrivare, nätverkskopplingar, förvaltning, service och underhåll. I tjänsten ingår även statistik på faktiskt nyttjande av enskild utrustning och genom denna kan förslag tas fram om förbättringar och optimering.

Follow Me Print, dvs. autentisering med smarta kort eller PIN-koder kan erbjudas och implementeras i lösningen. Skalbarhet efter behov tillämpas inom tjänsterna. Förstudier och behovsanalys är viktiga förutsättningar för att en så kostnadseffektiv och behovsstyrd design och i förlängningen en optimal leverans ska åstadkommas.

### **Tjänsteinnehåll**

Följande punkter beskriver de ingående delfunktionerna i utskrift som tjänst:

#### **Skrivare**

Skrivarpark som anpassas efter kundens behov och designen baseras på analys genomförd i förstudien. Skrivarens funktioner är som standard utskrift med eller utan efterbehandling (vikning, häftning), scanning, A4-format i färg eller svartvitt och A3 vid behov. Samtliga standardinställningar kan ändras.

#### **Reservdelar och toners**

Reservdelar och toners för normal förbrukning ingår i tjänsten. Cygate ansvarar för att dessa levereras till skrivarens installationsadress och det kan ske utan att kunden själv behöver beställa dessa. Reservdelar levereras av en servicetekniker som vid en felfunktion också byter ut dessa. Normalförbrukning av toner mäts enligt ISO standard IEC-19752/IEC-19798 med täckningsgrad 5 % på A4-papper. Toner byts av kunden enligt instruktion vid skrivaren. Toners tas om hand på ett miljöcertifierat sätt och enligt samma instruktion.

### Förbrukningsmaterial

Förbrukningsmaterial, såsom papper och häftklamrar beställs och hanteras av kunden som även fyller på dessa. Förbrukningsmaterial kan som tillval beställas från Cygate.

### Säkerhetsuppdateringar

Cygate bevakar och installerar nya säkerhetsuppdateringar på levererad utrustning.

### Hårddisksäkerhet

För enheter utrustade med hårddisk så krypteras innehållet enligt metoden 256-bitars AES.

Alla utskriftsenheter som har en hårddisk installerad är utrustad med DOSS (Data Overwrite Security System) som efter varje utskriftsjobb skriver över temporärt lagrad information så att den inte kan utläsas eller återskapas. Sådan information som aktivt lagrats på disken, till exempel adressbok eller filer, skrivs dock inte över automatiskt. Denna information skrivs enligt standardiserad rutin över (raderas) efter det att utrustningen återtagits från kund genom användande av funktionen Erase All Memory.

### Övervakning och hantering

Inom utskriftstjänsten ingår en applikation för övervakning och hantering. Samtliga utrustningar som är nätverkskopplade övervakas och styrs/konfigureras med denna applikation. Managementprogramvaran kommunicerar med utrustning anslutna till datanät med TCP/IP-protokollet SNMP. Säkerhetsmässigt hanteras både publika och privata nycklar.

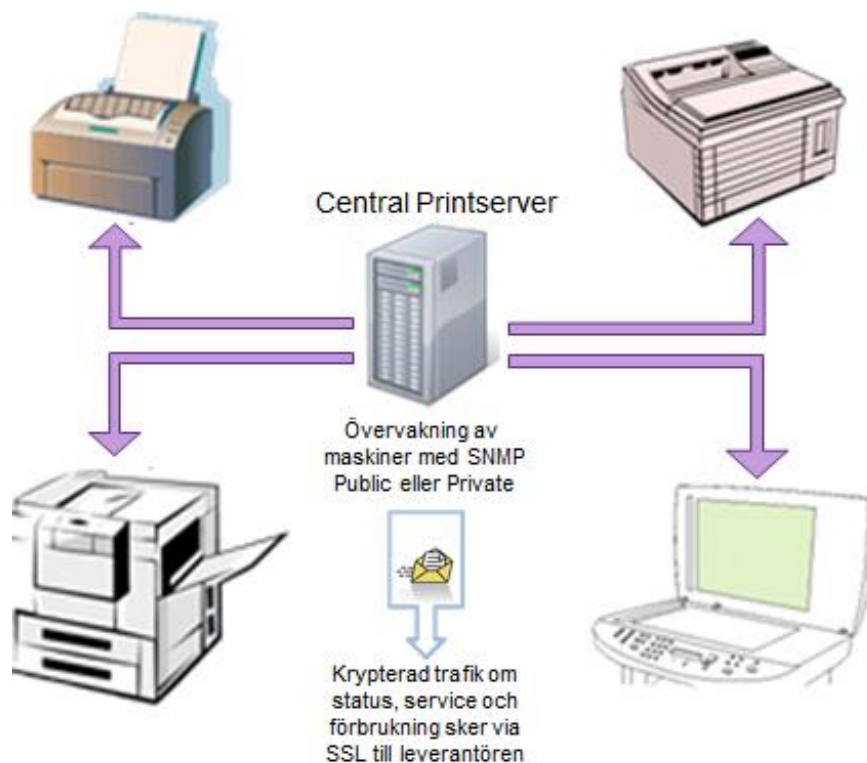


Bild 1: Enkel översynsbild för övervakningen

Managementprogramvaran sänder information om utrustningens nyttjande såsom hur mycket svartvitt och färg har skrivits ut, hur många kopior som skannats samt status på maskinens förbrukningsmaterial och status på hårdvara.

Managementprogramvaran är digitalt certifierad för att bland annat hindra exekvering utifrån kommande viruskod och avläser information ifrån maximalt 20 skrivare i taget.

Övervakningen medför bland annat att:

- Toner och förbrukningsmaterial kan levereras preventivt innan behov uppstår
- Behov av service kan upptäckas och åtgärdas innan det blir ett problem
- Statistik för faktiskt nyttjande kan användas för att placera rätt utrustning på rätt plats. (dimensionering, effektivisering, behovsstyrning)
- Uppdatering av firmware kan ske i samband med ett planerat servicefönster

### **Användarsupport**

Användarsupport på tjänsten tillhandahålls genom Cygates Service Desk enligt ordinarie rutiner. Personalen i Service Desk tar del av information i driftshandoken och är utbildade i att hantera vanliga skrivar- och handhavandefel. Service Desk eskalerar till andra- och tredjelinjens support om felen anses behöva tekniska korrigeringar eller support på plats.

### **Inventering av hård- och mjukvara på definierad utrustning**

Cygate inventerar hårdvara och mjukvara på utrustning i kundens lokaler med hjälp av övervaknings och Management-verktyg.

Cygate ansvarar för ett inventarieregister över levererad utrustning och funktioner till kund. Registret integreras med övervakningsprogrammet och innehåller statistik över användande, ärenden samt relevanta kontaktuppgifter centralt och On-site. Registret finns tillgängligt och kan levereras på förfrågan.

### **Rapportering**

Cygate inventerar och tillgängliggör kontinuerligt statistik på nyttjandet av tjänsten. Cygate upprätthåller även ett serviceregister med aktuell information om definierad utrustning. Serviceregistret innehåller information om placering, om eventuell stöldskyddsmärkning, konfiguration och användning. Rapporter levereras på förfrågan och till driftsmöten.

### **Licenser**

Licenser för nyttjande av Managed Print-applikationen ingår i tjänsten.

### **Service och Support**

Cygate utför service på utrustning vid hårdvarufel som noteras vid felanmälan och vid larm.

### **Hantering av skrivare som tillkommer, behöver bytas eller återtas**

I Cygates åtagande ingår att informera kund om skrivare behöver adderas, bytas eller avvecklas under avtalsperioden. Initiativ på förändringar av detta slag behandlas i största möjliga mån på de regelbundet återkommande driftsmötena.

Utrullning, byten och återtagande sker i enlighet med i etableringsprojektet definierad process under ledning av projektledare och enligt villkor för Normal Change (standard-ändringar). Tillkommande utrustning levereras till kundens kontor förprogrammerad med kunden överenskommen standard-inställning (inklusive nätverksuppgifter) för att snabbt och enkelt kunna användas.

I samband med leverans genomförs ett funktionstester samt en grundläggande användarutbildning. Tillkommande utrustning levereras utan emballage och är märkt med korrekta kontaktuppgifter till Service Desk.

Skrivare som är underutnyttjade och beslutade att de skall avvecklas under avtalsperioden hämtas och kopplas ur av Cygate efter det att en överenskommelse med kunden beträffande affärsvillkoren för enheten är genomförd.

### **Proaktivitet**

Cygate åtar sig att i förhållande till aktuell specifikation tillhandahålla rätt utrustning med rätt funktionalitet på rätt plats. Detta innebär att Cygate aktivt och utan förändring av funktionen och i samråd med kunden tillser så att utrustning som är utformad för stora volymer och som står på en adress där utskriftsvolymer sjunker byts ut mot en mindre maskin. Den större skrivaren kommer i sin tur att kunna flyttas till en adress där volymerna är större.

Kunden ansvarar för att meddela Cygate om förändringar relaterade till förändrad kravbild på enskilda adresser som inte kan relateras till utskriftsvolymer. Exempel på detta skulle kunna vara utökad verksamhet med betydligt fler användare, nytillkommande behov och liknande.

## TJÄNSTEUTBUD

### **Standard**

- Skrivare enligt definierad utrustning
- Säkerhetsuppdateringar
- Hårddisksäkerhet
- Övervakning och hantering
- Användarsupport
- Inventering av hård- och mjukvara
- Rapportering
- Licenser
- Service och support garantifel
- Reservdelar och toners
- Information och analyser ang. skrivarförändringar (proaktivitet)

### **Tillval**

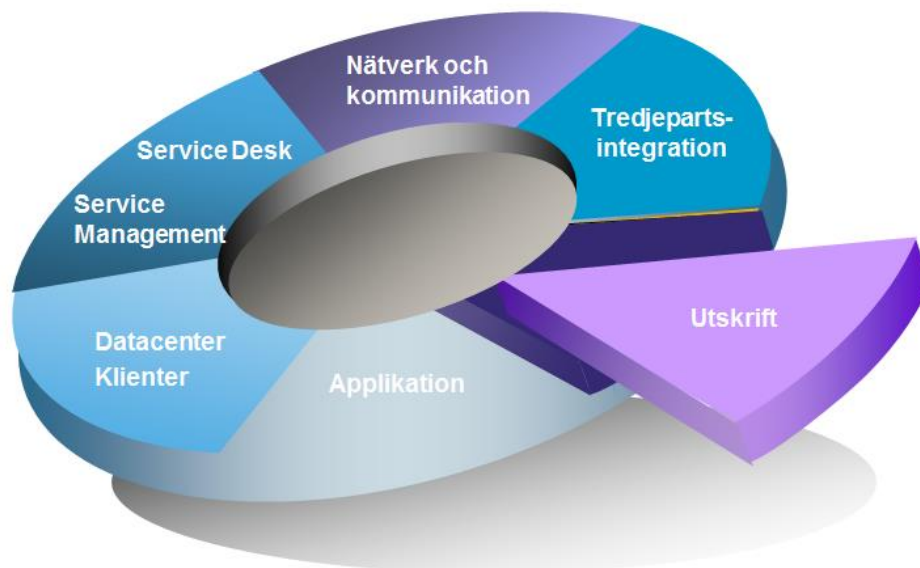
- Förstudie och behovsanalys  
Cygate genomför en förstudie och en analys av kundens befintliga skrivaranvändning för att kunna erbjuda en för kundens behov anpassad skrivarlösning. Cygate genomför:
  - Informationsinsamling
    - Kontroll av kundens befintliga avtal
    - Genomlysning av kundens policys
    - Analys av lokaler och siter/adresser
    - Om möjligt – installation av managementverktyg för automatisk insamling av utskriftsvolymer i nuläget.
  - Sammanställning
    - Avtal
    - Hårdvara
    - Utskriftsvolymer
  - Analys av material
    - Utskriftsvolymer
    - TCO-krav baserat på underbyggda antaganden
  - Presentation av analys i syfte att få en gemensam syn:
    - Skriftlig och muntlig
    - Problemanalys
    - Identifierade förbättringsåtgärder
  - Designförslag utifrån effektivisering, ändrat behov, säkerhetsrelaterade krav:
    - Designförslag och offert

Innan analysen påbörjas tas ett projektdirektiv fram. Projektdirektivet innehåller tidplan och förväntad målbild. Analysen kan också påbörjas med anledning av att kunden tecknat avtal på tjänsten. Analysen inleder då ett etableringsprojektet.

- Etableringsprojekt  
Inför uppstart av en tjänst genomförs ett etableringsprojekt. Aktiviteter är som minst:
  - Förstudie och design om det inte skett tidigare
  - Tidplan
  - Definition och dokumentering av utrustning
  - Överenskommelse om standardinställningar och nätverksuppgifter
  - Definition av Cygates ansvar under projektet
  - Definition av kundens ansvar under projektet
  - Definition av märkning av hårdvara
  - Utbildning
  
- Follow Me Print  
Funktionen Follow Me print innebär att användarens utskrifter skrivs ut först när användaren har autentiserat sig vid skrivaren med en PIN kod eller med ett smart kort. Follow Me print funktionen innebär att användaren inte behöver välja skrivare vid tidpunkten för utskriften från datorn, användaren kan då på ett enkelt sätt använda samtliga skrivare som finns kopplade till nätverket. Follow Me Print funktionen minskar även utskriftsmängderna då användare inte längre skriver ut onödiga utskrifter. Follow Me Print höjer säkerheten för utskrifter som omfattas av sekretessregler då dessa inte ligger obevakade efter utskrift.
  
- Övriga optioner per skrivare -  
Häftning, vikning, hålslag, extra kassetter, extra nätverkskort, fax och PostScript.
  
- Förbrukningsmaterial
  
- Service och support av handhavandefel
  
- Utrullning, byten och återtagande av utrustning under avtalsperioden
  
- Nya tillkommande standarder under avtalsperioden



## 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  
Tredjearpartsintegration  
Integration  
Övervakning  
Licenshantering