



CACTUS TJÄNSTER
FÖR UNDERHÅLL
OCH SERVICE.

 **CACTUS**

CACTUS SERVICEAVTAL. TRYGGARE KAN INGEN VARA.

På Cactus är vi oerhört måna om att du ska vara nöjd med ditt system. Våra långa kundrelationer är ett bra kvitto på att kunderna uppskattar vår service och vårt samarbete. I allt vi gör – utveckling, teknik, utbildning och inte minst service – tar vi ett långsiktigt ansvar för din anläggning.

För våra kärnområden – VA, tåg och energi – är högsta driftsäkerhet ett krav. Driftstörningar måste förebyggas och uppkommer det problem måste de lösas snabbt. Det är den verklighet vi och våra kunder lever i. På Cactus har vi därför utvecklat ett starkt servicekoncept.

Tre nivåer för att passa alla.

För att passa just dina behov och krav på service och underhåll erbjuder vi tre olika nivåer på serviceavtal: Brons, Silver och Guld. Kompletterar du dessutom med Cactus serviceavtal för din HP-utrustning, Gecko och Oracle så får du ett komplett serviceåtagande för hela ditt system.

Oavsett vilken servicenivå du väljer så ingår alltid:

- **Personlig kontaktperson.** Kontaktpersonen är väl insatt i ditt system. Vid serviceärenden är det i första hand honom/henne du kontaktar.
- **Telefonrådgivning.** Många gånger kan det räcka med ett råd per telefon.
- **Fjärrhjälp.** Vi löser de flesta av dina problem på distans via säker uppkoppling.
- **På-plats-service.** Om problemet inte kan lösas per telefon eller på distans så löser vi det på plats hos dig.
- **Enkelt att felanmäla.** Felanmälan kan göras via telefon, e-post eller fax.
- **Garanterad svarstid.** Vi påbörjar felsökning inom utlovad svarstid.
- **Uppföljningsmöten.** Vid återkommande besök följer vi upp utförda serviceinsatser och planerar tillsammans för framtida underhåll och service.
- **Rabatt på Cactus kurser.** Förmånliga priser på Cactus operatörs- och underhållskurser.

Kostnader.

Kostnaden för Guld-, Silver- och Bronsavalet baseras på en fast månadsavgift samt löpande timdebitering för utfört arbete. Vid service på plats tillkommer även rese- och logistikostnader. För kortare telefonrådgivning och uppföljningsmöten debiteras ingen timkostnad.

Bronsavtal

För dig som behöver hjälp under ordinarie kontorstid och kan vänta till nästa arbetsdag.

- Felanmälan kan göras under Cactus kontorstid.
- Vi påbörjar felsökningen senast arbetsdagen efter felanmälan.
- Uppföljningsmöte 1 gång per år.
- 10 % rabatt på Cactus kurser.

Silveravtal

Vill du, för ökad trygghet, även ha hjälp på helger och få snabb svarstid är Silveravtalet rätt för dig. I Silveravtalet ingår även förebyggande underhåll: vi kontrollerar backup- och systemloggar, systemresurser, CPU-last m.m. Denna kontroll gör vi via fjärrinloggning en gång per vecka.

- Felanmälan kan göras under Cactus kontorstid samt 8–17 på lördagar och söndagar (även helgdagar).
- Vi påbörjar felsökningen inom 2 timmar från felanmälan.
- Förebyggande kontroll av systemet 1 gång per vecka.
- Uppföljningsmöte 1 gång per år.
- 20 % rabatt på Cactus kurser.

Guldavtal

Bästa möjliga service. Tillgång till Cactus servicepersonal dygnet runt alla dagar om året. Snabb svarstid och omfattande förebyggande underhåll. För att passa just dina behov skräddarsyr vi Guldavtalet speciellt för dig. Här är ett förslag på vad som kan ingå:

- Felanmälan kan göras dygnet runt alla dagar om året.
- Vi påbörjar felsökningen inom 1 timme från felanmälan.
- Förebyggande kontroll av systemets loggar och status flera gånger i veckan.
- Testning av backupband (genom återläsning) med jämna intervall.
- Uppföljningsmöten flera gånger per år.
- Säkerhetsuppdateringar av systemet.
- Testning av redundant serversystem genom switchning till reservservern.

	Brons	Silver	Guld*
Personlig kontaktperson	●	●	●
Avhjälpande underhåll			
Telefonrådgivning	●	●	●
Fjärrhjälp	●	●	●
På-plats-service	●	●	●
Förebyggande underhåll			
Kontroll av system- och backuploggar		1 ggr/vecka	3 ggr/vecka
Testa återläsning av backupband.			1 ggr/mån
Installation av säkerhetsuppdateringar			●
Testning av redundant serversystem			●
Uppföljning			
Uppföljnings- och planeringsmöte	1 ggr/år	1 ggr/år	4 ggr/år
Tider			
Mottagning felanmälan	Kontorstid	Kontorstid + 08.00–17.00 lör-, sön-, helgdag	Dygnet runt, alla dagar
Max tid till påbörjad felsökning	Nästa arbetsdag	2 timmar	1 timme
Rabatter			
Rabatt på Cactus kurser	10 %	20 %	20 %

* Guldavtalet skräddarsys för varje kund. I tabellen visas bara ett exempel på tjänster som kan ingå. I vårt avtalsdokument för service finns fullständiga villkor.

Serviceavtal – utrustning från Hewlett Packard.

Alla kunder med Cactus Serviceavtal (Brons, Silver eller Guld) har även möjlighet att teckna serviceavtal för Hewlett Packards hårdvara och programprodukter direkt med Cactus. På så sätt får du en och samma kontaktperson oavsett om det är fel på hårdvaran eller mjukvaran. Ring bara till Cactus så hjälper vi till att avgöra vilket typ av fel det är. Om HP:s servicepersonal behöver kallas ut gör vi felanmälan och assisterar när HP väl är på plats.

HP erbjuder flera olika nivåer på hårdvaruavtal – allt från inskickning till HP till garanterad reparation på plats inom 6 timmar, dygnet runt. Beroende på dina tillgänglighetskrav hjälper vi dig att välja lämplig avtalsnivå. Vi bevakar även när utrustningen blir så gammal att den inte längre kan underhållas av HP och föreslår lämplig ersättningsprodukt eller reservdel.

Serviceavtal – Gecko, Oracle.

För komplett servicetäckning erbjuder vi även möjlighet att teckna serviceavtal för de tredjepartsprodukter som normalt ingår i ett Cactussystem.

För Cactus Gecko som är en licensierad produkt från GraphOn Corporation erbjuder vi ett serviceavtal som omfattar uppgradering till nya versioner samt möjlighet att flytta licenser mellan olika servrar, s.k. rehosting.

För databasen Oracle kan man välja mellan flera olika servicenivåer. Basnivån som rekommenderas till alla kunder innehåller uppgraderingar, programrättningar och tillgång till Oracle's supportdatabas.

Flera miljoner människor åker varje dag tåg som ett Cactussystem övervakar. Mer än tre miljoner svenskar får sitt vatten behandlat av en anläggning som styrs av ett Cactussystem. Och på energisidan har vi installerat system som gör tillgången till energi betydligt säkrare.

Att vi får förtroendet att installera ända upp till fjärde generationens Cactussystem för flera kunder ser vi som ett bevis på att våra system hör till de mest ekonomiska som går att installera. Absolut driftsäkerhet tillsammans med en ovanligt hög servicenivå är andra saker som kännetecknar Cactusinstallationer. Allt sådant ingår i det vi kallar för investeringsskydd.

Gemensam nämnare för de branscher vi arbetar i är att de gynnar långsiktig hållbarhet. Kaktusen som gav namnet åt vårt företag, lever och frodas i en tuff miljö med små resurser. Kaktusar lever också i en omgivning som ställer hårda krav på anpassning och hållbarhet.

Fråga gärna våra kunder vad de tycker om oss. "Leveranser i tid", "Hög kunskap", "Enkla att samarbeta med" och "Kostnadsmedvetna" är några av de omdömen som ständigt återkommer i våra utvärderingar. Många av kunderna har vi samarbetat med ända från starten.

Kontakta gärna oss på Cactus. Vi vågar lova att det är väl investerad tid.

