

Palvelupyyntöohje

**Kaikki tietoverkko-, tietoturva- ja ylläpitopalveluihin sekä takuusiin liittyvät yhteydenotot Cygaten Palvelukeskuksen kautta:
puhelin: 020 133 4411 ja sähköposti: palvelukeskus@cygate.fi**

Noudattamalla näitä ohjeita autatte meitä palvelemaan Teitä mahdollisimman tehokkaasti.

Pyydämme ensin varmistumaan, että yhteydenottonne liittyy laitteeseen, ohjelmistoon tai palveluun, joka kuuluu Cygaten palvelusopimuksen tai takuun piiriin.

Ilmoittakaa Palvelukeskukselle voimassa olevan palvelusopimuksenne sopimustunnus ja laitteen sarjanumero. Palvelukeskus ohjeistaa Teitä edelleen yhteydenoton jälkeen.

Palveluiden käynnistämiseksi Palvelukeskus tarvitsee ainakin seuraavia tietoja:

- Selkeän ongelmakuvauksen
- Tuotteen valmistajan tuotekoodin (konsolilta, rungossa tai korteissa olevista tarroista)
- Tuotteen sarjanumeron (konsolilta, rungossa tai korteissa olevista tarroista)
- Laittekokonaisuuden täsmällisen kokoonpanon (kortit, niiden tuotekoodit ja sarjanumerot, muistit ja ohjelmistot)
- Verkon kuvauksen
- Laitteiden lokitiedot
- Yhteystietonne (nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja laitteen sijainti)

Jos palvelusopimukseen sisältyy nopean vasteajan palvelu (esimerkiksi 4h), on Palvelukeskukseen otettava yhteyttä aina puhelimitse.

Palveluaikamme on 24 tuntia vuorokaudessa vuoden jokaisena päivänä. (24/7/365).

Ongelman ratkaiseminen aloitetaan sovitun palveluluokan mukaisesti.

Varaosapalvelut ja takuuhuollot:

- Cygate lähettää korvaavan tuotteen viallisen tilalle palvelusopimuksessa sovitun toimitusajan kuluessa tai valmistajan takuehtojen mukaisesti.
- Viallinen tuote palautetaan Cygaten sähköpostilla toimittamien toimintaohjeiden mukaisesti.
- Pyydämme palauttamaan viallisen tuotteen heti, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa korvaavan tuotteen saapumisesta.
- Palauttamattomat tuotteet veloitamme korvaavan tuotteen yleisen varaosakäytännön ja hinnastomme mukaisesti kuukauden kuluttua.

Viallisten laitteiden palautukset:

- Palautukseen tulee käyttää samaa pakkausta, jolla Cygate on toimittanut korvaavan tuotteen.
- Palautettavan tuotteen pakkaukseen on merkittävä selkeästi Cygaten palautukseen liittyvä tapahtumanumero eli tikettinumero joka on muotoa "RMAXXX".

Palautusosoite:

RMA-palautukset
Cygate Oy
Metsänneidonkuja 6
02130 ESPOO

- Joissain tapauksissa palautusosoite saattaa poiketa mainitusta. Tällaisista tapauksista informoimme Teitä erikseen.

Palveluluokat

PALVELUN SISÄLTÖ	PALVELULUOKKA								Software SAS/SAU
	Hardware BASIC-RTF	BASIC	EXPRESS NBD	EXPRESS 854	EXPRES S 2474	ONSITE NBD***	ONSITE 854***	ONSITE 2474** *	
Palvelukeskus 24/7	x	x	x	x	x	x	x	x	x
WebGate 24/7	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ohjelmistopäivitykset	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tekninen tuki 8/5/NBD*	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tekninen tuki 8/5/4*				x	x		x	x	
Tekninen tuki 24/7/4*					x			x	
Laitteen tehdaskorjaus	x								
Varalaitepalvelu 8/5/NBD**		x	x	x	x	x	x	x	
Varalaitepalvelu 8/5/4**				x	x		x	x	
Varalaitepalvelu 24/7/4**					x			x	
Asiantuntija Onsite 8/5/NBD						x	x	x	
Asiantuntija Onsite 8/5/4							x	x	
Asiantuntija Onsite 24/7/4								x	

* Ylläpitopalveluun kuuluu vian selvitykseen tarvittava tekninen tuki. Ylläpitopalvelu ei sisällä laiteasetusten kehittämiseen liittyvää teknistä konsultointia.

** Varalaitepalvelun vasteaika alkaa kulua laitteen vaihtotarpeen toteamisen jälkeen. Varalaite lähetään asiakkaalle vasteajan sisällä. NBD-vasteajalliset varalaitepalvelut perustuvat valmistajan NBD varalaiteprosesseihin.

*** Onsite palvelut voivat olla omina palveluluokkinaan tai muiden palveluiden optioina

Vasteajan alaiset työt

Kiireellinen - eli hankitun palvelutason vasteajan alainen - työ on kyseessä silloin, kun laite ei toimi lainkaan tai sen toiminta on vakavasti heikentynyt. Toisin sanoen Cygaten ylläpitopalvelusopimuksen alaisen laitteen vika vaikuttaa kriittisesti asiakkaan liiketoimintaan.

Mikäli asiakas tarvitsee tietoa tai apua Cygaten ratkaisuihin tai palveluihin liittyen, mutta kyseessä ei ole kuitenkaan liiketoimintaan vaikuttava vikatilanne, käsitellään palvelupyyntö normaalin työajan puitteissa.