

## CAJOCARE - HUOLTOSOPIMUKSET

### HUOLTAMALLA TUOTANTOTURVAA

**Cajon Technologies Oy:n** lasermerkintäjärjestelmille ja -ohjelmistoille on saatavilla ennakoivaa ylläpitohuoltoa. Cajon palvelutasosopimukset takaavat lasermerkintäjärjestelmien ja -ohjelmistojen ajantasaisen käytettävyyden ja toimivuuden.

Asiakkaan valittavana on kolme erilaista palvelutasoa. Perustasossa ei ole erillistä palvelutasosopimusta. Erilliset sopimukset voi päivittää tasoille CajoCare Standard ja CajoCare Premium.

**Asiakkaalle, jolla ei ole erillistä palvelutasosopimusta,** tuki- ja ylläpitopalvelut mukaan lukien määräaikaistarkastukset veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Takuuajikana laitteiston etätuki ja tekninen tuki ovat käytettävissä help desk -tuen kautta.

#### CajoCare Standard

CajoCare Standard -palvelutaso sisältää ohjelmiston versiopäivitykset ja mahdolliset muut kriittiset korjaukset. Tällä palvelutasolla takaamme vaste- ja ratkaisuesitysajan annetussa aikataulussa. Voit tutustua muihin palvelutason etuihin Cajon palvelutasotaulukon avulla. CajoCare Standard laskutetaan vuosittain.

#### CajoCare Premium

CajoCare Premium -palvelutaso sisältää Cajon tarjoaman täyden palvelupaketin, mukaan lukien CajoSuite™ SLA:n (Service-Level Agreement). Kattava palvelutaso takaa asiakkaalle nopeimman vaste- ja ratkaisuesitysajan. Voit tutustua palveluiden sisältöihin palvelutasotaulukossa. Premium SLA laskutetaan vuosittain.



#### YHTEYSTIEDOT

Rasivainiontie 8  
FI-90440  
Kempele, FINLAND  
+358 10 583 5020  
info@cajotechnologies.com

CAJOTECHNOLOGIES.COM



## CAJOCARE - HUOLTOSOPIMUKSET

CajoCare-palvelut	CajoCare Premium	CajoCare Standard	Ei palvelua	Kuvaus
Vasteaika	1 työpäivä	2 työpäivää	Best effort -periaate	Taattu vasteaika tukipyynnön kirjaamisesta asiakasportaaliin.
Ratkaisuehdotus	2 työpäivää	3 työpäivää	Best effort -periaate	Taattu vasteaika ratkaisuesitykselle vian korjaamiseksi.
Prioriteetti	x	x	-	SLA-asiakkaat ovat aina etusijalla.
Laitteiden etätuki	x	Vain ohjelmisto	x**	Vaatii Internet-yhteyden järjestämisen laitteelle. **SLA:n puuttuessa saatavilla vain takuuajana. Takuuajan jälkeen laskutus voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
Asiakasportaali tukipyynnöille	x	- 50 %	x**	Vaatii Internet-yhteyden järjestämisen laitteelle. **SLA:n puuttuessa saatavilla vain takuuajana. Takuuajan jälkeen laskutus voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
Huolto-ohjeet ja -videot	x	x	x	Pääsy Cajon huoltovideoihin.
CajoSuite™-päivitykset	x	x	-	Saatavilla olevat ohjelmistopäivitykset ja hotfix-korjaukset.
Konfigurointipalvelu	- 20 %	- 10 %	-	Alennus listahinnoista. Ohjelmisto- ja muut konfigurointityöt.
Varaosat	- 25 %	- 10 %	-	Alennus voimassa olevasta varaosahinnastosta.
Etäkoulutus	- 20 %	- 10 %	-	Alennus listahinnoista. Lisäkoulutus koulutuksen ja käyttöönoton jälkeen.
Applikaatio-konsultointi	Max. 5 h vuosittain	-	-	Etäkonsultointi asiakkaan kanssa merkintäprosessin optimoinnista, parametriikasta sekä laitteiden käytöstä ja ohjelmoinnista.
CajoAcademy	x	x	x	Pääsy CajoAcademyyn.
Määräaikaistarkastus	x	- 10 %	-	Sisältyy / alennus listahinnoista

### CAJOCARE CUSTOMIZED

Räätälöimme CajoCare-palvelut juuri sinun tarpeidesi mukaan.

- Cajon asiakasportaali mahdollistaa tukipyyntöjen tekemisen Cajon tekniseen tukeen 24/7.
- Portaali mahdollistaa kommunikoinnin Cajon teknisen tuen kanssa sekä omien tukipyyntöjen seurannan.

### TRADEMARK

Kaikki tavamerkit ovat Cajo Technologies Oy:n omaisuutta. Kaikki oikeudet pidätetään. Tässä olevia tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. Mitään tämän tietolomakkeen osaa ei saa jäljentää missään muodossa tai millään tavalla, sähköisesti, mekaanisesti, valokopioimalla, tallentamalla tai muulla tavoin ilman edeltävää kirjallista lupaa Cajo Technologies Oy:ltä. Cajo Technologies Oy säilyttää omistusoikeuden ja kaikki muut oikeudet kaikkiin graafisiin luomuksiin, malleihin, muotoihin, ratkaisuihin, ideoihin tai kaikenlaisiin teollisiin omistusoikeuksiin, jotka on esitetty tai ilmaistu tässä tietolomakkeessa. Kaikki muu tässä tietolomakkeessa esitetyn tai ilmaistun materiaalin käyttö, paitsi tutustumistarkoituksessa, lainatessa, tilatessa tai muussa käytössä liiketoiminnassa, johon liittyy Cajo Technologies Oy, on ehdottomasti kielletty.

v.1.1

CAJOTECHNOLOGIES.COM

