

Održavanje sistema

Iskustvo pokazuje da klasično održavanje »na poziv« zadovoljava potrebe u slučaju većine pojedinačnih uređaja čije funkcionisanje nije kritično za radni proces. Međutim, kod komponenti, a posebno kod sistema, čije funkcionisanje jeste kritično za obavljanje radnog procesa, uspešno obezbeđivanje visoke raspoloživosti, odnosno kratko vreme ispada, zahteva viši stepen organizacije i koordinacije. U praksi, proveren okvir za ovaj nestandardni odnos između korisnika i izvođača predstavlja **Ugovor o održavanju sistema**.

Uređeno održavanje sistema, s jedne strane smanjuje verovatnoću ispada i zastoja u radu na minimum, a s druge strane obezbeđuje prioritet u otklanjanju uzroka u predviđenom vremenu, onda kada je to najpotrebnije – u najkritičnijim trenucima. Ugovor o održavanju pruža korisniku niz različitih prednosti i pogodnosti. Ovde želimo da vam predstavimo najvažnije:

Ispad sistema je nepredvidiv i nepoželjan, ali nažalost, pre ili kasnije, neizbežan događaj. Sistem obično ne možete odneti na servis i ostaviti ga tamo dok kvar ne bude ispravljen. Isto tako, ne možete da priuštite čekanje na niz poseta servisera, jer u slučaju ispada sistema svaki sat je dragocen.

1. Prioritetna intervencija sa garantovanim vremenom odziva

Kod sistema koji su ključni element poslovno informacionog lanca procesa, brz odziv je od odlučujućeg značaja. Ugovor o održavanju garantuje vam prioritetnu intervenciju, sa zagantovanim vremenom odziva. Na taj način je vreme zastoja ili ispada svedeno na minimum. Time je olakšano planiranje alternativnih aktivnosti i kontrola moguće štete, jer je mnogo manje činilaca prepušteno slučaju. Da bi obezbedili brzu i efikasnu akciju, za imaoce Ugovora o održavanju, takođe, arhiviramo i čuvamo podatke o njihovoj instalaciji i konfiguraciji njihovog sistema. Za poverljive podatke obezbeđujemo sigurno skladištenje u skladu sa propisima.

2. Besplatni preventivni pregledi

Rad svakog, ma koliko kompleksnog sistema, možemo poboljšati preventivnim pregledima. Svrha preventivnog održavanja jeste, pre svega, očuvanje dostignutog nivoa funkcionalnosti i sprečavanje dodatnih troškova zbog ispada sistema ili kvarova.

Preventivni pregled je istovremeno dobra prilika za periodičnu proveru zastarelosti ili dotrajalosti opreme i uočavanje potencijalnih teškoća. Takođe, to je prilika za pripremu predloga za proširenje ili zamenu komponenti sistema.

3. Besplatna tehnička podrška

Usluge održavanja koje su obavljene sa naše lokacije udaljenim pristupom sistemu ne naplaćuju se. Ovaj vid usluga možete koristiti u slučaju nastanka problema koji se mogu rešiti bez fizičkog prisustva, jer savremene tehnologije omogućavaju sve više takvih mogućnosti. Osim toga, možete ih koristiti za konsultovanje u cilju što boljeg korišćenja mogućnosti sistema, za analizu potreba za eventualni dodatni razvoj po narudžbi i slično. Udaljena podrška obavlja se putem emaila, u obliku pitanja i odgovora.

4. Popust pri kupovini novih verzija

Iako se programska oprema ne troši i ne haba, i kod nje poznajemo proces sličan amortizaciji. Danas se svaki softver brzo razvija i prilagođava razvoju novih tehnologija. Pored toga i očekivanja korisnika rastu iz dana u dan. Zato, potpuno opravdano, očekujemo da će se softver redovno nadograđivati novim komercijalnim verzijama. Sa Ugovorom o održavanju taj trošak možete smanjiti ili potpuno eliminisati.

5. Popust za izvršene usluge održavanja

I kod najboljih sistema možemo ponekad očekivati povremeno održavanje, bilo ono planirano ili ne. Radi se o trošku, jer se održavanje naplaćuje po trenutno važećem cenovniku usluga. Potpisivanjem Ugovora o održavanju dobijate 50% popusta pri naplaćivanju izvršenih usluga i 25% popusta na rezervne delove.

6. Produžena garancija

Standardna jednogodišnja garancija potpisom Ugovora o održavanju produžava se na ukupno dve godine (24 meseca). Za mašinsku opremu koju proizvodi Špica International priznajemo garanciju u trajanju od 5 godina, odnosno za ceo životni vek uređaja (Samo za potpisnike Total ugovora od 24%+8%).

	Tip <i>Premium</i>	Tip <i>Total</i>
Vrednost sistema:		
Vreme odziva:	24 sata + vreme puta	8 sati + vreme puta
Radno vreme:	5 dana / 8 sati	5 dana/ 12 sati + 4 sata subotom
Popust za nove verzije softvera:	100%	100%
Besplatni preventivni pregledi:	DA	DA
Besplatna udaljena podrška:	DA	DA
Popust na obavljen rad:	10%	50%
Popust na rezervne delove:	10%	25%
Popust na proširenje postojećih softverskih modula:	20%	30%
Primenjeni cenovnik usluga:	Aktuelni cenovnik u trenutku potpisivanja ugovora	Aktuelni cenovnik u trenutku potpisivanja ugovora
Produžena garancija:	12 meseci	tokom trajanja ugovora za radni vek opreme
Plaćanje na rate:	Da (12)	Da (12)
Cena:	24%(SW)	24%(SW)+8%(HW)