

Održavanje sustava

Naša iskustva su pokazala, da klasični support/podrška „na poziv“ danas ne zadovoljava potrebe naših partnera, pogotovo ako se radi o održavanju opreme i sustava koji su ključni za vaše poslovne procese i normalno djelovanje vaše kompanije.

Kako bi vam omogućili i osigurali uspješno i brzo rješavanje problema, pogotovo za vitalne procese koji su ključni za neometano poslovanje vaše organizacije, strankama nudimo posebnu uslugu održavanja.

Potpisivanjem ugovora o održavanju, omogućavamo vam dodatne pozitivne učinke na vaše poslovanje:

- viši stupanj organizacije i koordinacije,
- nadstandardni odnos prema korisnicima,
- niži troškovi uporabe/upotrebe i održavanja opreme,
- stalna ispravnost opreme (izbjegavate dodatne troškove ispada opreme),
- ravnomjerno raspoređeni troškovi (bez iznenadnih i nezaželjenih troškova),
- jednostavno i bezbrižno korištenje (koje olakšava svakodnevno poslovanje bez zastoja)

1. Prioritetni odaziv sa garantiranim rokom odaziva

Pri sistemima, koji su ključni dio vašeg poslovno informacijskog sustava, brzi odaziv i podrška su veoma važni. Špica vam garantira prioritetnu podršku i minimalni vremenski rok odaziva.

Na taj način zastoje ili ispad sistema pri kupcu svodimo na minimum. Zbog lakšeg planiranja, sa ugovorom o održavanju postavljate sigurnosni sistem koji vam omogućava kontroliranje potencijalne poslovne štete.

Kako bi osigurali brzo otklanjanje poteškoća, o svim potpisnicima ugovora o održavanju pohranjujemo podatke o instalaciji, konfiguraciji sistema, kontaktnim osobama. Svi podatci su povjerljivi i pohranjeni na sigurnom.

Ispad sustava je nepredvidljiv i nepoželjan, ali nažalost, prije ili kasnije, neizbježan događaj. Sustav obično ne možete odvesti na servis i ostaviti ga tamo dok kvar ne bude ispravljen. Isto tako, ne možete si priuštiti čekanje na niz posjeta održavatelja jer je u slučaju ispada sustava svaki sat dragocjen.

2. Besplatni preventivni pregled

Rad svakog sistema, pogotovo u slučaju naprednih postavki, možemo poboljšati sa redovitim pregledima i nadogradnjama. Cilj pregleda je zadržati funkcionalnost sistema, ili spriječiti dodatne troškove zbog zastoja ili kvara.

Pregled je prilika za periodični pregled opreme, pronalaženje dotrajale ili zastarjele opreme, analiziranje potrebe za nadogradnju i/ili optimizaciju sistema.

3. Besplatna tehnička podrška

Održavanje i usluge koje odradimo na remote način preko telefona/maila/TeamViewer su za vas besplatne. Možete ih iskoristiti slučaju da prijavljeni kvar/grešku na sistemu možemo otpraviti bez izlaska na teren (preko maila, telefona, remote pristupa).

Osim rješavanja kvara, uslugu možete koristiti i za savjetovanje za optimizaciju i postavljanje postavki kako bi na najbolji način iskoristili sve mogućnosti sistema. Također, vam pomažemo pri analiziranju potrebe po eventualnom dodatnom razvoju po narudžbi/customize i slično.

4. Popust pri nadogradnji sistema / upgrade

Iako se programska oprema ne troši i u tom slučaju koristimo slična pravila kao pri amortizaciji tehničke opreme, pogotovo što se software danas brzo mijenja i razvija zbog prilagodbe novim tehnologijama i drugim softwerima (povezivanje).

Realno je očekivati, zbog potrebe tržišta, da će vaša programska oprema biti redovito nadograđivana. Sa ugovorom o održavanju, taj trošak možete znatno smanjiti ili u cjelosti eliminirati.

5. Popust na usluge održavanja

Pri dugoročnom korištenju sistema, moramo planirati na moguće usluge održavanja, planirane ili neplanirane. Špica usluge održavanja naplaćuje po trenutno važećem cjeniku. Sa ugovorom o održavanju vam omogućavamo 20% popusta pri obračunu odrađenih usluga, i isti popust na rezervne dijelove.

6. Produžena garancija

Standardna garancija u trajanju 1 godine, se produži na dvostruko dalje razdoblje od 24 mjeseca. Za tehničku opremu naše proizvodnje, vam priznajemo 5 godišnju garanciju, tj. garanciju za vrijeme trajanja opreme (amortizacija).

7. Opcije

Osnovni ugovor, možete raširiti sa tri opcijaska dodatka. Takva usluga vam nudi dodatnu zaštitu i viši nivo usluge:

- Express – kraći odziv na intervenciju od 4 sata
- Non Stop – pored kraćeg odziva, nudimo 24/7 uslugu
- Total – u mjesečnom trošku pokrivamo sve troškove usluga koje odradimo, skupa sa odrađenim satima i kilometražom.

	Osnovni ugovor	Dodatak Express	Dodatak Nonstop	Dodatak Total
Vrijeme odziva	IAND *	4 sata	4 sata	
Radno vrijeme	5/8		7/24	
Besplatne usluge				DA
Osnova za programsku opremu	24%	+5%	+10%	+10%
Osnova za strojnu opremu	8%	+5%	+10%	+10%

* IAND – isti ili sljedeći radni dan