

# Održavanje sustava

Ispad sustava je nepredvidljiv i neželjen, no nažalost prije ili kasnije neizostavan događaj. Sustav obično ne možete odnijeti na servis i tamo ga ostaviti dok se kvar ne otkloni. Isto tako ne možete priuštiti čekanje na red za posjet servisera budući da je u slučaju pada sustava svaki izgubljeni sat dragocjen...

Iskustva nam kažu da klasično održavanje "na poziv" većinom zadovoljava kod pojedinih uređaja koji nisu kritični za radni proces. Kod kritičnih komponenti, posebice sustava, uspješno omogućavanje što nesmetanijeg rada zahtjeva viši stupanj organizacije i koordinacije. Već oprobani okvir za ovaj nadstandardni odnos između korisnika i izvođača predstavlja Ugovor o održavanju sistema.

Uređeno održavanje sustava sa jedne strane smanjuje vjerojatnost ispada i zastoja na najmanju moguću mjeru, sa druge pak osigurava prioritetnu obradu u predviđenom roku tada kad je najpotrebnije - u najkriznijim trenucima. Ugovor o održavanju korisnicima daje niz različitih prednosti i pogodnosti. Predstavmo neke najvažnije:

## 1. Prioritetna obrada sa osiguranim odzivnim vremenom

Kod sustava koji predstavljaju glavni dio u poslovno informacijskom lancu procesa brza intervencija je od odlučujućeg značenja. Ugovor o održavanju vam osigurava prioritetnu obradu sa osiguranim vremenom odziva. Na taj se način vrijeme zastoja ili ispada sustava smanjuje na minimum. Olakšano će biti i planiranje dodatnih aktivnosti i kontroliranje možebitne štete jer će puno manje djelatnika biti prepušteno slučaju.

Kako bi osigurali brzo i učinkovito poduzimanje mjera, za vlasnike ugovora o održavanju prikupljamo i čuvamo podatke o njihovoj instalaciji i konfiguraciji sustava. Osjetljivim podacima osiguravamo sigurno čuvanje u skladu s sa propisima.

## 2. Besplatni preventivni pregledi

Rad svakog, a osobito potpunog sustava, možemo poboljšati preventivnim pregledima. Namjena preventivnog održavanja je prije svega zadržavanje postignutog nivoa funkcionalnosti, a često i sprečavanje pojave dodatnih troškova nastalih zbog zastoja ili kvarova.

Preventivni pregled je i dobra mogućnost za periodičnu provjeru zastarjelosti ili dotrajalosti opreme, ustanovljavanje potreba za proširivanju sustava i sl. To je i prilika za rano otkrivanje možebitnih potencijalnih poteškoća.

## 3. Besplatna podrška sa udaljenosti i savjetovanje

Usluge održavanja koje obavljamo kod nas sa udaljenosti besplatne su za korisnike ugovora o održavanju. Koristite ih kao podršku sa udaljenosti u slučaju poteškoća koje se dadu riješiti bez fizičkog posjeta (suvremene tehnologije nude sve više ovakvih mogućnosti). Što više, možete ih iskoristiti i za savjetovanje u cilju što boljeg uskorištavanja mogućnosti sustava, za analizu potreba glede eventualnog dodatnog razvoja po narudžbi i sl.

#### 4. Popust kod novih verzija

Iako se programska oprema ne troši i ne haba, i kod nje postoji nešto slično pojmu amortizacije. Naime, danas se svaki software brzo razvija i prilagođuje razvoju novih tehnologija, a i očekivanja korisnika rastu iz dana u dan. Stoga potpuno opravdano očekujemo da software doživljava redovite nadogradnje u obliku novih komercijalnih verzija. Sa ugovorom o održavanju posve eliminiirate troškove redovitih nadgradnji programske opreme naše proizvodnje.

#### 5. Popust za obavljeno održavanje

I kod sustava koji rade bez problema možemo očekivati pojavu povremenih održavanja, bila ona planirana ili ne. Radi se o trošku, budući da se održavanje zaračunava po trenutno valjanom cjeniku usluga. Sa ugovorom o održavanju imate pravo na 20% popusta na račun obavljenog posla iz istoga, te isto toliko na rezervne djelove..

#### 6. Produljenje jamstva

Standardni jednogodišnji jamstveni period se ugovorom o održavanju udvostručuje, tj. produljuje na ukupno dvije godine (24 mjeseca). Za strojnu opremu vlastite proizvodnje priznajemo 7-godišnje jamstvo, tj. jamstvo za cijeli vijek trajanja uređaja!

#### 7. Ugovor po vašoj mjeri!

Nabrojani uvjeti odgovaraju standardnom ugovoru o održavanju (tip Premium) koji je prilagođen potrebama korisnika cjelovitih sustava. Da bi pogodovali onima koji imaju ponešto različite zahtjeve nudimo još dvije inačice ugovora i tri dodatka (anekse). Njihovom odgovarajućom kombinacijom odabirete uvjete u potpunosti po vašoj mjeri.

Inačice Semi i Basic nude smanjene obveze tj. pogodnosti za nižu cijenu.

- Inačica Semi je jeftinije rješenje koje umjesto besplatnih osuvremenjavanja programske opreme nudi 50% popusta dok je u svim ostalim vidovima jednaka inačici Premium.
- Inačica Basic je ekonomično rješenje za manje zahtjevne okoliše kada imamo relativno jednostavnu programsku opremu a kod strojne je opreme prisutna vremešnost. Ovdje je vrijeme odziva nešto dulje, nema besplatnih usluga, troškovi preventivnih pregleda se zaračunavaju, isto tako nema dodatnog popusta kod novih verzija programske opreme.

	Tip PREMIUM	Tip SEMI	Tip BASIC
Vrijeme odziva 1	12 sati	12 sati	16 sati
Radno vrijeme 2	5/8	5/8	5/8
Popust za nove verzije software-a 3	100%	50%	–
Besplatni preventivni pregledi	DA	DA	–
Besplatna podrška sa udaljenosti	DA	DA	–
Cijena 4	15%	10%	6%

- 1 u radnim danima/satima
- 2 dani u tjednu / sati na dan
- 3 samo za programsku opremu vlastite proizvodnje
- 4 u postotnim vrijednostima opreme/godina

Dodaci se vezuju na ugovor o održavanju u obliku aneksa. Oni nude viši nivo usluga za dodatnu cijenu održavanja.

- Dodatak Express nudi najbrže vrijeme odziva (8 radnih sati) kao i produljeno radno vrijeme (12 sati na dan).
- Dodatak Nonstop osigurava dežurnu službu održavanja i van radnog vremena (non-stop). Namijenjen je onima koji trebaju što sigurniji rad sustava i noću kao i za vikende/praznike. Tu je kao preduvjet potreban je dodatak Express. Dodatak Nonstop je moguć samo kod Time&Space sustava.
- Dodatak Total u okviru ugovora o održavanju pokriva sve troškove obavljenih usluga uključujući utrošene sate kao i troškove prevoza. Primjeren je za organizacije koje imaju planirane rashode što je slučaj kod korisnika proračunskih sredstava.

	Dodatak Express	Dodatak Nonstop	Dodatak Total
Vrijeme odziva 1	8 sati	(8 sati)	
Radno vrijeme 2	5/12	7/24	
Besplatne usluge			DA
Cijena 4	+5%	+5%	+10%

- 
- 1 u radnim danima/satima
  - 2 dani u tjednu / sati na dan
  - 4 u postotnim vrijednostima