

Održavanje sustava

Iskustvo pokazuje da je klasično održavanje „na poziv“ dovoljno za većinu pojedinačnih uređaja koji nisu kritični za radni proces. Kod kritičnih komponenti, posebno u sustavima, uspješno pružanje neometanog rada zahtijeva višu razinu organizacije i koordinacije. Provjereni okvir za taj nestandardni odnos između korisnika i operatera postavlja Ugovor o održavanju sustava.

Uređeno održavanje sustava s jedne strane smanjuje vjerojatnost ispada i zastoja na najmanju moguću mjeru, a s druge strane pruža prioritetni tretman u predviđenom roku u vremenu kada je on najpotrebniji – u kriznim trenucima. Ugovor o održavanju osigurava korisniku niz različitih prednosti i pogodnosti. Ovdje ćemo Vam predstaviti one najvažnije.

1. Prioritetni tretman sa zajamčenim vremenom odziva

U sustavima koji su ključni dio poslovnih informacijskih procesa brza intervencija je od presudnog značaja. Ugovor o održavanju osigurava Vam prioritetni tretman sa zajamčenim vremenom odziva. Na taj način trajanje zastoja ili ispada sustava smanjeno je na minimum. Olakšano je planiranje nadomjesnih aktivnosti i kontroliranje moguće štete jer je manji broj čimbenika prepušten slučaju.

Kako bismo osigurali brzo i učinkovito djelovanje korisnicima s ugovorom o održavanju, prikupljamo i pohranjujemo podatke o njihovim instalacijama i konfiguraciji sustava. Za osjetljive podatke pružamo sigurnu pohranu u skladu s propisima.

2. Besplatni preventivni pregledi

Rad svakog, pa čak i najsavršenijeg sustava, možemo poboljšati preventivnim pregledima. Namjena preventivnog održavanja prije svega je održavanje dostignute razine funkcionalnosti, što često sprječava dodatne troškove uzrokovane zastojima ili kvarovima.

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.

Preventivni pregled stoga je dobra prilika za periodično provjeravanje zastarjelosti ili dotrajalosti opreme, pružanje potreba proširenja sustava i slično. To je također prilika za rano otkrivanje eventualnih potencijalnih problema.

3. Besplatna tehnička podrška

Usluge održavanja izvedene na daljinu, u našem sjedištu, besplatne su. Možete ih koristiti kao udaljenu podršku u slučaju poteškoća koje se mogu riješiti bez fizičkog posjeta budući da moderne tehnologije nude sve više takvih mogućnosti. Uz to, možete ih iskoristiti i za savjetovanje oko što većeg iskorištavanja različitih mogućnosti sustava, za analizu potreba eventualnog dodatnog razvoja po narudžbi i slično. Udaljeno savjetovanje odvija se putem e-maila u formi pitanja i odgovora.

4. Popust na nove verzije

Iako se programska oprema ne troši, i kod nje postoji nešto slično amortizaciji. Danas se softver uistinu brzo razvija te prilagođava razvoju novih tehnologija. Osim toga, i očekivanja korisnika rastu iz dana u dan. Zato možemo posve opravdano očekivati da će programska oprema doživjeti redovne nadogradnje u obliku novih komercijalnih verzija. Ugovorom o održavanju taj trošak možete smanjiti ili posve eliminirati.

5. Popust na obavljeno održavanje

I kod sustava koji glatko teku možemo ponekad očekivati potrebu za povremenim održavanjem, planiranu ili neplaniranu. Što se cijene tiče, održavanje se naplaćuje prema trenutno važećem cjeniku usluga. S ugovorom o održavanju imate 20% popusta pri naplati obavljenog posla održavanja te jednak popust za rezervne dijelove.

6. Produžena garancija

Uobičajeno jednogodišnje garancijsko razdoblje ugovorom o održavanju udvostručuje se na dvije godine (24 mjeseca). Za hardver vlastite proizvodnje priznaje se trogodišnja garancija!