

# 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 petogodišnja garancija odnosno garancija za cijeli životni vijek uređaja!

## 7. Opcije

Osnovni ugovor možemo pojačati trima opcijskim dodacima koji se nadovezuju u obliku priloga. Pružaju povećanu razinu usluge uz dodatnu cijenu održavanja.

- Dodatak **Express** nudi skraćeno odzivno vrijeme – 4 radna sata.
- Dodatak **Nonstop** osim skraćenog odzivnog vremena osigurava dežurnu službu održavanja i izvan radnog vremena. Namijenjen je onima kojima je potrebno neometano djelovanje sustava usred noći i tijekom vikenda/praznika.
- Dodatak **Total** u okviru održavanja krije sve troškove pruženih usluga uključujući odrađene sate i troškove prijevoza. Taj dodatak primjeren je za organizacije koje imaju precizno planirane troškove, kao što je često slučaj s korisnicima proračunskih sredstava.

	Osnovni ugovor	Dodatak Express	Dodatak Nonstop	Dodatak Total
Vrijeme odziva	IISRD*	4 sata	4 sata	
Radno vrijeme	5/8		7/24	
Besplatne usluge				DA
Osnova za softver	24%	+5%	+10%	+10%
Osnova za hardver	8%	+5%	+10%	+10%

\*IISRD – Isti ili sljedeći radni dan