

# SWING Cloud Plan Podrške

Značajke plana podrške za korisnike SWING Cloud All-in-one usluge

	BASIC CLOUD	PREMIUM CLOUD
	Uključen u iznos pretplate na SWING Cloud uslugu	Uz nadoplatu
<b>Help desk</b>		
Vrijeme i prioriteta - odziv Help desk <sup>1</sup>	x	0-48 sati
Help desk - telefon, email, chat, fax <sup>2</sup>	x	Neograničeno, bez dodatne naplate
SWING OnSite/OnLine Help desk intervencija <sup>3</sup>	3 intervencije mjesečno i neprenosivo, max. 10 min. po intervenciji, bez dodatne naplate <sup>4</sup>	Neograničeno, max. 10 min. po intervenciji, bez dodatne naplate
Pristup SWING Korisničkom portalu 24/7 <sup>5</sup>	✓	✓
<b>Programski proizvodi</b>		
Nove verzije programskih proizvoda – Upgrade&Update <sup>6</sup>	✓	✓
<b>Informatičke usluge</b>		
Usluge programske i tehničke podrške <sup>7</sup>	Plaćanje po izvršenju i prema utrošenim satima	Plaćanje po izvršenju i prema utrošenim satima
Prioritet kod izvršenja	x	✓
Popusti na cijene usluga	x	10%

<sup>1</sup> Vrijeme odziva Help desk-a ne podrazumijeva obavljanje usluga programske i tehničke podrške.

<sup>2</sup> Help desk usluge podrazumijevaju rješavanje upita vezanih uz standardne funkcionalnosti programskih proizvoda i pružanje pomoći u radu.

<sup>3</sup> SWING OnSite Help desk intervencija podrazumijeva pružanje podrške isključivo putem SWING Online korisničke podrške i rješavanje upita vezanih uz standardne funkcionalnosti programskih proizvoda i pružanje pomoći u radu.

<sup>4</sup> Dodatna usluga se naplaćuje po izvršenju i prema SWING Cjeniku usluga važećem na dan izvršenja (obračunska jedinica 10min po cijeni od Kn 65,00+PDV).

<sup>5</sup> SWING Korisnički portal sadrži bazu znanja, upgrade&update proizvoda, opcije za postavljanje i praćenje statusa upita na Help desk.

<sup>6</sup> SWING izdaje 4 redovite verzije godišnje. Nova verzija podrazumijeva usklađenja s novim tehnologijama, nove funkcionalnosti, zakonske izmjene, poboljšanja i eventualne ispravke od strane SWING.

<sup>7</sup> Usluge programske podrške podrazumijevaju sve usluge koje se na zahtjev Korisnika pružaju putem SWING Online podrške, na lokaciji Korisnika ili lokaciji SWING-a, a podrazumijevaju obuku za rad s programskim proizvodima; rad na korisničkim podacima: pregled, unos i korekcija korisničkih podataka, saldiranje poslovnih godina, unos i knjiženje inventure; radovi vezani uz replikaciju podataka, parametriziranje evidencija, instalacija i reinstalacija, instalacija novih verzija i druge usluge vezane uz SWING programske proizvode.

Usluge tehničke podrške podrazumijevaju sve usluge koje se na zahtjev Korisnika pružaju putem SWING Online podrške, na lokaciji Korisnika ili lokaciji SWING-a, a vezani su uz serversku infrastrukturu i strukturu serverskih sustava (komunikacija, MSSQL licence, CAL i tipovi licenciranja), ispravnost računalne opreme, provjeru stanja hard diskova i slobodnog prostora na diskovima, arhivu podataka (backup), antivirusnu zaštitu, mrežnu infrastrukturu (aktivna i pasivna oprema) i konfiguracije, te pružanje savjetodavnih usluga s ciljem osiguranja stabilnosti i sigurnosti cjelokupnog informacijskog sustava.

Sve usluge programske i tehničke podrške naplaćuju se prema SWING Cjeniku usluga umanjeno za pripadajući popust.

<sup>8</sup> Korisnička podrška pruža se isključivo radnim danom, od ponedjeljka do petka i za vrijeme trajanja radnog vremena (od 08:00-16:00).

Dotadne informacije o SWING Cloud usluzi ili planu podrške zatražite na +385 21 246 690 ili mailom na [podrska@swing-consulting.hr](mailto:podrska@swing-consulting.hr)