

SWING Plan Podrške

Značajke plana podrške za korisnike SWING On-premise (punih) licenci

	BASIC	PREMIUM
Help desk		
Vrijeme i prioriteti - odziv Help desk ¹	x	0-8 sati
Help desk - telefon, email, chat, fax ²	x	Neograničeno, bez dodatne naplate
SWING OnSite/OnLine Help desk intervencija ³	Na zahtjev i uz dodatnu naplatu ⁴	Neograničeno, max. 10 min. po intervenciji, bez dodatne
Pristup SWING Korisničkom portalu 24/7 ⁵	✓	✓
Pristup SWING Help desk portalu 24/7	x	✓
Programski proizvodi		
Prioritet rješavanja zahtjeva za ugradnjom dodatnih funkcionalnosti na postojeće programske proizvode ⁶	x	✓
Nove verzije programskih proizvoda – Upgrade&Update 2014 ⁷	Bez dodatne naplate	Bez dodatne naplate
Popust na nove verzije – Upgrade&update	x	x
Popust na kupovinu dodatnih licenci programskih proizvoda	5%	10%
Popust na kupovinu licenci novih programskih proizvoda	5%	20%
Informatičke usluge		
Usluge programske i tehničke podrške ⁸	Plaćanje intervencije u avansu	Plaćanje po izvršenju i prema utrošenim satima
Prioritet kod izvršenja	x	✓
Popusti na cijene usluga	x	20%
Visina pretplate	13% godišnje (min. Kn 2.400 godišnje/200 mjesečno)	20% godišnje (min. Kn 6.000 godišnje/500 mjesečno)

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

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

³ 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.

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

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

⁶ U ovisnosti o vrsti i procjenjenoj veličini zahtjevanih izmjena, SWING Consulting zadržava pravo dostaviti pisanu ponudu.

⁷ SWING izdaje 4 redovite verzije godišnje. Nova verzija podrazumijeva usklađenja s novim tehnologijama, nove funkcionalnosti, zakonske izmjene, poboljšanja i eventualne ispravke od strane SWING.

⁸ 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.

⁹ Korisnička podrška pruža se isključivo radnim danom, od ponedjeljka do petka i za vrijeme trajanja radnog vremena (od 08:00-16:00).

Sve navedene cijene su bez PDV-a.

Pretplata na korisničku podršku plaća se unaprijed, mjesečno (do 10-og u mjesecu) i prema ispostavljenom računu.

Dodatne informacije o SWING Rješenjima ili planu podrške zatražite na +385 21 246 690 ili mailom na podrska@swing-consulting.hr