

# Za uspešno reševanje incidenta je ključna

## HITROST ODZIVA!

Izpad sistema je nepredvidljiv in nezaželen dogodek, ki se ne dogaja pogosto, a se je potrebno na njega dobro pripraviti in ga tako celo preprečiti. Zgodi se, da je čas za obračun plač, IT sistem pa ne deluje! Z izplačilom plač nočete zamuditi, a če si niste zagotovili prioritete obravnave, se reševanje zgornjega incidenta lahko zavleče.

Nekatera podjetja rešujejo zgornje incidente s klasičnim vzdrževanjem "na klic". Le to zadostuje zgolj pri napravah in funkcionalnostih, ki niso kritične za delovni proces. Pri kritičnih gradnikih IT sistema pa potrebujete takojšen odziv in najnovejšo tehnologijo. Preizkušeni okvir za ta nadstandarden odnos med uporabnikom in izvajalcem postavlja pogodba o vzdrževanju.

# Pogodba o vzdrževanju zagotavlja številne prednosti in ugodnosti

Urejeno vzdrževanje sistema po eni strani zmanjšuje verjetnost izpadov in zastojev na najmanjšo možno mero, po drugi strani pa zagotavlja prioriteto obravnavo v predvidenem roku takrat ko najbolj šteje - v najbolj kriznih trenutkih.

## Kaj lahko pričakujete od vzdrževalne pogodbe?



**Prioritetno obravnavo** z zagotovljenim odzivnim časom.



Vključene **nove verzije** programske opreme.



Nemoteno in z **GDPR** usklajeno vzdrževanje sistema.



**Popust** za opravljeno vzdrževanje.



Letne **preventivne preglede** opreme in sistema.



**Garancija** na strojno opremo se podvoji.



**Brezplačno** oddaljeno tehnično podporo.



Priznana **garancija za celotno življenjsko dobo** naprave lastne proizvodnje.



Več kot **97%** naših strank je ocenilo Špicino tehnično podporo z dobro ali zelo dobro!

**91%** strank meni, da je bila težava odpravljena **brez zapletov.**

**93%** jih je bilo **zadovoljnih z odzivnim časom** tehnične podpore.

In **92%** strank je bilo **zadovoljnih s hitrostjo odprave problema.**



Po vsakem opravljenem posegu tehnične podpore stranke zaprosimo za sodelovanje v anketi. Podatke zbiramo že od leta 2013! Zbrali smo 2204 izpolnjenih anket!

# Za tiste, ki zahtevate več!

Osnovno pogodbo lahko izboljšamo s tremi opcijskimi dodatki, ki se nanjo navezujejo v obliki aneksov. Nudijo zvišano raven storitev ob dodatni ceni vzdrževalnine.



Dodatek **Express** nudi skrajšani odzivni čas na 4 delovne ure.



Dodatek **Nonstop** razen skrajšanega odzivnega časa zagotavlja še dežurno vzdrževalno službo tudi zunaj delovnega časa. Namenjen je tistim, ki potrebujejo čim bolj nemoteno delovanje sistema tudi ponoči in med vikendi/prazniki.



Dodatek **Total** v okviru vzdrževalnine krije vse stroške opravljenih storitev, vključno z opravljenimi urami in stroški prevoza. Ta dodatek je primeren za organizacije, ki imajo natančno načrtovane stroške, kot je to pogosto pri porabnikih proračunskih sredstev.

	Osnovna Pogodba	Dodatek <b>Express</b>	Dodatek <b>Nonstop</b>	Dodatek <b>Total</b>
Odzivni čas	IAND*	4 ure	4 ure	
Delovni čas	5/8	5/8	7/24	
Brezplačne storitve				DA
Osnova za programsko opremo	24%	+5%	+10%	+10%
Osnova za strojno opremo	8%	+5%	+10%	+10%

\* Isti ali naslednji delovnik

# Vzdrževalna pogodba do konca leta 2018 po promocijski ceni!

**50%**  
**popust na**

licence za  
nadgradnjo vaše  
programske  
opreme

revizijsko sled

## **Kaj vam prinaša najnovejša verzija programske opreme**

- Obogaten grafični vmesnik
- Z GDPR skladno poslovanje
- Modul za pripravo podatkov za obračun plač
- Modul za avtomatizacijo delovnega toka odobritev
- Modul za planiranje in razporejanje delovnega časa večjega števila zaposlenih
- Registracija delovnega časa z mobilnim telefonom
- Podpora za nove terminale za kontrolo dostopa
- Možnost integracije s številnimi ERP sistemi
- Izboljšan aplikacijski vmesnik (API)

# GDPR skladna obdelava osebnih podatkov (prehodno obdobje)

Nedavno sprejeta Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov (GDPR) je vaše podjetje, kot uporabnika sistema Time&Space, postavila v vlogo upravljavca osebnih podatkov, Špico International pa v vlogo obdelovalca.

Glede na določila GDPR je tovrsten poslovni odnos, zaradi različnih in v naprej težko določljivih tehničnih načinov nudenja tehnične podpore ter s tem obsega in invazivnosti obdelave osebnih podatkov, potrebno urediti s pogodbo o tehnični podpori in obdelavi osebnih podatkov (v nadaljevanju PoOP), ki Špici dovoljuje, da še naprej opravlja posege na sistemu Time&Space, v kolikor ti vključujejo obdelavo osebnih podatkov.

## Uvajamo prehodno obdobje

Z namenom lažje prilagoditve na zahteve, ki jih uvaja GDPR, bomo uvedli prehodno obdobje, ki bo trajalo do 1.1.2019. V prehodnem obdobju se bodo storitve tehnične podpore sistema Time&Space izvajale na način, da se bo ob vsakem vzdrževalnem posegu ali implementaciji, ki vključuje obdelavo osebnih podatkov, podpisala enkratna PoOP.

Po 1.1.2019 bo administrativni postopek podpisa PoOP dolgotrajnejši in bolj zapleten. Predlagamo, da zaradi možnosti zagotavljanja optimalne tehnične podpore medsebojno poslovanje že sedaj uredimo z vzdrževalno pogodbo.

V primeru morebitnih vprašanj se prosimo obrnite na vašega skrbnika ali nam pošljite e-sporočilo na naslov [podpora@spica.com](mailto:podpora@spica.com)

