



**PANTHEON®**

# Cjenovnik usluga i podrške



## Datalab – Vaš partner za podršku

Korisne informacije odnosno pisana i video uputstva dostupne su na Korisničkim stranicama (PANTHEON Usersite) besplatno. Tim PANTHEON konsultanata pruža direktnu pomoć i podršku PANTHEON korisnicima i osigurava da program iskoristite do maksimuma. Partner za podršku vam pomaže pri digitalizaciji poslovanja i stoji vam na raspolaganju za savjet pri odabiru i implementaciji eServisa kao i drugih digitalnih rješenja. Usluge podrške PANTHEON konsultanata se naplaćuju prema u nastavku istaknutom cjenovniku, a sa posebnim pogodnostima za korisnike sa sklopljenim ugovorom o održavanju.

### Prednosti ugovora o održavanju

Za ugodniji i lakši rad sa poslovno-informacionim sistemom PANTHEON možete sklopiti ugovor o održavanju sa Datalab odjelom za podršku. Imat ćete istovremeno mnoge pogodnosti:

- niža cijena,
- prioritet pri obradi prijava i brže vrijeme odziva,
- dodijeljen account manager,
- savjetovanje o novostima i rješenjima softverskog paketa,
- savjetovanje pri odabiru optimalnih hardverskih resursa,
- mjesečni pregled stanja baze podataka programskog paketa, postavljanje planova održavanja za optimizaciju rada baze podataka, nadzor dnevnika transakcija i provjeravanje redovne izrade sigurnosnih kopija.

**Za više informacija o ugovoru o održavanju i Datalab uslugama podrške, nazovite nas ili nam pošaljite e-mail.**

# Cjenovnik usluga i podrške

Vrsta usluge	Opis usluge	Cijena sa ugovorom o održavanju	Cijena bez ugovora o održavanju
<b>Service Desk usluga – Osnovno održavanje</b>	Osnovno održavanje, podrška korisniku, HelpDesk	69,00 KM / sat	82,15 KM / sat
<b>Service Desk usluga – Dopunsko održavanje</b>	Usluge podrške nastale kao posljedica nepravilnog korištenja programskog paketa, oblikovanje ispisa, edukacija, podešavanje i prilagođavanje programskog paketa s obzirom na potrebe korisnika u okviru standardnih funkcionalnosti programskog paketa, savjetovanje u pogledu definisanja, analize i rješavanja poslovnih problema	97,75 KM / sat	115,00 KM / sat
<b>Programiranje</b>	Razvoj dodatnih modula, ispisa, analiza	143,75 KM / sat	205,40 KM / sat
<b>Režijski sat</b>	Putovanje do korisnika	20% od cijene goriva po pređenom kilometru (udaljenost do korisnika x 2 x 20% od cijene goriva)	
<b>Izrada back up-a na CD ili DVD</b>	Usluga se odnosi na PANTHEON Cloud korisnike	60,00 KM / jednokratno	60,00 KM / jednokratno
<b>Izrada back up-a na FTP</b>	Usluga se odnosi na PANTHEON Cloud korisnike	240,00 KM / jednokratno	240,00 KM / jednokratno
<b>Certificiranje</b>	Partnersko certificiranje	165,00 KM osoba / certifikat	165,00 KM osoba / certifikat
<b>Certificiranje – online</b>	Partnersko certificiranje – online	110,00 KM osoba / certifikat	110,00 KM osoba / certifikat

- 1.) Obračunava se svakih započelih 15 minuta (interval).
- 2.) Putni troškovi izračunavaju se od sjedišta konsultanta do sjedišta korisnika.
- 3.) Minimalna intervencija za rad na lokaciji korisnika je 1 sat.
- 4.) Usluge, pružene izvan redovnog radnog vremena (6:00–9:00 i 17:00–22:00) obračunavaju se sa faktorom 1,5. Usluge, pružene u noćno vrijeme (22:00–6:00) i na dane, kada se ne radi, ili na dane praznika, obračunavaju se sa faktorom 2.

- 5.) Korisnicima programa PANTHEON, koji nemaju sklopljen Ugovor o osvježavanju, od 1.1.2020. dalje obračunavamo dodatnih 50% na redovne cijene iz "Cjenovnika usluga i podrške".

- 6.) U cijene nije uračunat PDV.

**Cjenovnik vrijedi od 1.10.2022.**

Za više informacija o ugovoru o održavanju i Datalab uslugama podrške, nazovite nas ili nam pošaljite e-mail.



033 652 101



pomoc@datalab.ba



www.datalab.ba