



by

**logicode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



## Serviciile Logicode

Am dezvoltat un portofoliu complet de servicii integrate pentru ca beneficiarii soluțiilor Logicode de identificare și culegere automată a datelor să le poată exploata cu maximum de rezultate și minimum de riscuri. Soluțiile marca Logicode vor fi implementate în funcție de cerințele afacerii Dumneavoastră, de bugetul și de mediul IT de care dispuneți. Echipa Logicode va lucra împreună cu Dumneavoastră pentru a determina cu exactitate funcționalitățile necesare în atingerea obiectivelor, urmând să vă recomande soluția completă (Hardware & Software & Servicii) la un TCO (Total Cost of Ownership) minim.

Categoriile de servicii pe care vi le oferim acoperă toate etapele de implementare a soluției, de la analiza cerințelor și designul aplicației, la configurarea soluției, punerea în funcțiune și trainingul utilizatorilor. Prin serviciile de suport post-implementare asigurăm mentenanța soluției și service pentru echipamentele furnizate, pe toată durata de viață a acestora.

Experiența de 15 ani în tehnologia codurilor de bare, RFID și în soluțiile de comunicație ne recomandă drept un partener de încredere, iar know-how-ul specialiștilor din echipa Logicode ne-a permis să structurăm serviciile oferite în categorii bine definite, orientate după necesitățile clientului.

### 1. Servicii profesionale

#### 1.1. Implementare specializată

*Analiza soluției*

*Integrare de sistem*

*Special Engineering*

*Management de proiect*

*Documentarea aplicației*

#### 1.2. Implementarea RFID

*Analiza de fezabilitate*

*Analiza de proces*

*Analiza locației*

*Instalarea*

*Garanția de performanță RFID*

#### 1.3. Instalarea pe vehicule

*Instalarea pe camioane*

*Instalarea pe motostivuitoare*



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



#### 1.4. Servicii Wireless LAN

*Analiza locației WLAN*

*Certificarea WLAN a locației*

*Evaluarea locației WLAN*

*Instalarea WLAN*

#### 1.5. Dezvoltarea aplicațiilor mobile

*Analiza și designul aplicației*

*Dezvoltarea de aplicații la cerere*

*Testarea aplicațiilor*

*Managementul de proiect de software*

#### 1.6. Consultanță software

*Migrarea aplicațiilor software*

*Optimizare și depanare*

*Software RFID*

*Asistență software extinsă*

*Programul Start Rapid*

#### 1.7. Dezvoltarea unei soluții existente

*Extindere*

*Adaptare*

#### 1.8. Închirierea soluției

### 2. Servicii de suport

#### 2.1. Contracte de service

*Service la sediul Logiccode*

*Service la sediul clientului*

*Înlocuirea imediată a echipamentului defect*

*Service Level Agreement (SLA)*

#### 2.2. Alte servicii de suport

*Mentenanța preventivă*

*Reparații incidentale*

### 3. Trainingul utilizatorilor



by

**logicode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



## 1. Servicii profesionale

### 1.1. Implementare specializată

Implementarea unor soluții de culegere automată de date la scară largă, în locații multiple, poate fi un examen dificil de trecut pentru compania-client, din perspectiva resurselor și a execuției proiectului. O astfel de implementare ridică întrebări de genul: își permite clientul să aloce resurse umane proiectului, în defavoarea proceselor critice de business? vor fi configurate corect și livrate la timp dispozitivele mobile, în toate locațiile necesare? cum se vor acomoda utilizatorii cu noile echipamente și tehnologii? cine va gestiona miile de detalii implicate de o astfel de implementare la scară largă?

#### *Analiza soluției*

---

Cerințele clientului vor fi atent analizate în vederea configurării optime a soluției care urmează să fie livrată. Specialiștii Logicode din departamentele Vânzări și Tehnic vor oferi consultanță pentru a livra cea mai bună soluție clientului. Aspectele supuse analizei vizează tipurile de echipamente necesare, aplicațiile software, natura fluxului de producție, condițiile de mediu și partea de conectivitate.

#### *Integrare de sistem*

---

În situația în care compania-client dorește să integreze echipamente de pe linia de producție cu dispozitive sau aplicații software specifice, echipa tehnică Logicode deține know-how-ul și experiența necesare pentru a oferi serviciile de integrare de sistem. Punctul de plecare este analiza sistemului terț (hardware, software, mecanic), efectuată cu asistența clientului.

#### *Special Engineering*

---

Serviciul de Special Engineering se referă la proiectarea de accesorii speciale pentru buna funcționare a aplicațiilor implementate la client. La acest serviciu se apelează când aplicația trebuie să funcționeze în condiții de mediu deosebite sau cu anumite particularități ale liniei de producție.

#### *Management de proiect*

---

Managementul de proiect realizat de specialiștii Logicode asigură gestionarea tuturor detaliilor implementării unui proiect complex, multi-locație, lăsând angajații companiei-client să se concentreze pe realizarea activităților curente de business.

Acest serviciu cuprinde:

- ✓ Comunicarea centralizată a informațiilor, prin managerul de proiect
- ✓ Definirea proiectului și design-ul implementării
- ✓ Documentația de proiect



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



- ✓ Feedback continuu către echipa de proiect a clientului, pentru evitarea pașilor greșiți
- ✓ Coordonarea activităților și planificarea instalărilor de echipamente
- ✓ Coordonarea logisticii, inclusiv urmărirea stadiului livrărilor și managementul cererilor de modificare

Implementarea unei aplicații de culegere de date în timp real, bazată pe tehnologii noi, duce la un spor considerabil de productivitate și eficiență, dar în același timp puține companii au experiența, resursele și expertiza necesare implementării tehnologiei ADC. Logiccode elimină aceste incertitudini prin gestionarea fiecărei etape a procesului de implementare din perspectiva clientului. Managementul de proiect realizat de noi oferă un acces centralizat la toate cerințele clientului legate de tehnologie, logistică și comunicație. Managerul de proiect este responsabil cu definirea proiectului, planificarea implementării, întocmirea documentației de proiect, a obiectivelor proiectului și a termenelor de realizare, a procedurilor de acceptare și a altor detalii care să asigure bunul mers al proiectului.

#### Documentarea aplicației

Acest serviciu oferă clientului ghidurile și manualele necesare utilizatorilor pentru training și referință.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Manualul aplicației
- ✓ Familiarizarea utilizatorului final cu noua tehnologie și procedurile de utilizare
- ✓ Asigurarea pe termen lung a productivității operatorilor
- ✓ Demararea cu succes a lucrului cu aplicația

Documentația aplicației are rolul de a asigura clientul că nivelurile ridicate de productivitate obținute în perioada de început a lucrului cu aplicația vor fi atinse și după aceea.

#### **1.2. Implementarea RFID**

Etapa de implementare a unei aplicații bazate pe RFID este foarte importantă pentru funcționarea cu succes a aplicației respective, dată fiind complexitatea acestui gen de proiect. Pentru o implementare cu succes de RFID trebuie luate în calcul și analizate sute de variabile - de exemplu, caracteristicile fizice ale undelor radio și consistența materialelor. Chiar și cele mai robuste și bine construite sisteme RFID nu pot funcționa optim într-un mediu cu anumite caracteristici decât dacă au fost corect configurate și realizate special pentru acel mediu.

#### Analiza de fezabilitate

Această analiză are rolul de a evalua rapid și fără riscuri dacă tehnologia RFID se potrivește condițiilor specifice de lucru de la client și dacă poate aduce beneficiile scontate.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:



by

**logicode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



- ✓ Metodă cu risc scăzut pentru testarea viabilității tehnologiei RFID
- ✓ Investiție inițială extrem de mică
- ✓ Ajută la eliminarea miturilor false legate de implementarea RFID
- ✓ Se poate face într-o singură zi
- ✓ Efectuată de specialiști cu experiență în industrii diverse

Acest serviciu este însoțit de garanția de performanță RFID de 18 luni, care asigură clientul de funcționarea optimă a sistemului implementat.

#### *Analiza de proces*

---

Acest serviciu vine să ajute clienții în luarea celor mai bune și mai sigure decizii legate de tehnologia RFID ca suport pentru procesele de business.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Confirmă cerințele și așteptările clientului legate de RFID, sau oferă alternative viabile
- ✓ Definește fluxul de proces și oferă recomandări cu privire la poziția tag-urilor și formatul acestora, punctele de citire/scriere, procentajele de citiri reușite, precum și schimbările de proces
- ✓ Definește criteriile prin care se măsoară performanțele sistemului
- ✓ Determină tipurile, cantitățile și locațiile optime pentru dispozitivele RFID, inclusiv echipamente de citire/scriere și antene
- ✓ Presupune și un raport detaliat cu analize și recomandări

Acest serviciu este însoțit de garanția de performanță RFID de 18 luni, care asigură clientul de funcționarea optimă a sistemului implementat.

#### *Analiza locației*

---

Analiza locației are rolul de a confirma că specificațiile recomandate pentru RFID pot fi realizate efectiv în mediul respectiv de lucru.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Examinează și documentează locația clientului din punctul de vedere al suportabilității tehnologiei RFID
- ✓ Determină metodele optime de instalare pentru echipamentele hardware identificate
- ✓ Evaluează radiofrecvențele existente în mediu, printr-o analiză de spectru, pentru a determina efectele interferențelor undelor radio și dacă este necesară sau nu o analiză a locației WLAN
- ✓ Presupune și un raport detaliat

Acest serviciu este însoțit de garanția de performanță RFID de 18 luni, care asigură clientul de



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



funcționarea optimă a sistemului implementat.

### *Instalarea*

---

Acest serviciu vine să asigure clientul că echipamentele RFID au fost instalate corect, conform specificațiilor și funcționează cel puțin la parametrii de performanță așteptați de client.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Montarea echipamentelor hardware conform metodelor optime identificate anterior, inclusiv pe vehicule și motostivuitoare, dacă e cazul
- ✓ Teste operaționale conform criteriilor de performanță identificate în faza de analiză de proces
- ✓ Trainingul utilizatorilor
- ✓ Presupune și un raport detaliat

Instalarea, care urmează după analiza locației, este etapa critică deoarece pune în aplicare metodele recomandate în etapa de analiză, cu condiția ca echipamentele să funcționeze corect și la performanța prevăzută în analiza de proces. Dacă echipamentele nu ajung la performanța așteptată, se vor face ajustări în recomandările făcute la analizei locației. Pe de altă parte, dacă echipamentele funcționează conform așteptărilor de performanță, clientul ia cunoștință de acest lucru.

Acest serviciu este însoțit de garanția de performanță RFID de 18 luni, care asigură clientul de funcționarea optimă a sistemului implementat.

### *Garanția de performanță RFID*

---

Garanția RFID asigură clientul că sistemul RFID implementat va funcționa.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Acordarea garanției se face în scris
- ✓ Perioadă de valabilitate: 18 luni
- ✓ Garanția este bazată pe analiza și îmbunătățirea continuă a instalărilor RFID
- ✓ Este susținut de furnizorul de echipamente, lider în tehnologia și implementările RFID

Această garanție de performanță de 18 luni este posibilă datorită faptului că implementarea sistemului RFID nu se consideră încheiată până când acesta nu funcționează la parametrii optimi. Analiza de proces, analiza locației și instalarea reprezintă un proces alcătuit din 3 faze. După fiecare fază se primește confirmarea sau un feedback constructiv dacă sunt necesare ajustări, până când sistemul funcționează corespunzător.

### **1.3. Instalarea pe vehicule**

Pentru instalările pe vehicule (camioane și motostivuitoare), Logiccode oferă servicii profesionale de montare a echipamentelor fixe de culegere de date.



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



### *Instalarea pe camioane*

---

Acest serviciu se referă la instalarea de dispozitive fixe de culegere automată a datelor în cabinele camioanelor și ale utilităților, ușurând astfel munca șoferilor. Asigură o performanță sporită sistemului și beneficii cuantificate în ROI (Return On Investment).

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Oferă consistență, mai ales când se instalează în locații multiple
- ✓ Permite personalului IT al clientului să se concentreze asupra funcțiilor critice de business
- ✓ Permite personalului operațional să își desfășoare neîntrerupt activitatea curentă
- ✓ Contribuie la atingerea indicatorilor ROI planificați
- ✓ Asigură performanța optimă din partea operatorilor mobili și a echipamentelor

### *Instalarea pe motostivuitoare*

---

Prin montarea de cititoare/inscriptoare RFID pe motostivuitoare, utilizatorii acestora vor reduce timpul necesar procesării datelor, precum și cheltuielile cu achiziția și instalarea de cititoare permanente în punctele de încărcare și alte locuri fixe din depozit.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Oferă consistență, mai ales când se instalează în locații multiple
- ✓ Permite personalului IT al clientului să se concentreze asupra funcțiilor critice de business
- ✓ Permite personalului operațional să își desfășoare neîntrerupt activitatea curentă
- ✓ Contribuie la atingerea indicatorilor ROI planificați
- ✓ Oferă siguranța că și cele mai dificile instalări sunt realizate cu succes
- ✓ Asigură performanța optimă din partea operatorilor mobili și a echipamentelor

Acest serviciu este însoțit de garanția de performanță RFID de 18 luni, care asigură clientul de funcționarea optimă a sistemului implementat.

### **1.4. Servicii Wireless LAN**

Furnizăm echipamente Cisco pentru rețele WLAN în cadrul unor aplicații complexe bazate pe radiofrecvență, telefonie sau mai tradiționalele sisteme WLAN.

### *Analiza locației WLAN*

---

Clienții vor beneficia de experiența specialiștilor Logiccode în rețele wireless.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



- ✓ Optimizarea acoperirii, înainte de instalarea rețelei
- ✓ Metode care și-au dovedit eficiența de-a lungul multor instalări
- ✓ Medii complexe
- ✓ WLAN tradițional
- ✓ Documentație completă
- ✓ Garanție de 18 luni la rezultatele analizei

În analiza locației WLAN se determină numărul optim, amplasarea și configurarea punctelor de acces radio pentru a avea acoperirea prin radiofrecvență necesară în zonele dorite. Elementul cheie pentru buna funcționare a echipamentelor wireless este absența interferențelor undelor radio, de aceea aportul specialiștilor la instalarea echipamentelor este esențial. Cu atât mai mult cu cât astfel de rețele wireless trebuie configurate pentru locații cu mai multe clădiri sau aparținând unor zone geografice diferite (fabrici, centre de distribuție, complexe de retail sau clădiri de birouri), unde fluxul neîntrerupt de date este vital.

#### *Certificarea WLAN a locației*

---

Această certificare întărește corectitudinea concluziilor din etapa de analiză a locației. Dacă o rețea existentă WLAN trebuie extinsă pentru a face față mai multor aplicații sau trebuie redesenată pentru a corespunde unor noi cerințe, atunci vă recomandăm să apelați la profesioniștii care să certifice instalarea, pentru a fi siguri că noua acoperire sau configurație suportă mai multe aplicații sau transferul de pachete mari de date.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Confirmarea recomandărilor care s-au făcut cu privire la acoperire, sau a recomandărilor unor analize anterioare
- ✓ Analiza locației pentru rețelele deja existente, dacă nu a fost efectuată anterior o astfel de analiză
- ✓ Actualizarea recomandărilor pe baza noilor condiții și cerințe de mediu
- ✓ Medii complexe
- ✓ WLAN tradițional
- ✓ Documentație completă
- ✓ Garanție de 18 luni de la certificarea rezultatelor analizei

#### *Evaluarea locației WLAN*

---

Mediile wireless se transformă în timp. Chiar dacă nu ați făcut schimbări în rețeaua wireless, schimbări minore în rețea pot să afecteze performanța acesteia, ca de pildă noi interferențe de unde radio.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:





by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



- ✓ Evaluarea rețelei WLAN existente conform cerințelor de performanță ale clientului
- ✓ Evaluarea configurațiilor punctelor de acces radio
- ✓ Recomandări pentru optimizarea rețelei wireless
- ✓ Evaluarea rețelei WLAN din perspectiva cerințelor de securitate ale clientului

Este importantă evaluarea securității rețelei wireless, pentru a preîntâmpina intruziunile datorate breșelor de securitate. Ce era considerat sigur în trecut nu mai este astăzi. Dacă rețeaua nu operează la nivelul optim de eficiență, veți pierde timp și bani cu fiecare minut care trece.

#### *Instalarea WLAN*

---

Instalarea rețelei WLAN este efectuată cu precizie și atenție la detalii, pentru a îndeplini cerințele de acoperire și performanță solicitate de client. Împreună cu analiza locației WLAN, aceste servicii asigură clientul cu privire la performanța rețelei.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Analiza pre- sau post-instalare
- ✓ Informarea tehnică a utilizatorului/operatorului din locația respectivă
- ✓ Testarea aplicației conform cerințelor clientului
- ✓ Raport detaliat

#### **1.5. Dezvoltarea aplicațiilor mobile**

Echipele de software Logiccode furnizează servicii de dezvoltare a aplicațiilor software.

#### *Analiza și designul aplicației*

---

Analiștii software din echipa Logiccode vă pot asista în legătură cu designul inițial al aplicației mobile. Se va întocmi o listă a specificațiilor, împreună cu o analiză a logicii de business, apoi se va trece la designul interfeței grafice (GUI - Graphical User Interface).

Ce cuprinde acest serviciu?

- ✓ Lista specificațiilor aplicației - se întocmește după ce echipa de software Logiccode se întâlnește cu echipa de proiect din partea clientului, pentru a centraliza cerințele legate de structura aplicației și pentru a înțelege mai în detaliu nevoile de business. În această fază se studiază infrastructura IT existentă pentru a înțelege nevoile de comunicație și de date. De regulă se face o analiză pentru a sublinia schimbările necesare în logica de business, în procesele de business și în logica aplicației. După încheierea contractului se trece la întocmirea listei de specificații detaliate, după care poate fi planificat proiectul de dezvoltare a aplicației.
- ✓ Designul interfeței grafice (GUI) - este optimizat pentru ecranele VGA ale terminalelor mobile și include layout-ul/grafica ecranelor, fluxul logic de business și definițiile regulilor de business. Designul interfeței ține cont de ergonomie în ceea ce



privește plasarea butoanelor, modalitatea de navigare și introducerea datelor. Per ansamblu, interfața va fi ușor de folosit de către utilizatori.

#### *Dezvoltarea de aplicații la cerere*

---

Clienții care au nevoie de o aplicație software care să se plieze pe nevoile lor specifice se pot adresa echipei de programatori Logiccode. Procesul de dezvoltare software este certificat ISO 9001:2000, ceea ce creează premisele pentru calitate. Utilizăm cea mai recentă tehnologie Microsoft .NET Framework pentru a crea componente software în vederea dezvoltării de aplicații orientate pe obiect. Înțelegem provocările aplicațiilor mobile, legate de alimentarea cu energie a dispozitivelor mobile, gradul de utilizare a memoriei, optimizarea bazei de date, comunicație și design practic pentru interfața grafică. Avem experiență solidă în tehnologia codurilor de bare, comunicații wireless și RFID.

#### *Testarea aplicațiilor*

---

Dezvoltarea unei aplicații mobile funcționale necesită teste riguroase și sistematice. Certificarea ISO 9001:2000 garantează că dezvoltarea software respectă proceduri clare, consistente și calitative, pentru ca aplicația mobilă să satisfacă toate cerințele clientului.

#### *Managementul de proiect de software*

---

Cheia dezvoltării unei aplicații de succes este întotdeauna un bun management de proiect. Echipa software Logiccode aplică aceleași proceduri pentru dezvoltarea aplicațiilor la cerere ca în cazul produselor software standard. Managementul de proiect înseamnă gestionarea resurselor și planificarea etapelor de dezvoltare a proiectului astfel încât acesta să se încadreze în termenele și în bugetul alocat. Managerul de proiect monitorizează constant performanța tehnică a echipei și compară permanent rezultatele cu planul. Tot managerul de proiect gestionează riscurile și schimbările care apar pe parcursul proiectului astfel încât să nu se piardă echilibrul între timp, resurse și costuri.

#### **1.6. Consultanță software**

Experiența de 15 ani a specialiștilor Logiccode în domeniul aplicațiilor mobile ne oferă o poziționare unică pe piață. În postura de partener al unor furnizori de echipamente, lideri de piață pe domeniile lor, avem acces direct la resurse de dezvoltare interne și suport care ne permit să oferim soluții performante la probleme tehnice complexe. Acest parteneriat ne-a dat acces de timpuriu la tehnologii de ultimă generație, cum este RFID-ul.

Oferim un pachet de servicii cu grade de complexitate diferite, de la servicii de asistență/depanare software pe probleme punctuale, la contracte de servicii pe mai mulți ani.

#### *Migrarea aplicațiilor software*

---

Când trebuie să migrați aplicațiile pe alte echipamente hardware sau sisteme de operare, vă



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



putem ajuta. Ritmul schimbărilor tehnologice devine tot mai alert, așa că este tot mai dificil să recuperați investiția în tehnologii moderne. Noi vă ajutăm să vă protejați investiția prin portarea aplicațiilor de pe vechile platforme pe cele noi. Fie că este vorba de migrarea de la DOS la Windows Mobile, de la o versiune mai veche de Pocket PC la ultima versiune de Windows Mobile, sau de la un producător de hardware la altul, specialiștii noștri vă vor asista în găsirea celei mai bune căi pentru a face portarea.

### *Optimizare și depanare*

---

Acest serviciu a fost gândit pentru clienții care au nevoie de asistență în creșterea eficienței aplicațiilor pe care le utilizează sau pentru a rezolva probleme tehnice dificile. Obstacolele întâlnite în procesul de dezvoltare și apoi implementare a aplicației vor fi astfel mult mai ușor depășite. Veți primi asistență în probleme ca: optimizarea bazei de date, gestionarea memoriei, optimizarea interfeței grafice sau integrarea dispozitivelor periferice în aplicație.

### *Software RFID*

---

Implementarea tehnologiei RFID și integrarea ei în sistemul de aplicații curente ale companiei implică schimbări de infrastructură. Este nevoie de schimbări de software pentru echipamentele mobile care captează datele, le filtrează și apoi le comunică în sistemul back-end al companiei. Echipa Logiccode are experiență în integrarea aplicațiilor RFID în infrastructura existentă de echipamente mobile.

### *Asistență software extinsă*

---

Serviciul de asistență software extinsă se adresează clienților care au nevoie de suport extins pe o perioadă mai mare de timp. Pentru furnizarea acestui tip de asistență avem specialiști dedicați în echipa tehnică, care vor fi la dispoziția clientului și vor coordona suportul software. Fiecare acord de asistență software extinsă este customizat pe specificul clientului și răspunde nevoilor sale particulare.

Acest serviciu are două componente:

Servicii reactive:

- ✓ Rezolvarea problemelor punctuale
- ✓ Repararea bug-urilor
- ✓ Acorduri de service

Servicii proactive:

- ✓ Noi funcționalități
- ✓ Extinderea serviciilor acoperite
- ✓ Suport complet de sistem
- ✓ Documentație actualizată
- ✓ Training pe funcționalitățile suplimentare dezvoltate



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



- ✓ Integrare de tehnologii noi
- ✓ Portare pe sisteme de operare sau echipamente hardware noi

### *Programul Start Rapid*

---

Acest program se adresează clienților care au experiență în dezvoltarea de software, dar nu sunt familiarizați cu aplicațiile software pentru echipamente mobile. Un program tipic de Start Rapid începe cu un training de 3-5 zile la client pe tema bibliotecilor de dezvoltare și a particularităților dezvoltării de aplicații pe echipamente Intermec. Temele abordate sunt legate de managementul sursei de energie, al memoriei, al bazei de date, integrarea perifericelor, diferențe între versiuni de sisteme de operare, comunicații, printare și captare de date. Vor fi prezentate și cele mai bune practici în dezvoltarea de aplicații mobile.

Un specialist Logiccode vă oferă consultanță cu privire la optimizarea logicii aplicației, dezvoltarea bazei de date, a interfeței grafice, a formatului fișierelor bazei de date sau a strategiei de comunicație, sau cu privire la integrarea RFID în aplicație.

După trainingul la sediul clientului, vor fi alocate un număr de ore în care se va oferi asistență telefonică, pentru soluționarea rapidă a întrebărilor din partea echipei software a clientului.

### **1.7. Dezvoltarea unei soluții existente**

#### *Extindere*

---

Compania-client poate apela la acest serviciu atunci când constată nevoie de extindere a soluției existente la un număr mai mare de echipamente, specificațiile funcționale inițiale ale soluției rămânând nemodificate. Tot ca și extindere poate fi considerată și interconectarea mai multor echipamente, cerință apărută ca urmare a creșterii numărului de echipamente.

#### *Adaptare*

---

Adaptarea unei soluții existente presupune schimbări datorate modificării specificațiilor funcționale elaborate pe baza cerințelor clientului. Aceste schimbări pot fi legate de modificarea unor elemente din procesul de fabricație a produsului (de exemplu, modificarea mesajului de tipărit pe ambalajul produsului, a numărului de marcări pe unitatea de timp, etc.).

### **1.8. Închirierea soluției**

Soluții de marcare, etichetare sau mobilitate, din portofoliul de soluții standard Logiccode pot fi închiriate pentru utilizare pe timp determinat de către client, pentru satisfacerea unei nevoi punctuale a acestuia, cum ar fi, de pildă, realizarea inventarului. Logiccode vă pune la dispoziție soluția completă (echipamente, aplicație software), împreună cu personalul de asistență, pentru ca Dumneavoastră să puteți exploata imediat soluția. Veți suporta doar costul închirierii pe perioada de timp specificată, toate celelalte aspecte legate de funcționarea soluției fiind în grija noastră.



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



## 2. Servicii de suport

Serviciile de suport sunt servicii post-implementare, furnizate după încheierea implementării. Includ contractele de service și mentenanța preventivă.

### 2.1. Contracte de service

Garanția standard pentru echipamente acoperă numai defectele de fabricație sau ale materialelor componente. Contractele de service de tipul Service Level Agreement - SLA Assure și SLA Complete, pe lângă faptul că acoperă defectele, acoperă și uzura sau defectarea părților componente. Contractele de service SLA Complete oferă în plus față de SLA Assure garanție totală pentru stricăciuni/daune produse în timpul funcționării echipamentelor în mediul de lucru.

#### *Service la sediul Logiccode*

---

Disponibil cu opțiunea de returnare a echipamentelor reparate în 2 sau 5 zile, contractul de service la sediul Logiccode include și serviciile din gama SLA Complete în cazul în care se încheie în avans, pentru o perioadă de 3 ani.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Perioadă de returnare a echipamentelor reparate conform contractului
- ✓ Economii de timp și bani pentru reparațiile punctuale
- ✓ Protecție în situația creșterilor de preț
- ✓ Servicii profesionale de înaltă calitate
- ✓ Acoperire completă a garanției, în cazul SLA Complete

Aveți siguranța că echipamentele vor fi reparate în termenul promis și testate corespunzător. Dacă optați pentru tipul de contract Silver, echipamentele reparate vă vor fi înapoiate în 2 zile lucrătoare de la data intrării lor în service, iar dacă alegeți contractul Bronze, le veți primi în 5 zile lucrătoare.

Contractul de service de tipul Service Level Agreement vă aduce economii de bani comparativ cu costul unei reparații incidentale. Dacă încheiați contractul de service SLA Assure în cel mult 30 de zile de la achiziția echipamentelor, veți beneficia de reduceri de preț. Dacă încheiați un contract de service SLA pe 3 ani, veți beneficia automat de serviciile din gama SLA Complete.

Pe toată durata contractului, prețul reparațiilor va rămâne neschimbat, astfel că veți ști să vă planificați un buget realist. De asemenea, cheltuielile de returnare la client a echipamentelor reparate le vom suporta noi, în cazul contractelor SLA Assure. Mai mult, veți beneficia gratuit de servicii de mentenanță preventivă sau de reîncărcare a versiunii de software aleasă, când echipamentele trec printr-un ciclu complet de reparație. Suportul tehnic prin telefon este și el gratuit pentru contractele SLA Assure.

Garanția standard la reparațiile efectuate de specialiștii noștri este de 30 de zile.



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



### *Service la sediul clientului*

---

Acest tip de contract de service oferă o varietate de servicii, în funcție de nevoile clientului.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Economii directe, în comparație cu costul reparațiilor incidentale
- ✓ Economii indirecte la costurile de utilizare pe termen lung, prin extinderea duratei de viață a echipamentelor reparate
- ✓ Suport telefonic fără restricții
- ✓ Protecție la fluctuațiile prețurilor
- ✓ Garanție de 30 de zile la reparațiile efectuate
- ✓ Reparațiile sunt efectuate numai de către ingineri de service certificați
- ✓ Timp de răspuns prompt

Contractul de service la sediul clientului este de două tipuri: Gold și Platinum. Contractul Platinum vă garantează un timp de reacție din partea echipei de service de 1 zi de la producerea incidentului (defecțiunii), în timp ce contractul Gold vă garantează un timp de 2 zile. Ambele tipuri de contracte asigură repararea sau înlocuirea, la cererea clientului, a echipamentelor folosite în procesele critice de business, în cel mai scurt timp posibil.

### *Înlocuirea imediată a echipamentului defect*

---

Contractul de service Silver permite înlocuirea echipamentului defect în termen de 1 zi cu un echipament de rezervă aflat în proprietatea clientului. Echipamentul defect urmează să fie reparat în termen de 5 zile lucrătoare și returnat clientului.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Economii directe, în comparație cu costul reparațiilor incidentale
- ✓ Economii indirecte la costurile de utilizare pe termen lung, prin extinderea duratei de viață a echipamentelor reparate
- ✓ Suport telefonic fără restricții
- ✓ Rapoarte lunare despre situația echipamentelor de rezervă
- ✓ Protecție la fluctuațiile prețurilor
- ✓ Garanție de 30 de zile la reparațiile efectuate
- ✓ Reparațiile sunt efectuate numai de către ingineri de service certificați
- ✓ Timp de răspuns prompt
- ✓ Pentru contractele încheiate pe 3 ani, acces imediat și gratuit la serviciile din gama SLA Complete

Pentru ca un client să poată accesa acest serviciu, de înlocuire a echipamentului defect din stocul de rezervă, achiziția trebuie să cuprindă cel puțin 100 de echipamente din același



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



model. Recomandarea noastră este ca stocul de rezervă să fie de 5-15% din numărul total al echipamentelor, în funcție de mediul în care sunt utilizate și de alți factori operaționali. Clientul trebuie să returneze echipamentul defect la sediul Logiccode în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea echipamentului de rezervă.

### SLA Complete

Suplimentar față de serviciile cuprinse în contractul de service la sediul Logiccode (de tipul SLA Assure), contractul SLA Complete oferă 3 ani de service la preț fix și eliberează clientul de grija acoperirii sau nu a defecțiunii de către garanția oferită prin contract.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ 3 ani de protecție la creșterile de preț
- ✓ Protecție la cheltuielile cu reparațiile neprevăzute
- ✓ Economii directe, în comparație cu costul reparațiilor incidentale
- ✓ Economii indirecte la costurile de utilizare pe termen lung, prin returnarea unităților reparate în specificațiile operaționale standard
- ✓ Suport telefonic fără restricții
- ✓ Garanție de 30 de zile la reparațiile efectuate
- ✓ Timp de răspuns prompt

Serviciile acoperite prin contractul SLA Complete surclasează serviciile acordate prin contractele standard. În timp ce contractele standard acoperă numai defecțiunile la piesele componente, contractul SLA Complete acoperă suplimentar și defecțiuni cauzate de mediul de funcționare a echipamentelor. Clienții care încheie contracte de service la sediul Logiccode (de tipul Silver sau Bronze) pe o perioadă de 3 ani, precum și clienții care, în termen de 30 de zile de la achiziția echipamentului aleg un contract de service de înlocuire imediată a echipamentului defect, se califică automat pentru contractul SLA Complete. Acesta nu presupune costuri suplimentare.

Acest tip de contract este cea mai bună modalitate pentru protejarea investiției în echipamente, pentru că garanția acoperă defecțiunile, disfuncționalitățile și deteriorările cauzate de mediul de funcționare - fără cheltuieli suplimentare față de contractul SLA Assure standard.

Cu un contract SLA Complete pe 3 ani, nu veți plăti nimic în plus față de prețul contractului de reparații. Toate reparațiile au o garanție de 30 de zile, pentru toate contractele de mai jos:

- ✓ Contractul Bronze - termen de reparare a echipamentului defect de 5 zile lucrătoare
- ✓ Contractul Silver - termen de reparare a echipamentului defect de 2 zile lucrătoare
- ✓ Contractul Silver de înlocuire imediată a echipamentului defect



by

**logiccode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



## 2.2. Alte servicii de suport

Pe lângă contractele de service, Logiccode mai oferă și alte forme de suport, cum este mentenanța preventivă - care identifică potențialele probleme și le elimină înainte să atingă niveluri critice, sau reparațiile incidentale - care se referă la echipamentele neacoperite prin contract de service.

### *Mentenanța preventivă*

---

Acest serviciu preîntâmpină transformarea problemelor minore în probleme serioase.

Ce presupune acest serviciu? Pe scurt:

- ✓ Revizii periodice ale echipamentelor
- ✓ Personalul companiei-client se poate concentra pe procesele de business
- ✓ Preîntâmpină apariția sau agravarea problemelor de funcționare/defecțiunilor
- ✓ Opțiunile WLAN permit monitorizarea și mentenanța rețelei în care sunt conectate echipamentele
- ✓ Împreună cu contractul de service SLA, eliberează clientul de grija costurilor reparațiilor neprevăzute în buget

Periodic vor fi făcute vizite la sediul clientului de către un tehnician de service Logiccode care evaluează starea echipamentului, îi monitorizează modul de funcționare și efectuează mentenanța preventivă. Acest serviciu este util dacă clientul are un număr mare de echipamente mobile răspândite în locații multiple.

### *Reparații incidentale*

---

Acest serviciu presupune:

- ✓ Garanție de 30 de zile pentru reparațiile efectuate
- ✓ Calitate garantată a serviciului prestat
- ✓ Intervenție efectuată de un inginer/tehnician de service certificat Intermec

Reparațiile incidentale se efectuează pe echipamentele care nu sunt acoperite de un contract de service și au un cost fix, indiferent de natura reparațiilor suferite de echipamentul respectiv. Tehnicienii Logiccode vor face tot posibilul ca termenul de reparație să nu depășească 15 zile lucrătoare.

În condiții normale, furnizorii de echipamente oferă suport pentru echipamentele lor pe o perioadă de minim 3 ani după ce acestea au încetat să mai fie produse. Această perioadă de suport poate fi mai mare dacă pe piață vor exista piese de schimb.





by

**logicode**

read your world

people • assets • goods • operations • documents



### 3. Trainingul utilizatorilor

Serviciile de training oferă o curriculă adaptată nevoilor clientului și acoperă toată gama de tehnologii pe care se bazează aplicațiile Logicode: wireless, ADC, coduri de bare, RFID.

Pentru a determina nevoile reale de training se face o analiză a proceselor de business care au legătură cu aplicația implementată, scopul trainingul fiind realizarea unei „tranziții” ușoare de la vechea la noua tehnologie.

Instruirea utilizatorilor este efectuată de către membrii echipei tehnice Logicode. Instruirea se face în funcție de pregătirea informatică și rolul fiecărui utilizator. Aceștia se impart în două categorii: key-useri (persoane calificate care trebuie să aibă o imagine de ansamblu asupra întregului sistem, sau asupra unor procese principale) și end-useri - utilizatori care desfășoară activități clar stabilite, cu caracter repetitiv.