

SLA - JAK WYGLĄDA W PRAKTYCE?

Gwarantowane wsparcie techniczne dla ekosystemów
OpenSource GIS.

SLA DLA USŁUG OPENSOURCE GIS JAKO GWARANCJA CIĄGŁOŚCI OPERACYJNEJ

SLA to ekspercki mechanik z kompleksową obsługą i dojazdem do klienta.

NAPRAWA/SERWIS

Jeśli system GIS to samochód dostawczy, na którym firma zarabia, EnviroSolutions jest serwisem, assistance i opiekunem technicznym w jednym.

REAKCJA, NAPRAWA, SPOKÓJ



system działa → firma zarabia

ROZWÓJ/ULEPSZENIE

Dzięki wdrożonym modyfikacjom, automatyzacjom i usprawnieniom systemy klientów działają szybciej, przyspieszają realizację procesów oraz pomagają wyprzedzić konkurencję na rynku.

REAKCJA, ROZWÓJ, PRZEWAGA



system przyspiesza → firma wyprzedza konkurencję

JAK WYGLĄDA SLA DLA USŁUG OPENSOURCE

GIS W PRAKTYCE?

To nie jest „support na telefon”. To uporządkowany system ochrony operacyjnej:
kanał zgłoszeń, priorytety, czasy reakcji, diagnoza i realna naprawa.

- Kanał zgłoszeń - jednolity system zgłaszania zleceń
- Priorytet awarii - wysoki / średni / niski – według wpływu na biznes
- Czas reakcji - od 24h do 4h zależnie od pakietu i krytyczności
- Diagnoza i naprawa - poprawki, konfiguracja, obejścia, screen sharing

Przejrzysty proces:

Zgłoszenie > Klasyfikacja > Reakcja > Działanie > Spokój operacyjny



PREMIUM

SLA GIS – Twój pakiet
medyczny PREMIUM

WYZWANIA OPROGRAMOWANIA

OPENSOURCE GIS

Brak licencji nie oznacza braku odpowiedzialności. Sama instalacja GIS nie wystarczy w środowisku klasy Enterprise.

Brak komercyjnego wsparcia

Nie wiadomo, kto bierze odpowiedzialność za błąd, awarię albo pilną zmianę konfiguracji.

Ryzyko przestoju

Kiedy system GIS nie działa, organizacja traci dostęp do kluczowych analiz, sprawnego podejmowania decyzji i procesów opartych na danych przestrzennych.

Brak ustandaryzowanej obsługi

Brak SLA to brak jasno określonych czasów reakcji, priorytetów zgłoszeń oraz skutecznej ścieżki przekazywania problemów na wyższy poziom.



Nawet najlepszy samochód wymaga fachowego serwisu.

OpenSource obniża koszt licencji, a SLA zabezpiecza ciągłość operacyjną.

OBSZAR WSPARCIA: TECHNOLOGIE

EnviroSolutions opiekuje się całym ekosystemem FOSS4G: aplikacjami desktop / WEB / mobile, serwerami oraz bazami danych przestrzennych.

APLIKACJE - QGIS Desktop / QGIS Server

Codzienna praca analityczna, błędy oprogramowania, dedykowane wtyczki, konfiguracja usług WMS/WFS.

BAZA DANYCH - PostgreSQL / PostGIS

Optymalizacja zapytań przestrzennych, administracja bazą danych, migracje i automatyzacja backupów.

PORTALE MAPOWE - LizMap / NextGIS

Utrzymanie portali mapowych, konfiguracja serwerów kafelków, cache, uprawnienia i publikacja danych.

APLIKACJE MOBILNE - QField / Mergin Maps

Aplikacje mobilne do pracy w terenie: zbieranie danych, synchronizacja z bazą, praca offline, formularze terenowe.

Dodatkowo: automatyzacje i skrypty Python, integracje API, szkolenia zespołów. Jeden kontrakt SLA obejmuje cały układ napędowy GIS, a nie tylko jeden podzespół.

JAK DZIAŁAMY W PRAKTYCE?

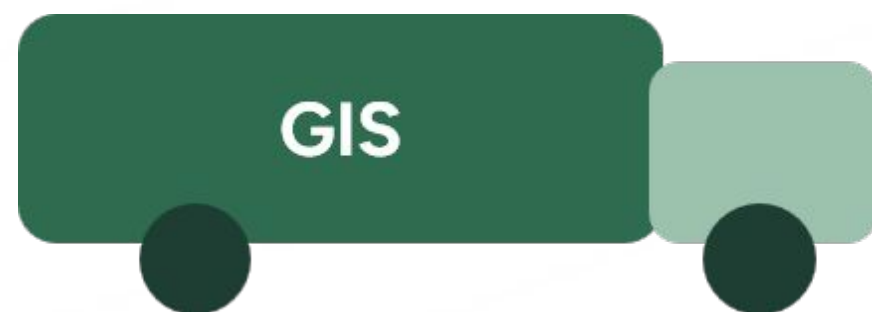
Dedykowany proces obsługi: helpdesk, kwalifikacja, diagnoza, naprawa i komunikacja bez zbędnej biurokracji.



Efekt dla klienta: zamiast szukania „kogoś od GIS”, organizacja ma przewidywalny serwis techniczny z ustalonymi zasadami reakcji i obsługi.

DLACZEGO „DARMOWY” GIS NADAL WYMAGA ODPOWIEDZIALNOŚCI?

OpenSource usuwa koszt licencji, ale nie usuwa ryzyka operacyjnego.



Przestoje

Brak dostępu do danych przestrzennych blokuje analizy, decyzje terenowe i procesy operacyjne.

Brak opiekuna

Działy IT zostają same z błędami, konfiguracją, wydajnością oraz aktualizacjami.

Koszt reaktywny

Awaria bez SLA oznacza gaszenie pożaru, opóźnienia i nieprzewidywalny koszt.

Sama instalacja to zakup samochodu.

SLA to gwarancja jego kompleksowej obsługi i sprawności.

PAKIETY SLA: OD LEKKIEGO ASSISTANCE PO DEDYKOWANY SERWIS

Klient wybiera poziom ochrony zgodny z krytycznością systemu GIS.

Standard	Premium Popularny	Ultimate	Enterprise
3 600 PLN netto rocznie	12 375 PLN netto rocznie	26 250 PLN netto rocznie	Indywidualna wycena
✓ 9 godzin wsparcia ✓ Czas reakcji 24 godziny ✓ Wsparcie od 9:00 do 17:00 ✓ Roboczogodzina 400 PLN	✓ 33 godziny wsparcia ✓ Czas reakcji 12 godzin ✓ Wsparcie od 9:00 do 17:00 ✓ Roboczogodzina 375 PLN	✓ 75 godzin wsparcia ✓ Czas reakcji 6 godzin ✓ Wsparcie od 9:00 do 17:00 ✓ Roboczogodzina 350 PLN	✓ Zakres wsparcia dopasowany do Twojej organizacji ✓ Czas reakcji do 4 godzin ✓ Elastyczna pula godzin serwisowych ✓ Indywidualnie ustalana stawka roboczogodziny

WYMIERNE EFEKTY SLA

Migracja do otwartego GIS z opieką SLA przesuwą budżet z licencji na rozwój, stabilność i bezpieczeństwo systemów oraz danych.

0 zł

kosztów
licencyjnych

2 h

najkrótszy czas
reakcji

100%

kontroli nad
danymi

Optymalizacja i bezpieczeństwo

Zespół IT zyskuje jasny proces obsługi awarii, mniejsze ryzyko danych i lepszą kontrolę nad środowiskiem GIS.

Budżet pracuje lepiej

Środki przechodzą z powtarzalnych opłat licencyjnych na funkcje dopasowane do potrzeb biznesu.

OPENSOURCE GIS Z ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ OPERACYJNĄ

OpenSource daje wolność wyboru. SLA dodaje przewidywalność, jasne zasady reakcji i profesjonalną opiekę.

OpenSource GIS nie musi już udowadniać, że działa - musi być wspierany przewidywalnie i profesjonalnie.

KONTROLA

Dane, konfiguracja i tempo zmian pozostają po stronie klienta.

CIĄGŁOŚĆ

Jasne czasy reakcji, priorytety i odpowiedzialność za obsługę zgłoszeń.

ROZWÓJ

System można rozwijać bez zamknięcia u jednego dostawcy.

SLA to warstwa zaufania między dojrzałą technologią OpenSource a oczekiwaniami dużych organizacji.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Porozmawiajmy o SLA dla OpenSource GIS.

Julia Adamkowska

+48 537 649 693

julia.adamkowska@envirosolutions.pl

