

# Često postavljena pitanja

## 1. Šta je to *ervTimeAtt*?

"ervTimeAtt" je softver za evidenciju radnog vremena koji se sastoji od klijentskog i serverskog dela. Klijentski deo koriste operateri, može se instalirati na više računara i sa njim je moguće kreiranje izveštaja. Izveštaji podržavaju različite formate izvoza podataka (xls, pdf, doc, txt, csv...) i mogu se dodatno prilagođavati uz pomoć "report designera". Serverski deo prikuplja podatke sa terminala, instalira se na jednom računaru u mreži i podržava MySQL ili MariaDB bazu podataka. Postoje dodatni moduli za pregled događaja preko web pretraživača i mobilnu evidenciju radnog vremena. Softver radi na Windows platformi, pod nalogom koji ima administratorska prava, uz preporučene sistemske zahteve.

## 2. Da li postoji demo verzija software-a?

Da. Mislimo da je za dobru probu potrebno imati softver koji je moguće istestirati da bi ste mogli videti da li odgovara Vašim potrebama. Zato smo omogućili tkzv. kupovinu bez rizika kojom je omogućeno da kupac pre kupovine isproba sistem. Pri instalaciji možete instalirati test bazu i videti kako softver funkcioniše, a pri tome Vam nije neophodan terminal.

## 3. Kakva je obuka ili iskustvo potrebno za administratora sistema za evidenciju radnog vremena?

Zahteva se osnovno poznavanje problematike evidencije radnog vremena i dobro poznavanje Windows okruženja. To su preduslovi za uspešno administriranje sistema za evidenciju radnog vremena.

## 4. Da li je obuka obavezna?

Ne, program je izuzetno jednostavan i prilagođen za brzu evidenciju radnog vremena i kreiranje izveštaja. Sva instalacija i kompletan proces, kao i uputstva, su prilagođena prosečnom korisniku, a pored srpskog, program je moguće koristiti i na engleskom ili nemačkom jeziku (takođe, moguće ga je prevesti na bilo koji drugi strani jezik). Uz uputstvo u programu se mogu početi praviti izveštaji 10 min. nakon instalacije.

## 5. Koliko vremena treba administratoru za obračun radnog vremena?

To dosta zavisi od sposobnosti samog administratora s jedne, i složenosti podešenih pravila u programu pri obračunu sa druge strane. Postoji jako gruba ocena proseka od nekih 15 minuta dnevno na svakih 100 zaposlenih. Procena važi za uhodan sistem u manjim ili srednjim preduzećima.

## 6. Koliko se radnika može registrovati pomoću jednog terminala?

I ovde se radi samo o gruboj proceni proseka koja zavisi od tipa terminala. Za preduzeća i firme sa 50-100 zaposlenih, koji rade u jednoj smeni, dovoljan je obično jedan terminal. U preduzećima u kojima se rad obavlja u smenama, broj terminala se određuje po veličini smene. Obično se za svaku grupu od 150-200 osoba u jednoj smeni koriste 2 terminala - jedan za registraciju ulaska, drugi za registraciju izlaska. Npr. ako firma ima 450 zaposlenih koji rade u 3 smene (150 zaposlenih po smeni) potrebna su 2 terminala za celu firmu, ako firma ima 900 zaposlenih (300 zaposlenih po smeni) potrebna su 4 terminala za celu firmu.

## 7. Kakvi su zahtevi za računarskom opremom (PC računari)?

ervTimeAtt je standardni softver za Windows koji svoj rad zasniva na MariaDB/MySQL bazi i na mrežnom okruženju, pa iz ovoga proizilaze opšti uslovi koje računar (fizički računar, ne virtuelna mašina) treba da ispuni:

- 64-bitni Windows OS, Windows 10 ili Windows Server 2016 i noviji
- procesor Intel i3 ili AMD Athlon, radnog takta 2 i više GHz (sa 2 ili više jezgara) i bolji
- DDR3 RAM memorija i brža
- ako se koristi i video nadzor procesa čekiranja onda i HD nešto većeg kapaciteta
- internet konekcija

Svi moderniji računari neće imati nikakvih problema sa pokretanjem softvera za evidenciju radnog vremena. Za što bržu obradu podataka preporučujemo upotrebu SSD hard diska.

# Često postavljena pitanja

## **8. Malo smo preduzeće i potreban nam je što jednostavniji i ekonomičniji sistem. Rado bi izbegli database server i sa njime povezane troškove.**

Korisnik može da bira da li želi da koristi MariaDB ili MySQL bazu podataka kao osnovni sistem za skladištenje podataka - ove dve baze spadaju u najbolje open source baze podataka na svetu. Obe mogu da rade na bilo kom računaru i na bilo kom operativnom sistemu. To znači da je za server potreban bilo kakav (poželjno je što jači da bi proces obrade što kraće trajao) računar (ne mora biti serverska mašina) na koju se može instalirati MariaDB/MySQL.

## **9. Da li su nam potrebne dodatne licence za bazu podataka?**

Ne, za upotrebu MariaDB/MySQL baze nisu potrebne nikakve licence od proizvođača.

## **10. Koje su nam licence potrebne za upotrebu programa? Koliko koštaju?**

Možemo odgovoriti samo okvirno tj. uopšteno. Licenca za ervTimeAtt zavisi od broja zaposlenih koji se nalaze u bazi. Uz licencu za ervTimeAtt dobija se i licenca za klijentsku instalaciju (ervClient) na istom računaru. Za svaki naredni instalirani ervClient potrebna je dodatna licenca. Nivo pristupa se određuje preko korisničkog naloga za svakog pojedinačnog korisnika.

## **11. Koje su funkcije dostupne preko Interneta?**

Internet pristup omogućava da se konektujete preko interneta sa ervClient-om na bazu podataka i da pregledavate događaje i izrađujete izveštaje. Takođe preko interneta je moguće povezati se na terminal i skidati podatke sa udaljene lokacije. Brzina obrade podataka je određena uslovima Vašeg internet naloga kod Vašeg provajdera. Podešavanje rutera, forward-ovanje portova, spada u domen korisnika programa.

## **12. Kako stoji stvar sa poslednjim nadogradnjama i ažuriranjima sistema?**

Sva pitanja možete uputiti u pisanoj formi mail-om ili telefonom. Odgovor na Vaša pitanja usleđuje u veoma kratkom roku, osim u slučaju ako je potrebno da mi izvršimo intervenciju na instaliranom sistemu, kada se ova intervencija mora ugovoriti sa administratorom sistema, jer nam se mora dozvoliti pristup računaru (na kome je instaliran softver) preko interneta. Takva vrsta intervencije se, po pravilu, ne naplaćuje. Ako se intervencija vrši dolaskom u firmu korisnika, po obavljenoj intervenciji korisnik potpisuje radni nalog na osnovu kojeg se obračunavaju troškovi održavanja.

## **13. Kako stoji stvar sa garancijom?**

Za hardversku opremu nudimo 24-mesečni garantni rok. Za programsku opremu su licencni i garantni uslovi određeni izjavom koja je jednaka većini sličnih izjava u softverskoj branši i definisani su na našem sajtu, a skraćeno i u ponudi.

## **14. Kako ide održavanje softvera i tehnička podrška?**

Održavanje se ostvaruje na osnovu pisane prijave (maila) tj. zahteva za podrškom. Prijava pokreće zahtev za održavanjem koji započinje najkasnije u odzivnom vremenu (standardno do 16 radnih sati). Prijavu možete uraditi i telefonski. Ukoliko je to moguće intervencija održavanja se obavlja na daljinu. Takva vrsta intervencije se ne naplaćuje. Ako ne, obavi se kod korisnika tj. na licu mesta. Po obavljenoj intervenciji korisnik potpisuje radni nalog na osnovu kojeg se obračunavaju troškovi održavanja.

## **15. Šta je sa eventualnim prilagođavanjem softvera prema našim željama?**

Veliki broj specifičnih zahteva korisnika, sa kojima smo se sretali do sada, su već rešeni u našem standardnom paketu. Ako se pojavi zahtev koji nije moguće rešiti postojećim mogućnostima sistema, kao proizvođač spremni smo da ponudimo određena prilagođenja sistema po narudžbini.

# Često postavljena pitanja

## **16. Kako izbeći rizik da se po obavljenoj kupovini pokaže da ona ne odgovara našim potrebama, a modifikacija po narudžbini nije moguća tj. nije nam rešenje?**

Naš softver i hardver mogu zadovoljiti najveći broj standardnih zahteva. Procena u kojoj meri nas proizvod odgovara konkretnim potrebama korisnika se može uraditi na veoma jednostavan način. Korisnik može instalirati probnu verziju softvera, sa kompletnom bazom podataka takozvane "test-firme", i može isprobati sve mogućnosti softvera. Pri tome NIJE potrebna instalacija i montaža hardvera (terminala i kamera), a naša služba tehničke podrške stoji korisniku u potpunosti na raspolaganju.

## **17. Šta je sa prenosom podataka u sistem za obračun zarada?**

Periodični prenos podataka u program za obračun zarada predviđen je na uobičajen način - izvozom iz izveštaja koji korisnik obavlja po zaključenju obračunskog perioda. Na osnovu želje korisnika možemo izraditi "bridge modul" kojim oblik i sadržaj podataka podredimo željama korisnika tako da omogućimo što bolji automatski uvoz u njegovu aplikaciju.

## **18. Šta je sa neposrednim povezivanjem sa drugim aplikacijama (plate, kadrovska, restoran...)?**

Integracija s drugim aplikacijama je jasno moguća i izvodimo je kao razvoj po narudžbini.

## **19. Kakve su mogućnosti integracije sa tehničkom zaštitom (alarmi, video-nadzor)?**

U ovom trenutku ervTimeAtt ima mogućnost integracije sa sistemom za video nadzor koji bi se sastojao od IP kamera koje se postavljaju uz terminal tako da je moguće u prilikom čekiranja napraviti sliku (snapshot) događaja i „vezati“ ga za zaposlenog. Ovim se značajno smanjuje mogućnost zloupotrebe sistema od strane zaposlenih da se čekiraju umesto svojih kolega. Integracija sa alarmnim sistemom za sada nije moguća.

## **20. Kakve su mogućnosti integracije sa sistemima drugih proizvođača?**

ervTimeAtt nije ograničen u vezi integracije bilo kojih komponenti ili sistema drugih proizvođača. To vidimo kao jako važnu konkurentsku prednost. U prošlosti smo integrisali IP kamere drugih proizvođača i napravili interfejs za njihove sisteme, više puta po narudžbini korisnika u cilju integracije različitih ili čak raznorodnih sistema.

## **21. Šta se događa kada dođe do prekida napajanja?**

Prekid napajanja će prouzrokovati ispad svih delova sistema koji nemaju izvore neprekidnog napajanja. Zato se preporučuje ugradnja rezervnog napajanja na svim vitalnim komponentama sistema.

Konkretnije:

- SERVERI: Kao što je poznato, neprekidno napajanje (s kontrolisanim isključivanjem sistema) kod servera (radne stanice) koji sakuplja registracije iz terminala za registraciju je nužno potrebno.
- RADNE STANICE: Nekontrolisano ispadanje radne stanice nije kritično.
- REGISTRACIONI TERMINALI: Ako nema rezervnog napajanja terminala registrovanje radnog vremena na njima biće zaustavljeno do ponovnog uspostavljanja napajanja. Pri tome je čuvanje podataka osigurano.

## **22. Šta se dogodi ako dode do ispadanja celoga sistema ili jednog njegovog dela?**

Odmah o tome obavestiti servisere sistema. Ako je došlo do ispadanja na strani klijenta (ervTimeAtt moduli ili komunikacije), terminali za registraciju će raditi autonomno. Registracija radnog vremena pristupa će raditi u offline režimu. Pri tome treba imati u vidu da je memorija terminala za registraciju ograničena u zavisnosti od tipa terminala. Zbog toga je vreme rada sistema u offline režimu praktično ograničeno na nekoliko dana što zavisi i od ukupnog broja terminala i broja zaposlenih.

# Često postavljena pitanja

## 23. Kako se osiguravamo od gubitka podataka?

Svaki se uređaj može pokvariti; kod informacionih sistema kvar hardvera može značiti pravu katastrofu. Jasno, govorimo o gubitku podataka koji su najdragoceniji deo svakog informacionog sistema i u stvari su smisao njegovog postojanja.

Nažalost, pokvareni disk na serveru nije jedina opasnost koja ugrožava podatke. Njih možemo izgubiti na hiljade različitih načina: od ispadanja nekog dela hardvera, ispadanja el. napajanja, nespretno aplikativne ili sistemske intervencije do zlonamernih ili hakerskih akcija neovlašćenih osoba.

Jedino osiguranje protiv takvih nesreća je stalno arhiviranje podataka. Pri tome treba znati da poslednje arhiviranje predstavlja ono stanje koje možemo povratiti - restaurirati. Zato je od najvećeg značaja koliko često vršimo to arhiviranje. Za aplikaciju kao što je registracija radnog vremena nedeljno arhiviranje sigurno nije dovoljno. Šta učiniti sa recimo nedeljnom "rupom" u zabeleženim registracijama?

Teško išta pametno!

Zato preporučujemo **bar nedeljno stalno arhiviranje** podataka. Kod većih sistema ima smisla podatke arhivirati i na dnevnom nivou, recimo na kraju svake smene. Jedino će tako mogućnost nesretne "rupe" u podacima biti manja.

Nezgode se nikada ne mogu u potpunosti izbeći, ali barem možemo rizik smanjiti na minimum. Kod podataka je najveći rizik neredovno, neuredno ili manjkavo arhiviranje. I budući da nezgode dolaze iznenada i nenajavljene, za preventivu je tada već prekasno. Zbog toga se za uspostavljanje procedure stalnog arhiviranja podataka treba pobrinuti već pri instaliranju - podizanju sistema.

## 24. Šta učiniti ako ipak dođe gubitka podataka?

Što pre treba o tome obavestiti servisere sistema koji će ih restaurirati iz poslednje sačuvane arhive. Izgubljene podatke zatim moramo uneti ručno, možemo ih kompenzovati sa kalendarskim događajem, grupnim unosom, podacima koji su ostali u memoriji terminala ili sličnim prijemom podataka.

## 25. Vođenje sistema za evidenciju radnog vremena čini se zahtevnim, ne samo tehnički nego i organizaciono. Kako ga voditi? Kakvu pomoć možemo očekivati?

Upravljanje sistemom kao što je ERV za svaku organizaciju predstavlja dodatni organizacioni napor. Računarsko praćenje i obračun radnog vremena je osetljivo područje jer zadire u radne navike korisnika i vrlo često je neposredno povezano sa obračunom zarada. Kontrola pristupa je isto tako osetljiva stvar jer sistem fizički zadire u slobodno kretanje. U oba primera sistem neposredno utiče na svakodnevno ponašanje najšireg kruga korisnika. Uspešno upravljanje takvog naizgled složenog sistema zahteva dobru pripremu, planiranje i vođenje. Pomoć korisniku pri tome osiguravamo projektnim pristupom koji smo razvili na bazi naših višegodišnjih iskustava. Projektno savetovanje kod implementacije nudimo kao dodatnu delatnost. S time želimo korisniku tj. njegovoj službi za informatiku i organizaciju olakšati rad, ponuditi im aktivnu podršku i savetovanje kod donošenja odluka, i što više skratiti vreme potrebno za upravljanje sistemom.