

(c) Maintenance support services

Servicing, systems installation, repair, maintenance, spare parts supply and training for the range of computer and teleprocessing products manufactured by ZK is provided by Elwro Serwis through its own service network both in the domestic market and abroad.

Domestic servicing

In Poland, Elwro Serwis has service centres in eight major cities which together constitute the domestic service network. The map in Appendix V illustrates this network.

This country-wide network of Elwro Serwis employs 153 specialists, over half of whom are qualified engineers.

All employees are trained at Elwro Serwis' own training centre. Whilst trainees receive basic training in all aspects of Elwro's computer product range, specialisation is grouped into four categories:-

- microcomputers;
- computer systems;
- teleprocessing systems; and
- peripherals.

The training centre which employs 20 lecturers, provides training for customers as well as service employees in software, technical and operational skills.

The centre runs approximately 90 training courses per annum and trains over 1,700 people on average, of which around 600 people come from outside of Poland.

Elwro Serwis also collaborates with other Polish organisations which provide services for Elwro's microcomputers, for example:

- Unitra Serwis which has a service network of 13 service centres in Poland; and
- independent service companies with a total of 68 service centres in Poland.

Service network abroad

Elwro Serwis has six service centres abroad:-

U.S.S.R.	Moscow Kiev	
	Minsk Leningrad) planned for 1990
Czechoslovakia	Prague Bratislava	
GDR	Berlin	
Hungary	Budapest	

Elwro Serwis service centres abroad are located at the representative offices described in part 2.5 on page 12 with a total of 33 employees.

The largest service centre of Elwro Serwis abroad is in Moscow, with 19 employees, 11 cars, 234 sq.m. of office space (including a 102 sq.m. hall for the demonstration of Elwro systems), which provides service throughout the Soviet Union.

Outside Poland, Elwro Serwis collaborates with other organisations which provide service for Elwro's teleprocessing systems.

- GDR Neb Robotron (Berlin)
- Hungary Szamalk (Budapest)
- Cuba Cuba Electronica (Havana)

Service for Elwro's other products such as calculators is provided by the respective divisions and by external service companies.

Serwis

Pełną obsługę serwisową, instalację systemów, konserwację, dostawę części zamiennych, szkolenie w zakresie komputerów i systemów teleprzetwarzania wytwarzanych przez Zakład Komputerowy zapewnia Elwro Serwis poprzez własną sieć serwisu na rynku krajowym i zagranicą.

Sieć serwisowa w kraju.

W Polsce Elwro Serwis posiada oddziały w 8 głównych miastach - łącznie wszystkie oddziały tworzą sieć serwisową obejmującą całe terytorium Polski. Mapa - Załącznik V prezentuje tę sieć.

W krajowej sieci Elwro SERWIS zatrudnionych jest 153 specjalistów w tym ponad połowa to specjaliści z wyższym wykształceniem.

Wszyscy pracownicy przechodzą odpowiednie przeszkolenie w ośrodku szkoleniowym Elwro Serwis. Podczas szkoleń nabywają oni podstawowej wiedzy o pełnym zakresie produktów branży komputerowej Elwro - specjalności grupowane są w cztery kategorie:

- mikrokomputery;
- systemy komputerowe;
- systemy teleprzetwarzania;
- urządzenia peryferyjne.

Ośrodek szkoleniowy zatrudnia 20 wykładowców i szkoli odbiorców oraz pracowników serwisu w zakresie software, obsługi technicznej.

W ciągu roku łącznie na 90 kursach szkolonych jest około 1700 osób w tym około 600 osób z zagranicy.

Elwro Serwis współpracuje również z innymi organizacjami, które świadczą usługi serwisowe w imieniu Elwro w zakresie mikrokomputerów Elwro np:

- UNITRA SERWIS - sieć serwisowa 13 oddziałów na terenie całego kraju i
- niezależne firmy świadczące usługi serwisowe posiadające łącznie 68 oddziałów serwisowych na terenie całego kraju.

Zagraniczna sieć serwisowa.

Elwro Serwis posiada za granicą 6 oddziałów:

- | | | |
|---------------------|------------|--------------------|
| - w ZSRR: | Moskwa | |
| | Kijów | |
| | Mińsk | } planowane w 1990 |
| | Leningrad | } |
| - w Czechosłowacji: | Praga | |
| | Bratysława | |
| - w NRD: | Berlin | |
| - na Węgrzech: | Budapeszt | |

Oddziały zagraniczne Elwro SERWIS są zlokalizowane przy delegaturach i przedstawicielstwach opisanych w części 2.5 na stronie 15 zatrudniają one 33 pracowników.

Największym oddziałem zagranicznym jest oddział Elwro Serwis w Moskwie: 19 pracowników, 11 samochodów, lokal 234 m² (w tym sala o pow. 102 m² dla demonstracji systemów), prowadzi on obsługę serwisową na terenie całego ZSRR.

Elwro Serwis współpracuje za granicą z innymi organizacjami, które wykonują na terenie niektórych krajów usługi serwisowe w zakresie systemów teleprzetwarzania Elwro:

- | | | |
|----------------|------------------|-------------|
| - w NRD: | NEB ROBOTRON | - Berlin |
| - na Węgrzech: | SZAMALK | - Budapeszt |
| - na Kubie: | CUBA ELECTRONICA | - Hawana |

Serwis innych produktów Elwro takich jak kalkulatory jest prowadzony zarówno przez poszczególne zakłady jak i zewnętrzne przedsiębiorstwa serwisowe.