



Перечень услуг по внедрению и сопровождению



Москва, 2016

Перечень услуг, входящих в пакеты ТП.

	Стандартный	Регламентный	Расширенный	Премиум
Неограниченные консультации по телефону, по вопросам установки и эксплуатации Продукта, исключая вопросы, связанные с исправлением выявленных Ошибок при работе Продукта	+	+	+	+
Обработка письменных Заявок по адресу support@cognitive.ru по вопросам установки и эксплуатации Продукта, ошибкам при работе Продукта. Предоставление решений по известным вопросам/ошибкам.	+	+	+	+
Анализ неизвестных вопросов и ошибок, подготовка и предоставление ответа/обходных путей/исправлений ¹ .	+	+	+	+
Консультации по работе Продукта в офисе Исполнителя	не более 2-х часов в мес.	не более 8 часов в мес.	неограниченно	неограниченно
Консультации по работе модулей Дизайнер форм, Дизайнер Отчетов, Подсистема Автообработки документов ²	12 мес.	12 мес.	12 мес.	12 мес.
Минимальное время реакции на запрос (срок ответа: предоставление решения/обходного пути/сроков исправления).	не более 8-ти рабочих часов	не более 8-ти рабочих часов	не более 4-х рабочих часов	не более 2-х рабочих часов
Минимальное время предоставления решения в раб. днях (воспроизводимые/слабо воспроизводимые/не воспроизводимые)	недочеты	плановое ³	плановое	плановое
	не критичные	плановое	плановое	30/40/60
	критичные	20/30/60	20/30/60	10/15/20
Возможность согласованного повышения приоритета заявки	-	-	+	+
Советы по конфигурации производственной среды и процедурные советы относительно администрирования Продукта	-	+	+	+
Передача обновления (update, patch) Продукта в рамках версии	+	+	+	+
Дистанционная оперативная техническая помощь при выполнении заранее оговоренных действий (установка новых версий Продукта, установка наборов update/patch).	-	+	+	+
Индивидуальное информирование о выходе новых версий Продукта	+	+	+	+
Извлечение данных из баз данных Продукта с нарушенной функциональностью. ⁴	-	-	+	+
Выделение персонального ответственного исполнителя	-	-	-	+
Удаленная методическая поддержка ⁵	-	+	+	+
Доступ к FAQ по Продукту на сайте.	+	+	+	+
Предоставление отчета о проделанной работе и предоставленных услугах	-	-	-	+
Диагностика работы системы, оптимизация работы Продукта ⁶ , анализ задач клиента и рекомендации по их решению при помощи Продукта.	-	-	-	суммарно не более 3-х раз в месяц, не более 10 часов в месяц
Установка/обновление компонентов Продукта на сервере.	-	1 раз в квартал (не более 3-х часов)	суммарно не более 3-х раз в квартал, не более 10 часов в квартал	
Установка/обновление компонентов Продукта на рабочих местах.	-	-		
Консультационные услуги по настройке, администрированию и работе с Продуктом	-	-		

(исключая обучение)				
Выезд к Пользователю для устранения проблем, которые невозможно решить удаленно.	-	-		
Проведение регламентных работ ⁷	-	1 раз в квартал (не более 3- часов)	1 раз в квартал (не более 3- часов)	1 раз в месяц (не более 3- часов)
Модификация существующей РКК (не более 40% от объема)	- -	-	2	4
Модификация существующей отчетной формы (не более 40% от объема)	- -	-	2	4
Создание новой РКК	- -	-	1	2
Создание новой отчетной формы	- -	-	1	2
Создание нового маршрута	- -	-	1	2
Изменение организационной структуры в модуле Администратор	- -	-	1	4
Модификация объектов Продукта (РКК, Маршруты, Отчеты) в связи с изменениями в законодательстве РФ, затрагивающих базовые настройки Продукта	- +	-	-	-

Перечень дополнительных услуг, не входящих в пакеты ТП (разовые или дополнительные обращения)⁸.

Выезды для проведения работ у Пользователя		
Диагностика работы Продукта, оптимизация работы Продукта, анализ задач клиента и рекомендации по их решению при помощи Продукта ⁶ .	3 000 + 3 000 x N ⁹	
Консультационные услуги по настройке, администрированию и работе с Продуктом (исключая обучение)		
Выезд к Пользователю для устранения проблем, которые невозможно решить удаленно.		
Проведение регламентных работ		
Модификация системы <small>Ошибка! Закладка не определена.</small>		
Модификация существующей базовой РКК, создание новой РКК	Тип 1- одностраничные, без логических условий в полях	30 000
	Тип 2- многостраничные, с логическими условиями в полях	от 30 000
Модификация существующей базовой отчетной формы, создание нового отчета	Тип 1 - журналы учета документов	от 30 000
	Тип 2 - отчеты по исполнительской дисциплине	от 30 000
Создание маршрута	Создание маршрута движения документов по ТЗ без узлов автообработки	от 5 000
	Создание маршрута движения документов по ТЗ с узлами автообработки (версия 15)	от 10 000
Пуско-наладочные работы (включая консультации по настройке и администрированию 1 человека, не более 2-х часов)	Инсталляция/настройка/обновление серверной части версии	6 000
	Инсталляция и настройка базовой Клиентской части/обновление версии на М рабочих мест	1100 x M
	Создание структуры подразделений, составление списка из Z пользователей, присвоение прав доступа и т.д. по согласованному ТЗ.	1100 x Z
	Инсталляция и настройка/обновление E1 Мобильный клиент	4 000
	Инсталляция и настройка/обновление версии конфигурации (Быстрый старт и др.)	3 000
	Установка и настройка СУБД SQL Server2005/2008 (лицензированный дистрибутив предоставляется Заказчиком)	6 000
Дистанционные консультационные услуги при разработке ТЗ на настройку Продукта	Консультационные услуги по написанию ТЗ, согласование ТЗ. Предоставляются с использованием электронных средств связи и в офисе Исполнителя.	1 мес.: 60 000 3 мес.: 120 000 6 мес.: 200 000

¹ Сотрудники Исполнителя помогают Ответственным лицам Пользователя по вопросам, связанным с созданием воспроизводимых тестовых примеров, требуемых службой технической поддержки исполнителя и/или службой разработки исполнителя, для разрешения технических вопросов Пользователя, и помогают найти подходящий обходной путь решения возникших проблем.

² Консультации оказываются только сертифицированным (по курсу: Администратор системы ЕВФРАТ, Настройка системы ЕВФРАТ) специалистам Пользователя по указанным модулям, если они входят в состав приобретенного Продукта.

³ Плановое – ошибка учитывается при разработке обновления текущей версии или создании следующей версии Продукта.

⁴ Сотрудник службы технического сопровождения попытается извлечь данные из базы с нарушенной функциональностью. При этом Пользователь понимает, что некоторые или все данные из базы с нарушенной функциональностью могут не быть восстановлены. Более того, служба технической поддержки не дает гарантий на сохранение ссылочной целостности данных, после того как они будут перезагружены в базу данных. Таким образом, сотрудник службы технической поддержки может помочь Вам в загрузке извлеченных данных, помощь в разрешении проблем, относящихся к потере данных или

несоответствующей ссылочной целостности исключается, до тех пор, пока это не определено отдельным соглашением.

⁵ Исполнитель оказывает методическую поддержку по телефону и по электронной почте: консультирование по методическим вопросам использования Продукта для решения задач Пользователя.

⁶ Сотрудники службы технической поддержки проводят сбор данных о производительности системы, анализ которых определяет возможные факторы в программном обеспечении, которые могли способствовать падению производительности или неоптимальному использованию аппаратно-программного обеспечения для целей работы Продукта. По результатам этой деятельности, сотрудники службы технической поддержки дают в письменном виде рекомендации, касающиеся проведения необходимых изменений в системе, предназначенных для возврата работы Продукта на прежний или переход на более высокий уровень производительности.

⁷ Разработка концепции резервного копирования и восстановления баз данных Продукта. Организация процедур резервного копирования. Разработка инструкций по восстановлению баз данных в аварийных ситуациях. Развертывание архивных БД. Очистка временных директорий и хранилищ.

⁸ Общая стоимость единовременно предоставляемых услуг не может составлять менее 6 000 руб.

⁹ N – количество рабочих часов. Неполный час считается как полный.