

Технологическая поддержка программного продукта "СПУТНИК: Регистратура санатория, ред.3"

Общие условия предоставления технологической поддержки:

- продукт должен быть зарегистрирован в ООО «Спутник Айти» (способ регистрации отличается для разных случаев приобретения продукта);
- обновления предоставляются только пользователям (санаториям) лицензионных программных продуктов, а также партнерам фирмы ООО «Спутник Айти»;
- пользователи, получившие обновления, могут их использовать только для своих программ, а партнеры ООО «Спутник Айти» только для сопровождаемых санаториев - передача обновлений третьим лицам является нарушением лицензионного договора (лицензионного соглашения);
- ООО «Спутник Айти» оставляет за собой право в одностороннем порядке отказать в доступе к обновлениям при обнаружения фактов их незаконного использования. В этом случае доступ к получению обновлений будет приостановлен до выяснения всех обстоятельств и устранения нарушения;
- ООО «Спутник Айти» не гарантирует регулярный выпуск обновлений (версий) – обновления выпускаются при обнаружении и исправлении ошибок, при внедрении обязательных изменений в законодательстве; в остальных случаях решение и добавлении новых функций и выпуске обновлений разработчик оставляет за собой;
- технологическая поддержка оказывается на условиях полной предоплаты.

Стоимость и условия технологической поддержки зависят от уровня:

- 1) Уровень «Базовый» – только предоставление обновлений, руководства пользователя, общих консультаций типа «умеет ли программа делать такой отчет и где его найти».
- 2) Уровень «Стандарт» – мы сами обновляем программу, если вышло обновление, оказываем консультационную поддержку, в том числе с подключением по удаленному доступу к вашей базе. Все доработки делаются за отдельную плату.
- 3) Уровень «Комфорт» – мы сами обновляем программу, оказываем консультации, добавляем пользователей и настраиваем права, настраиваем для вас дополнительные отчеты и печатные формы. ВАЖНО: в стоимость не включены работы этапа внедрения, такие как обучение пользователей «с нуля», настройки выгрузки в бухгалтерию, перенос данных из старой программы учета, большая работа по первоначальному заполнению базы, которой мы обучаем пользователей.

По нашему богатому опыту работы с санаториями, после того, как завершен этап внедрения, все пользователи обучены, настроены обмены с бухгалтерией, работа по оптимизации санатория не останавливается ни на месяц: министерства и головные учреждения все время требуют разные аналитические отчеты, меняются формы договоров, уходят и приходят сотрудники, руководитель хочет получать различную статистику. Выбирая уровень поддержки «Комфорт» вы получаете актуальные изменения программы при возникновении такой необходимости и не заботитесь о том, что за это нужно отдельно заплатить. Объем услуг посчитан нами исходя из среднего потребления услуг за последние 10 лет в крупном санатории (или группе санаториев).

1. Уровень «Базовый»

В стоимость технологической поддержки уровня «Базовый» входит:

- получение обновлений по электронной почте;
- получение новых версий "Руководства пользователя" и «Методики работы с подсистемой Медуслуги» для расширенной поставки в электронном виде;
- линия консультации по возможностям программы по электронной почте;

Стоимость технологической поддержки уровня «Базовый»:

- **12000 руб./в год** для пользователей "Основной поставки";
- **18000 руб./в год** для пользователей "Расширенной поставки" (включающей подсистему "Медуслуги" и/или «Версия КОРП»).
- Отдельно приобрести обновление программы: **8000-00** за единоразовое обновление (файл обновления на электронную почту);
- первые полгода после приобретения программного продукта технологическая поддержка осуществляется **бесплатно**;

В стоимость поддержки не входит:

- изменение конфигураций, консультации по программированию и настройке отчетов, оказание консультаций по работе с измененными конфигурациями, консультаций по применению Законодательства;
- Телефонные консультации по ведению учета в программе и консультации с помощью программ для удаленного доступа;
- внедрение программ: установка, настройка, обучение работе с программой, перенос данных (из предыдущих программ), настройки обмена со сторонними программами, внесение данных в программу;
- проведение обновлений программ;
- администрирование (добавление учетных записей пользователей, настройка прав и интерфейсов).

Данные услуги могут быть оказаны за дополнительную плату.

2. Уровень «Стандарт»

В стоимость технологической поддержки уровня «Стандарт» входит:

- скачивание обновлений на выделенный ресурс Заказчика (см. доп. условия поддержки);
- установка обновления на рабочую базу заказчика;
- предоставление новых версий "Руководства пользователя" и «Методики работы с подсистемой Медуслуги» для расширенной поставки в электронном виде;
- линия консультации по возможностям программы по электронной почте, в мессенджерах и по телефону;
- консультации по ведению учета в рабочей базе заказчика, на реальных данных, с подключением по удаленному доступу.

Стоимость технологической поддержки уровня «Стандарт»:

- **72000 руб./в год** для пользователей "Основной поставки";
- **96000 руб./в год** для пользователей "Расширенной поставки" (включающей подсистему "Медуслуги" и/или «Версия КОРП»).

В стоимость поддержки не входит:

- изменение конфигураций, разработка отчетов и печатных форм, оказание консультаций по работе с измененными конфигурациями, консультаций по применению Законодательства;
- внедрение программ: установка, настройка, первичное (с нуля) обучение работе с программой, перенос данных (из предыдущих программ), настройки обмена со сторонними программами, внесение данных в программу;
- администрирование (добавление учетных записей пользователей, настройка прав и интерфейсов);

- подключение и консультации в нерабочие дни (по производственному календарю) и в нерабочее время ООО «Спутник Айти».

Данные услуги могут быть оказаны за дополнительную плату.

Дополнительные условия предоставления технологической поддержки уровня «Стандарт»:

- скачивание и установку обновлений в рамках технологической поддержки выполняет сотрудник ООО «Спутник Айти» при условии предоставления удаленного доступа к компьютерам заказчика, административных прав на проведение обновлений и монопольного доступа к рабочей базе данных; если такой доступ предоставить невозможно, то файл обновления отправляется по электронной почте и заказчик выполняет обновление самостоятельно;
- обновление выполняется в рабочее время ООО «Спутник Айти»; возможно обновление вне рабочего времени ООО «Спутник Айти» при условии предоставления постоянного терминального удаленного доступа и соответствующих прав сотрудникам ООО «Спутник Айти»;
- консультации по электронной почте и посредством мессенджеров осуществляются без ограничений, при условии понятного и полного вопроса с необходимым подтверждением (скриншотами), не требующего подключения и анализа данных;
- время реакции и ответа на сообщение, содержащее аудио или видео информацию, может быть увеличено до появления технической возможности прослушать сообщение;
- консультации, требующие подключения по удаленному доступу и анализа конкретных данных заказчика, ограничены по времени, не более 30 минут одна консультация, не более 4 таких консультаций в месяц (при наличии подсистемы «Медуслуги» не более 6 в месяц);
- при необходимости дополнительные консультации без ограничения по времени а так же доработки программы, могут быть оказаны за дополнительную плату;
- телефонные консультации и консультации с подключением по удаленному доступу оказываются либо по предварительной договоренности, либо в оговоренные с заказчиком временные интервалы; в остальное время ООО «Спутник Айти» оставляет за собой право выбора: оказать консультацию немедленно при наличии возможности, или сдвинуть по времени;

3. Уровень «Комфорт»

В стоимость технологической поддержки уровня «Комфорт» входит:

- скачивание обновлений на выделенный ресурс Заказчика (см.доп.условия поддержки);
- установка обновления на рабочую базу заказчика; если такой доступ предоставить невозможно, то файл обновления отправляется по электронной почте и заказчик выполняет обновление самостоятельно;
- предоставление новых версий "Руководства пользователя" и «Методики работы с подсистемой Медуслуги» для расширенной поставки в электронном виде;
- линия консультации по возможностям программы по электронной почте, в мессенджерах и по телефону;
- консультации по ведению учета в рабочей базе заказчика, на реальных данных, с подключением по удаленному доступу;
- настройка отчетов и распространенных печатных форм (счета, договоры, подтверждения брони и т.п.) по запросу заказчика;
- добавление учетных записей пользователей, настройка прав и интерфейсов;

- по просьбе заказчика – корректировка данных при смене руководителя, доверенностей и т.п;
- для подсистемы «Медуслуги» – корректировка настроек расписания процедур и кабинетов вместе с пользователями заказчика.

Стоимость технологической поддержки уровня «Комфорт»:

- **576000 руб./в год (48000 руб./мес)** для пользователей "Основной поставки";
- **720000 руб./в год (60000 руб./мес)** для пользователей "Расширенной поставки" (включающей подсистему "Медуслуги" и/или «Версия КОРП»).

В стоимость поддержки не входит:

- изменение конфигураций (кроме доработки печатных форм и отчетов), консультаций по применению Законодательства;
- внедрение программ: установка, настройка, первичное (с нуля) обучение работе с программой, перенос данных (из предыдущих программ), настройки обмена со сторонними программами, заполнение за пользователя справочников (категорий номеров, цен и т.п.);
- подключение и консультации в нерабочие дни (по производственному календарю) и в нерабочее время ООО «Спутник Айти».

Данные услуги могут быть оказаны за дополнительную плату.

Дополнительные условия предоставления технологической поддержки уровня «Комфорт»:

- скачивание и установку обновлений в рамках технологической поддержки выполняет сотрудник ООО «Спутник Айти» при условии предоставления удаленного доступа к компьютерам заказчика, административных прав на проведение обновлений и монопольного доступа к рабочей базе данных;
- обновление выполняется в рабочее время ООО «Спутник Айти»; возможно обновление вне рабочего времени ООО «Спутник Айти» при условии предоставления постоянного терминального удаленного доступа и соответствующих прав сотрудникам ООО «Спутник Айти»;
- консультации по электронной почте и посредством мессенджеров осуществляются без ограничений, при условии понятного и полного вопроса с необходимым подтверждением (скриншотами), не требующего подключения и анализа данных;
- время реакции и ответа на сообщение, содержащее аудио или видео информацию, может быть увеличено до появления технической возможности прослушать сообщение;
- консультации, требующие подключения по удаленному доступу и анализа конкретных данных заказчика, настройка отчетов на рабочей базе заказчика вместе с сотрудником заказчика оказываются либо по предварительной договоренности, либо в оговоренные с заказчиком временные интервалы; в остальное время ООО «Спутник Айти» оставляет за собой право выбора: оказать консультацию немедленно при наличии возможности, или сдвинуть по времени;
- время одной консультации без предварительной договоренности не может превышать 30 минут; общее время консультаций в день не может превышать 2 часа;
- дополнительные настройки отчетов и печатных форм по запросу заказчика, а так же настройку учетных записей, прав и интерфейсов пользователей, сотрудник ООО «Спутник Айти» проводит самостоятельно, в удобное для себя время дня, при наличии терминального доступа к серверу заказчика; при отсутствии возможности предоставить такой доступ подобные работы выполняются только в рабочее время, в

рамках обычных консультаций, на компьютере пользователя, обладающего административными правами;

- сроки выполнения дополнительных работ зависят от трудоемкости задачи и сезонной загрузки и оговариваются для каждой работы;
- работы, не входящие в стоимость технологического сопровождения, такие как: доработка нового функционала, настройка обменов с другими программами, могут быть выполнены за отдельную плату с составлением ТЗ;
- услуги по внесению данных (заполнить справочники, изменить цены, категории номеров и т.п.) мы не выполняем ни в каком уровне поддержки.