

## Тарифы на техническую поддержку (для одной серверной лицензии)

| №<br>п/<br>п | Тариф<br>Услуги                                                                                                                                                                                      | Проект 0 | Проект 1                      | Проект 2                       | Проект 3                       | Проект 4                       | Проект 5                        | Проект 6                        | Проект 7                                | Проект 8                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| 1            | Консультация, время на ответ, часов                                                                                                                                                                  | 16       | 8                             | 6                              | 4                              | 4                              | 4                               | 2                               | 2                                       | Онлайн                                |
| 2            | Исправление простого технического дефекта, диагностика/устранение, часов                                                                                                                             | 40/64    | 24/32                         | 16/32                          | 8/24                           | 8/24                           | 8/24                            | 6/24                            | 4/16                                    | 2/16                                  |
| 3            | Исправление сложного технического дефекта, диагностика/устранение, часов                                                                                                                             | 64/80    | 32/40                         | 24/40                          | 16/40                          | 16/40                          | 16/24                           | 12/24                           | 8/16                                    | 4/8                                   |
| 4            | Обучение, в том числе по индивидуальным доработкам, академических часов за период                                                                                                                    | Нет      | Онлайн<br>4 часа в<br>квартал | Онлайн<br>6 часов в<br>квартал | Онлайн<br>8 часов в<br>квартал | Онлайн<br>8 часов в<br>квартал | Онлайн<br>10 часов в<br>квартал | Онлайн<br>12 часов в<br>квартал | Очно<br>16 часов в<br>квартал           | Очно<br>32 часа в<br>квартал          |
| 5            | Доработка системы по заявке Заказчика, чел/часов в год                                                                                                                                               | Нет      | 2 часа                        | 3 часа                         | 4 часа                         | 5 часов                        | 6 часов                         | 7 часов                         | 8 часов                                 | 16 часов                              |
| 6            | Установка/обновление SSL-сертификата на сервере Заказчика                                                                                                                                            | Нет      | Да                            | Да                             | Да                             | Да                             | Да                              | Да                              | Да                                      | Да                                    |
| 7            | Резервное копирование учебного контента и статистики обучения*, по заявке Заказчика, не чаще                                                                                                         | Нет      | Нет                           | 1 раз в<br>квартал             | 1 раз в<br>квартал             | 1 раз в<br>квартал             | 1 раз в<br>квартал              | 1 раз в<br>месяц                | 1 раз в<br>неделю                       | Ежедневи<br>о                         |
| 8            | Поддержка интеграции с кадровой системой на базе 1С (для типовой конфигурации)                                                                                                                       | Нет      | Нет                           | Да                             | Да                             | Да                             | Да                              | Да                              | Да                                      | Да                                    |
| 9            | Горячая линия в выходные дни** - оперативное восстановление работы системы                                                                                                                           | Нет      | Нет                           | Да                             | Да                             | Да                             | Да                              | Да                              | Да                                      | Да                                    |
| 10           | Обновление функционала системы eLearning Server 4G версии 4.8 и более поздних (с сохранением всех индивидуальных доработок в системе), <u>перенос контента/статистики оплачивается дополнительно</u> | Нет      | Нет                           | Нет                            | По запросу<br>(1 раз в год)    | По запросу<br>(1 раз в год)    | По запросу<br>(1 раз в год)     | По запросу<br>(1 раз в год)     | По<br>запросу<br>(1 раз в<br>полугодие) | По<br>запросу<br>(1 раз в<br>квартал) |
| 11           | Обновление функционала системы eLearning Server 4G версии 4.7 и более ранних (с сохранением всех индивидуальных доработок в системе), <u>перенос контента/статистики оплачивается дополнительно</u>  | Нет      | Нет                           | Нет                            | Нет                            |                                |                                 |                                 |                                         |                                       |
| 12           | Поддержка мобильного приложения iOS/Android                                                                                                                                                          | Нет      | Нет                           | Нет                            | Нет                            | Да                             | Да                              | Да                              | Да                                      | Да                                    |
| 13           | Обновление функционала системы eClass***                                                                                                                                                             | Нет      | Нет                           | Нет                            | Нет                            | Да                             | Да                              | Да                              | Да                                      | Да</                                  |