

Общи положения

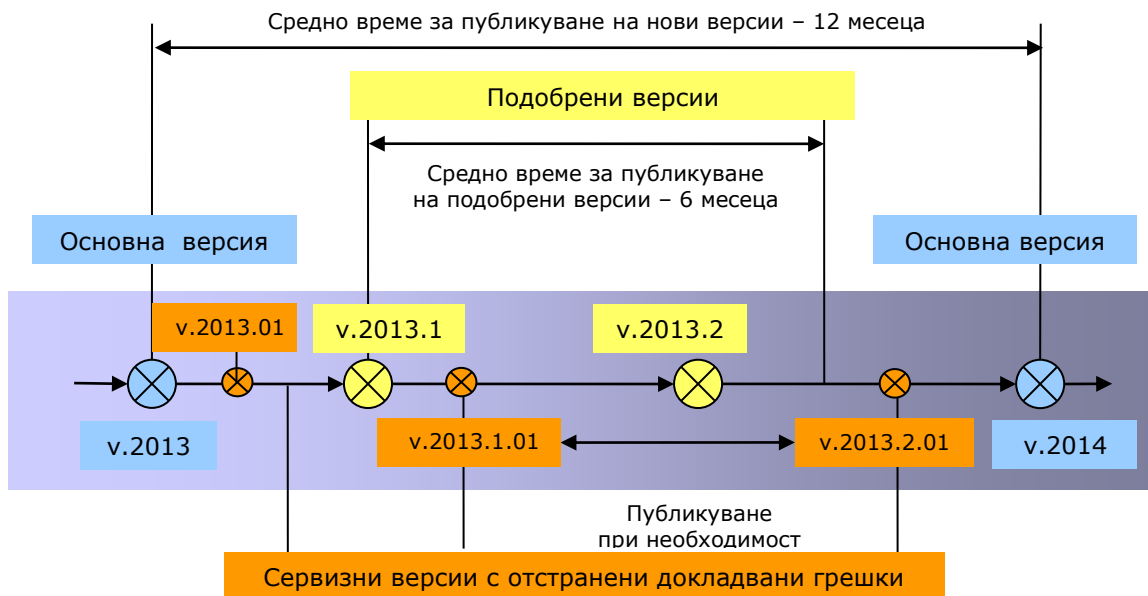
Грижата за удовлетвореността на потребителите на Archimed eDMS е в основата на бизнес модела на «ДАВИД Холдинг» АД и постоянна задача на мениджмънта и нашите служители. Първокласната поддръжка гарантира на Вашата организация ефективно използване на софтуера и допринася за най-бързо възвръщане на направените от Вас инвестиции, като едновременно с това Ви дава възможност да се възползвате от новите възможности на софтуера, доставяни с основните и обновявани версии на Archimed eDMS.

Портфейл от услуги

Политиката за поддръжка на потребителите включва предоставяне на следните услуги на нашите клиенти:

1. Пред-проектно проучване и изготвяне на технически проект за внедряване
2. Инсталация, настройка и внедряване в редовна експлоатация
3. Обновяване на софтуерните лицензи на потребителите
4. Техническа помощ и поддръжка «на място при потребителя» след внедряване в редовна експлоатация.

За да обясним на нашите клиенти спецификата на процеса на обновяване на софтуера и свързаните с това предимства, на долната схема ние илюстрираме цикъла на развитие на програмния продукт Archimed eDMS:



В съответствие с горната схема и цикличност на разработката, ДАВИД извършва обновяване на доставените софтуерни лицензи по следните правила:

- Актуалната към момента "основна" версия, например v.2013
- Предходната "основна" версия, в този пример v.2012

В момента на публикуване на основната версия 2014, версията 2012 излиза от техническа поддръжка. Това означава, че потребителите на тази версия не получават нейни подобрени версии или такива с отстранени нейни грешки.

Възможните сценарии за обновяване на софтуера при потребителите са следните:

Сценарий А – Потребител без договор за обновяване на закупения софтуер

Повече информация можете да получите на тел: (02) 4901600
"ДАВИД Холдинг" АД



1. При закупуване на продукта, потребителят получава актуалната основна версия (с номер x.0), или нейна актуална към момента подобрена версия (с номер x.1, x.2 или x.5). Тук с x се означава номера на основната версия – цяло число, например 2012, 2013 и напред.
2. След изтичане на гаранционния период (3 месеца след закупуването) и в случай, че потребителят не е сключил договор за доставка на обновени версии, за следващите 9 месеца (общо за 12 месеца след закупуване на продукта), той получава **безплатно сервизните версии** на последната доставена версия с всички отстранени в нея грешки, независимо от това от кого са докладвани.

Сценарий В – Потребител с договор за обновяване на закупена основна версия

1. При закупуване на продукта, потребителят получава актуалната основна версия (с номер x.0), или нейна актуална към момента подобрена версия (с номер x.1, x.2 или x.3). Тук с x се означава номера на основната версия – цяло число, например 2013, 2014 и напред.
2. За срока на абонаментния договор за обновяване на лицензиите, потребителят получава **безплатно всички подобрени и нови версии на системата**, както и **всички техни сервизни версии** с отстранените в тях грешки, независимо от това от кого са докладвани.

Внедряване и техническа поддръжка на потребителите

За да предоставим на своите клиенти най-изгодните за тях условия за внедряване и техническа поддръжка, ние предлагаме т.н. договорирани «пакети» за:

- Предпроектно проучване, инсталация при клиента, настройка на системата, консултации, профилактика и техническа помощ.
- Внедряване в редовна експлоатация
- Техническа помощ и консултации в периода след внедряване в редовна експлоатация
- Обновяване на софтуера с подобрени и нови версии

Договорираните пакети гарантират приоритетно обслужване на потребителя на базата на предплатени часове за техническа поддръжка с гарантирани срокове за реакция и по цени, калкулирани с отстъпка. Предплатените часове са за всеки месец и следва да бъдат ефективно изразходвани в неговите рамки, без да бъдат прехвърляни за следващи периоди.

ЗАБЕЛЕЖКА:

Всяка една от услугите, предложени по-долу се извършва по желание на потребителите и не е обвързана с останалите услуги за техническа поддръжка на клиентите, описани в този документ !

1. Предпроектно проучване и изготвяне на технически проект за внедряване на система за управление на документооборота и бизнес процесите, включително:

- Проучване на съществуващата организация, документи и работни процеси
- Изготвяне на препоръки за промяна на работните потоци с цел оптимизация за работа в компютърна среда
- Описателна класификация на типове документи и потребителски роли в контекста на функционални звена, длъжности и вътрешни правила
- Изготвяне на предложение за типове и брой приложни софтуерни сървъри и клиентски лицензии
- Изготвяне на предложение за организация на базата данни, вкл. за структура на съхранение и архив, атрибути, контрол на достъпа, кореспондентски схеми, уведомяване,



насочване и следене на резолюции и срокове, необходими справки и процедури за съхраняване и защита на данните.

- Изготвяне на план-график за внедряване в редовна експлоатация.

Мотивация за услугата:

Услугата предлага на потребителите възможността да внедрят «своята» система за управление на документооборота и бизнес процесите – предварително конфигурирана и настроена съобразно с тяхната съществуваща фирмена структура, работни процеси и правила. Това пести значителен ресурс от време и средства и допринася за най-бърза възвръщаемост на направените в системата инвестиции.

В другия случай, се правят множество последователни «промени и настройки в движение» за напасване към софтуера, в общия случай настроен абстрактно към «най-добрите практики» в съответствие с индустриалния сегмент на потребителя. Това забавя значително въвеждането на системата в експлоатация и едновременно с това осезаемо повишава разходите.

2. Внедряване в редовна експлоатация

Включва следните услуги:

- Съдействие на клиента при подготовка на компютърната среда за инсталация
- Инсталация на софтуерните лицензи на сървъра и клиентите
- Първоначална настройка на системата и тест за работоспособност
- Интеграция на периферни устройства
- Обучение на системен администратор
- Обучение на потребители
- Сертификация за правоспособност за работа на системния администратор и потребителите

3. Обновяване на доставените софтуерни лицензи

- 3.1. Сключване на абонаментен договор за обновяване на всички модули на Archimed eDMS с минимален срок 12 месеца
- 3.2. Еднократна актуализация «при поискване» на всички модули на Archimed eDMS без абонаментен договор

4. Техническа помощ през отдалечен достъп и техническа поддръжка «на място при потребителя» след внедряване в редовна експлоатация

В изпълнение на тази услуга потребителят получава:

- Планиран обем от превантивна профилактика на базата данни и софтуера
- Превантивна профилактика за подобряване на ефективността на системата
- Спешна техническа помощ при настъпване на непредвидени аварийни събития в процес на работа,
- Възстановяване на данни след аварийно прекъсване,
- Обучение на потребителите за работа с нови функции на продукта
- Консултации по приложни аспекти на работата със системата.

Всяко от нивата включва обем от предварително договорирани услуги и съответния брой предплатени часове по преференциални цени, съгласно таблицата по-долу.

№	Услуга	Ниво 1	Ниво 2	Ниво 3	Ниво 4
1	Създаване на потребителски профил на клиента в уеб сайта за техническа поддръжка на Archimed eDMS.	✓	✓	✓	✓
2	Достъп до дистрибутивен пакет на актуални основни версии на закупените модули на Archimed eDMS в клиентската секция на уеб сайта за техническа поддръжка на Archimed eDMS	✓	✓	✓	✓
3	Достъп до дистрибутивен пакет на актуални сервизни и подобрени версии на закупените модули на Archimed eDMS в клиентската секция на уеб сайта за техническа поддръжка на Archimed eDMS	✓	✓	✓	✓
4	Достъп до секция Въпроси и отговори в уеб сайта за техническа поддръжка на Archimed eDMS.	✓	✓	✓	✓
5	Достъп до ticketing система за докладване на проблеми в уеб сайта за техническа поддръжка на Archimed eDMS.	✓	✓	✓	✓
6	Отдалечена диагностика на докладван проблем (с нива на класификация и време за реакция и отстраняване на проблема съгласно Приложение 3)	✓	✓	✓	✓
7	Достъп до система за заявяване на услуга в уеб сайта за техническа поддръжка на Archimed eDMS.	•	✓	✓	✓
8	Инсталиране и настройка на нови версии на Archimed eDMS чрез отдалечен достъп през Интернет.	•	✓	✓	✓
9	Отдалечено допълнително обучение през Интернет на администратори на Archimed eDMS	•	✓	✓	✓
10	Отдалечено допълнително обучение през Интернет на потребители на Archimed eDMS	•	✓	✓	✓
11	Въвеждане на допълнителни настройки в Archimed eDMS чрез отдалечен достъп през Интернет.	•	✓	✓	✓
12	Отдалечен приложен одит на реалното използване на Archimed eDMS	•	✓	✓	✓
13	Отдалечен системен одит на реалното използване на Archimed eDMS	•	✓	✓	✓
14	Отдалечени консултации по приложното използване на Archimed eDMS	•	✓	✓	✓
15	Инсталиране и настройка на нови версии на Archimed eDMS чрез посещение на място в офиса на клиента.	•	•	✓	✓
16	Инсталиране и настройка на системен софтуер на територията на клиента	•	•	✓	✓
17	Инсталиране и настройка на СУБД на територията на клиента	•	•	✓	✓

18	Допълнително обучение на администратори на Archimed eDMS на място в офиса на клиента.	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Допълнително обучение на администратори на Archimed eDMS в Центъра за обучение на ДАВИД Холдинг в Казанлък	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Допълнително обучение на потребители на Archimed eDMS на място в офиса на клиента.	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Допълнително обучение на потребители на Archimed eDMS в Центъра за обучение на ДАВИД Холдинг в Казанлък	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Въвеждане на допълнителни настройки в Archimed eDMS на място в офиса на клиента.	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Приложен одит на реалното използване на Archimed eDMS на място в офиса на клиента	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Системен одит на реалното използване на Archimed eDMS на място в офиса на клиента	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Консултации по приложното използване на Archimed eDMS на територията на клиента	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Диагностика на докладван проблем на място в офиса на клиента (с нива на класификация и време за реакция и отстраняване на проблема съгласно Приложение 3)	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Приемане на задание за нова функционалност в съответните закупени модули на Archimed eDMS. Разработка на заявена и приета нова функционалност до 80 човекочаса	.	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Задължение на ДАВИД Холдинг по създаване и поддържане на архивни копия на базата данни на Archimed eDMS.	.	.	.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Включени предплатени човекочасове за техническа поддръжка месечно, брой	-	2	4	8

Забележка:

Техническата поддръжка при Ниво 1 се осъществява по заявка на клиента, като при изискване за посещение на място се фактурират минимум 2 часа на повикване!

Давид Холдинг АД си запазва правото да променя горните условия и цени на техническата поддръжка без предварително уведомяване.