

## Регламент оказания технической и консультационной поддержки программных продуктов для автоматизации отрасли ЖКХ

Компания «ИнфоКрафт» разработала и сопровождает серию программных продуктов для автоматизации учета на предприятиях ЖКХ. Данный регламент описывает правила и условия предоставления технической и консультационной поддержки пользователям программных продуктов разработки «ИнфоКрафт» для автоматизации предприятий отрасли ЖКХ.

### Оглавление

Регламент оказания технической и консультационной поддержки программных продуктов для автоматизации отрасли ЖКХ.....	1
Оглавление .....	1
1. Термины и определения .....	2
2. Уровни технической поддержки. Перечень услуг поддержки .....	3
3. Условия оказания поддержки.....	4
3.1. Бесплатная поддержка .....	4
3.2. Ограничения поддержки, порядок обращений в службу поддержки.....	5
3.3. Платное продление поддержки .....	5
3.4. Действия пользователя при окончании периода поддержки .....	5
3.5. Ограничения при отказе от продления поддержки .....	6
3.6. Повышение уровня поддержки.....	6
4. Правомерность ввода компанией «ИнфоКрафт» платы за техническую поддержку.....	7
5. Приобретение карт поддержки.....	8
Контактная информация.....	9

## 1. Термины и определения

<i>Продукт, программный продукт</i>	Программный продукт разработки компании «ИнфоКрафт» для автоматизации предприятий ЖКХ.
<i>Партнеры</i>	Организации, заключившие с компанией «ИнфоКрафт» договор распространения продуктов, а также все организации сети 1С:Франчайзи.
<i>Поддержка, техническая поддержка (ТП)</i>	Техническая поддержка продуктов. Отличия разных вариантов поддержки указаны в разделе №2 Регламента.
<i>Служба поддержки</i>	Подразделение компании «ИнфоКрафт», оказывающее техническую поддержку продуктов пользователям и партнерам.
<i>Карта поддержки, карта технической поддержки (Карта ТП)</i>	Бланк особой формы, подтверждающие право пользователя получать обновления и/или обращаться в службу поддержки. Каждый бланк имеет уникальный регистрационный номер и период действия обязательств компании «ИнфоКрафт» по оказанию технической поддержки пользователю.
<i>Бесплатная Карта ТП</i>	Разновидность Карты ТП. Предоставляет пользователю права получения поддержки без дополнительной оплаты. Предоставляется пользователю при приобретении продукта.
<i>Продление поддержки</i>	Приобретение пользователем Карты ТП. Продлевает права пользователя по получению обновлений и/или технической поддержки на новый срок.
<i>Уровень технической поддержки</i>	Набор услуг и обязательств по технической поддержке, предоставляемых службой поддержки «ИнфоКрафт» пользователям продуктов
<i>Льготный период продления поддержки</i>	Срок, в течение которого пользователь имеет право получить скидку при продлении поддержки.
<i>Активация карты поддержки</i>	Действие пользователя или сотрудника службы поддержки, определяющее дату начала действия поддержки по данной карте поддержки.
<i>Сайт технической поддержки пользователей, сайт поддержки</i>	Веб-сайт <a href="http://www.gkhsoft.ru">www.gkhsoft.ru</a> .
<i>Форум</i>	Форум на сайте поддержки.
<i>Зарегистрированный пользователь</i>	Пользователь, приславший на адрес службы поддержки оригинал заполненной части регистрационной анкеты от программного продукта
<i>Активация анкеты</i>	Получение доступа к обновлениям на сайте поддержке. Доступно только зарегистрированным пользователям.

## 2. Уровни технической поддержки. Перечень услуг поддержки

Уровни технической поддержки:

1. Техническая поддержка. Базовый уровень.
2. Техническая поддержка. Стандартный уровень.
3. Техническая поддержка. Расширенный уровень.

Перечень услуг, входящих в **базовый уровень** технической поддержки:

1. Предоставление обновлений продуктов.

Перечень услуг, входящих в **стандартный уровень** технической поддержки:

1. Предоставление обновлений продуктов.
2. Консультации пользователей по телефону. Продолжительность телефонных консультаций ограничена 15 минутами в день.
3. Консультации пользователей по электронной почте.
4. Консультации пользователей на форуме сайта технической поддержки пользователей.

Перечень услуг, входящих в **расширенный уровень** технической поддержки:

1. Предоставление обновлений продуктов.
2. Консультации пользователей по телефону. Продолжительность телефонных консультаций ограничена 15 минутами в день.
3. Удаленное подключение к компьютеру пользователя через сеть Интернет для оказания консультационной помощи (происходит в рамках телефонной консультации при наличии технической возможности).
4. Консультации пользователей по электронной почте.
5. Консультации пользователей на форуме сайта технической поддержки пользователей.

Как видно из перечней услуг, различные уровни поддержки отличаются отсутствием или наличием услуг предоставления пользователю консультаций по использованию продуктов. Если необходимо получать ответы на вопросы по использованию продуктов от службы поддержки «ИнфоКрафт» – приобретайте карту поддержки **стандартного уровня**. Если нужны не только консультации по телефону, но и удаленное подключение к компьютеру для оказания консультационной помощи – приобретайте карту поддержки **расширенного уровня**. Пользователям, которым необходимы только обновления продуктов, а также тем пользователям, которые пользуются консультационными услугами партнеров компании «ИнфоКрафт» (стоимость таких услуг устанавливается партнерами) и не пользуются консультациями службы поддержки «ИнфоКрафт», достаточно приобрести карту поддержки **базового уровня**.

В комплект поставки продуктов входит **бесплатная** карта поддержки **стандартного уровня** на 6 месяцев.

Телефоны и адреса службы поддержки указаны на сайте технической поддержки пользователей.

### 3. Условия оказания поддержки

Поддержка оказывается только зарегистрированным пользователям программных продуктов. Условия регистрации указаны в регистрационных анкетах к программным продуктам.

Поддержка, как службой поддержки «ИнфоКрафт», так и партнерами, оказывается только тем пользователям, у которых не истек период действия карты поддержки (бесплатной или платной). После окончания периода бесплатной поддержки никакие договора пользователя с партнерами или другими организациями на оказание аналогичных услуг не отменяют требование приобретения карты поддержки (любого уровня) для легальности получения обновлений.

Поддержка программных продуктов компании «ИнфоКрафт», для работы которых используется платформа «1С:Предприятие» с обязательной подпиской на диски ИТС, осуществляется только при наличии у пользователя действующей подписки на диски ИТС. При отсутствии обязательной подписки на диски ИТС поддержка продуктов компании «ИнфоКрафт» не предоставляется. Такие действия компании «ИнфоКрафт» или партнеров не изменяют сроков оказания поддержки продуктов. Необходимость в обязательной подписке на диски ИТС пользователь может уточнить в регистрационной анкете на используемую им программу «1С:Предприятие».

Поддержка бывает двух видов – бесплатная и платная.

#### 3.1. Бесплатная поддержка

До «31» декабря 2009 года бесплатно оказывается техническая поддержка **стандартного уровня** пользователям следующих программных продуктов (согласно наименованиям в регистрационных анкетах):

1. ИнфоКрафт: Расчет квартплаты;
2. ИнфоКрафт: Расчет квартплаты и бухгалтерский учет;
3. ИнфоКрафт: Расчет квартплаты и бухгалтерский учет (УСН);
4. ИнфоКрафт: Расчет квартплаты. Комплексная поставка.

Начиная с «01» января 2010 для получения поддержки пользователи вышеперечисленных продуктов должны приобрести карту поддержки необходимого пользователю уровня.

В поставку следующих версий программных продуктов входит карта технической поддержки **стандартного уровня**:

1. ИнфоКрафт: Расчет квартплаты. Набор конфигураций для 1С:Предприятие 7.7;
2. ИнфоКрафт: ЖКХ. Учет в ТСЖ и ЖСК;
3. ИнфоКрафт: ЖКХ. Учет в управляющей компании;
4. ИнфоКрафт: ЖКХ. Бухгалтерия ТСЖ и ЖСК;
5. ИнфоКрафт: ЖКХ. Бухгалтерия управляющей компании;

Период действия бесплатной карты поддержки начинается с момента приобретения пользователем программного продукта. Период окончания действия бесплатной карты поддержки рассчитывается от «01» числа месяца, следующего за месяцем приобретения продукта пользователем. Месяц приобретения продукта определяется службой поддержки по данным регистрационной анкеты от программного продукта. Срок действия такой поддержки указан на карте бесплатной поддержки.

### 3.2. Ограничения поддержки, порядок обращений в службу поддержки

В рамках поддержки пользователей не оказываются следующие услуги:

1. Консультации по использованию типовых конфигураций фирмы «1С», консультации по использованию функционала типовых конфигураций фирмы «1С» включенного в продукты компании «Инфокрафт», консультации по использованию конфигураций других компаний. По данным вопросам следует обращаться в службу поддержки фирмы «1С» или компании разработчика.
2. Консультационные и другие услуги, требующие выезда специалиста. Такие услуги оказываются компанией «Инфокрафт» и/или партнерами за дополнительную плату.
3. Доработка продуктов. Такие услуги оказываются компанией «Инфокрафт» и/или партнерами за дополнительную плату.
4. Услуги по обучению работе с продуктом. Такие услуги оказываются компанией «Инфокрафт» и/или партнерами за дополнительную плату.

При обращении в службу поддержки пользователь обязан:

1. Указать наименование организации, на которую оформлена регистрационная анкета от продукта.
2. Назвать свои фамилию, имя и отчество (отчество – только если вы хотите, чтобы к вам обращались по имени-отчеству, а не просто по имени).
3. Указать номер регистрационной анкеты от продукта.
4. Указать используемый релиз конфигурации.
5. По требованию службы поддержки указать данные на программу «1С:Предприятие», которая используется как платформа для работы продукта:
  - 5.1. Номер регистрационной анкеты от «1С:Предприятие».
  - 5.2. Наименование программы «1С:Предприятие», указанное в регистрационной анкете.
6. По требованию службы поддержки предоставить копию регистрационной анкеты на «1С:Предприятие», которая используется как платформа для работы продукта.
7. Четко сформулировать свой вопрос (-ы).

### 3.3. Платное продление поддержки

После окончания периода действующей поддержки пользователь может приобрести карту продления поддержки нужного пользователю уровня.

Продление поддержки после приобретения пользователем карты продления начинается с 1-го числа месяца, следующим за месяцем окончания периода предыдущей поддержки.

### 3.4. Действия пользователя при окончании периода поддержки

После окончания периода поддержки пользователь должен приобрести карту поддержки необходимого пользователю уровня. Срок, в течение которого пользователь должен сделать выбор, ограничен 1 (одним) месяцем с момента окончания технической поддержки.

Пользователь может приобрести карту поддержки на льготных условиях, со скидкой **40%** (сорок процентов). Льготные условия приобретения карты поддержки предоставляются пользователям, оплатившим продление поддержки заранее или в месячный срок с момента окончания периода действия предыдущей карты поддержки.

Во всех остальных случаях скидка на продление технической поддержки не предоставляется.

### 3.5. Ограничения при отказе от продления поддержки

При отказе от продления поддержки пользователь выражает свое согласие с тем, что:

1. Он не имеет права получать обновления продуктов как от компании «ИнфоКрафт», так и от партнеров и любых организаций сети 1С:Франчайзи.
2. Он не имеет права получать консультации по использованию продуктов как от компании «ИнфоКрафт», так и от партнеров и любых других организаций сети 1С:Франчайзи.
3. Получение обновлений продукта любым способом без приобретения карты продления поддержки нарушает лицензионное соглашение к продукту и делает использование продукта нелегальным.

Отказ от продления поддержки не ограничивает права пользователя по использованию и самостоятельно доработке продукта.

### 3.6. Повышение уровня поддержки.

В случае, когда пользователь приобрел карту технической поддержки определенного уровня, но в последующем появилась необходимость в услугах службы поддержки компании «ИнфоКрафт», входящих в более высокий уровень технической поддержки, пользователь может приобрести карту технической поддержки более высокого уровня с зачетом стоимости приобретенной ранее карты технической поддержки более низкого уровня. Приобретаемая карта поддержки должна иметь такой же срок действия (6 или 12 месяцев), как и имеющаяся у пользователя карта поддержки более низкого уровня. Приобретение новой карты поддержки не увеличивает оплаченный срок поддержки, стоимость новой карты поддержки (фактически – замены уровня поддержки) рассчитывается с учетом периода, в течение которого пользователь пользовался технической поддержкой более низкого уровня. Для расчета стоимости замены карты используются цены карт поддержки, действующие в течение льготного периода продления поддержки (со скидкой).

Формула расчета:

$$\text{Стоимость} = \frac{\text{СтоимостьТП2} - \text{СтоимостьТП1}}{\text{СрокДействияТП}} * (\text{СрокДействияТП} - N) + \text{ТарифЗамены}$$

Где:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| <i>Стоимость</i>      | – Стоимость повышения уровня поддержки  |
| <i>СтоимостьТП2</i>   | – Стоимость приобретаемой карты ТП более высокого уровня  |
| <i>Стоимость ТП1</i>  | – Стоимость ранее приобретенной карты ТП  |
| <i>СрокДействияТП</i> | – Срок действия ранее приобретенной карты ТП в месяцах – 6 или 12 месяцев   |
| <i>N</i>              | – Количество <b>полных</b> месяцев, прошедших с момента начала периода действия технической поддержки по ранее приобретенной карте ТП |
| <i>ТарифЗамены</i>    | – Дополнительный платеж за замену карты (п.5 Регламента).   |

Пример расчета стоимости повышения уровня поддержки:

Организация приобрела карту поддержки базового уровня на 12 месяцев стоимостью 2700 рублей, поддержка началась 01.10.2009. В январе 2010 организация решила повысить уровень поддержки до стандартного уровня, полная стоимость карты поддержки стандартного уровня составляет 5400 рублей. Тариф замены равняется 500 рублей. Прошло 3 полных месяца (октябрь, ноябрь, декабрь), в течение которых организация пользовалась технической поддержкой базового уровня.

Формула расчета повышения уровня поддержки (приобретения карты поддержки стандартного уровня):

$$\text{Стоимость} = \frac{5400 - 2700}{12} * (12 - 3) + 500 = 2525 \text{ рублей}$$

#### **4. Правомерность ввода компанией «ИнфоКрафт» платы за техническую поддержку**

В рамках сопровождения программ «ИнфоКрафт: Расчет квартплаты» и «ИнфоКрафт: ЖКХ» проводится их обновление - т.е. приведение их содержимого в соответствие с изменяющимися положениями законодательства, правоприменительной практикой, наращивание функционала и т.д. При этом вновь создаваемые специалистами «ИнфоКрафт» обновления являются такими же программными продуктами, как и сами программы.

В соответствии с п.1 ст.7 Закона «Об авторском праве и смежных правах» (с 1 января 2008 года - ст.1261 Гражданского кодекса РФ), программа для ЭВМ является объектом авторского права. А согласно ст.16 Закона (с 1 января 2008 года - ст.1270 ГК РФ) правообладателям в отношении принадлежащих им объектов авторского права принадлежат исключительные права - т.е. права на их использование в любой форме и любым способом. На основании приведенных выше законодательных положений - а именно, ч.3 п.2 ст.16 Закона (с 1 января 2008 года - п.п.2 п.2 ст.1270 ГК РФ), - одним из правомочий правообладателя является право на распространение объекта авторского права любым способом. Таким образом, компания «ИнфоКрафт», будучи правообладателем в отношении обновлений к программам серий «ИнфоКрафт: Расчет квартплаты» и «ИнфоКрафт: ЖКХ», вправе самостоятельно выбирать способ их распространения: прямая продажа (оплата обновлений пользователями), продажа обновлений путем продажи карт продления технологической и консультационной поддержки и т.д.

Ввод платы за техническую поддержку направлен на повышение качества оказываемых услуг пользователям и развитие функционала прикладных решений.

## 5. Приобретение карт поддержки

Для приобретения карт поддержки пользователь может обратиться в отдел продаж компании «Инфокрафт» или к партнерам компании «Инфокрафт» в своем регионе.

Табл.№1. Стоимость продления поддержки продуктов «Инфокрафт» для предприятий отрасли ЖКХ.

Карты поддержки ПП «Инфокрафт»	Стоимость, руб.	
	В течение льготного периода (скидка 40%)	После окончания льготного периода
Карта поддержки <b>базового</b> уровня на <b>6</b> месяцев.	1 800	3 000
Карта поддержки <b>базового</b> уровня на <b>12</b> месяцев.	2 700	4 500
Карта поддержки <b>стандартного</b> уровня на <b>6</b> месяцев.	3 600	6 000
Карта поддержки <b>стандартного</b> уровня на <b>12</b> месяцев.	5 400	9 000
Карта поддержки <b>расширенного</b> уровня на <b>6</b> месяцев.	5 400	9 000
Карта поддержки <b>расширенного</b> уровня на <b>12</b> месяцев.	8 100	13 500
Дополнительный платеж за замену карты продления поддержки (согласно п.3.6 Регламента)	500	

Стоимость указана в рублях, в т.ч. НДС (Без НДС) 0,00 руб. (ст. 346.12 и 346.13 гл. 26.2 НК РФ).

В прайс-листе на карты поддержки приведены цены как по льготным условиям (со скидкой 40%), там и цены без скидки – пользователям, не выполнившим требования п.3.4 Регламента.



## Контактная информация

### Отдел по работе с клиентами

Телефон	(499) 703-20-71 - Москва, (812) 309-53-11 - Санкт-Петербург, (8142) 77-41-65 - Петрозаводск, 8-800-200-1-365 - другие города.
Email	<a href="mailto:info@infocraft.ru">info@infocraft.ru</a>
ICQ	626-735-275

### Отдел по работе с партнерами

Телефон	(499) 703-20-71 - Москва, (812) 309-53-11 - Санкт-Петербург, (8142) 77-41-65 - Петрозаводск, 8-800-200-1-365 - другие города.
Email	<a href="mailto:partner@infocraft.ru">partner@infocraft.ru</a>
Skype	partner.infocraft
ICQ	631-291-092

### Отдел технической поддержки пользователей и партнеров

Email	<a href="mailto:hline@infocraft.ru">hline@infocraft.ru</a>
Консультации для пользователей и партнеров	(499) 703-20-02 - Москва, (812) 309-51-30 - Санкт-Петербург, (8142) 59-29-52 - Петрозаводск, 8-800-200-5-365 - другие города.
Сайт технической поддержки	<a href="http://www.gkhsoft.ru">http://www.gkhsoft.ru</a>