

ТАРИФЫ ПОДДЕРЖКИ
СИСТЕМЫ ИТИЛИУМ

ОПЦИЯ ПОДДЕРЖКИ
ПОРТАЛА ИТИЛИУМ

1 год
2 года (скидка 10%)
3 года (скидка 15%)

Льготный	Интроверт	Экстраверт	Универсал	Уникум
Включает в себя основные возможности поддержки, которыми вы пользуетесь бесплатно в течение 6 мес. после покупки системы Итилиум	Всё, что нужно интроверту: мобильные приложения, обновления, самостоятельное изучение форума	То, что ценит экстраверт: живые консультации по работе в системе Итилиум. Всё остальное можно приобрести как опции	Полная независимость от обстоятельств: вы используете максимум возможностей типовой поддержки	Все возможности поддержки ПЛЮС безлимитное количество пользователей мобильного приложения
Бесплатно в течение 6 мес. после покупки системы Итилиум	19 000 14 000 р.	19 000 14 000 р.	47 000 37 000 р.	120 000 110 000 р.
—	28 000 25 200 р.	28 000 25 200 р.	74 000 66 600 р.	220 000 198 000 р.
—	42 000 35 700 р.	42 000 35 700 р.	111 000 94 350 р.	330 000 280 500 р.

ITILIUМ WEB Льготный	ITILIUМ WEB*
Специальная опция поддержки веб-портала Итилиум для потребителей услуг *Важно! Опция подключается при условии покупки одного из тарифов поддержки системы Итилиум	
Бесплатно в течение 6 мес. после покупки портала Итилиум	15 000 р.
—	30 000 27 000 р.
—	45 000 38 250 р.

Здесь представлены тарифы поддержки: 1) системы Итилиум, 2) web-портала Итилиум. Вы выбираете нужный вам тариф с включенными в него услугами, а также можете докупить опции, которые вам необходимы. Возможен переход или апгрейд с одного тарифа на другой.

Указаны льготные цены, которые действуют при условии непрерывного продолжения договора. В случае перерыва действия договора поддержки более чем на месяц расчет стоимости информационно-технологического сопровождения мы делаем индивидуально (стоимость поддержки может увеличиться в зависимости от длительности перерыва). Представленные тарифы действуют с 1 мая 2020 года.

По вопросам заключения договора поддержки Итилиум обращайтесь в будни с 9:30 до 18:00 (Мск)

+7 (499) 271-30-77

info@itilium.ru

	Льготный	Интроверт	Экстраверт	Универсал	Уникум	ITILIUM WEB Льготный	ITILIUM WEB*
	Бесплатно в течение 6 мес. после покупки системы Итилиум	14 000 р./год	14 000 р./год	37 000 р./год	110 000 р./год	Бесплатно в течение 6 мес. после покупки портала Итилиум	15 000 р./год
ДОСТУП С МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА							
Активация механизма обмена данными системы Итилиум с мобильным приложением «Итилиум+» (модуль активируется на период действия тарифа)	Включено	Включено до 10 пользователей	Опция. 7 000 р. в год за подключение до 10 пользователей Максимум до 50 пользователей Опция. 70 000 р. в год за БЕЗЛИМИТНОЕ кол-во пользователей	Включено до 20 пользователей Максимум до 50 пользователей, за подключение каждых 10 пользователей — 7 000 р. в год Опция. 60 000 р. в год за БЕЗЛИМИТНОЕ кол-во пользователей	Включено БЕЗЛИМИТНОЕ количество пользователей	Доступ к мобильному интерфейсу портала через браузер бесплатно	
ДОСТУП НА ФОРУМ ПОДДЕРЖКИ						* Опция подключается при условии покупки одного из тарифов поддержки системы Итилиум	
Скачивание обновлений, чтение информации	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	
Консультации от наших специалистов, общение с сообществом пользователей форума	Включено	—	Включено	Включено	Включено	Включено	
КОНСУЛЬТАЦИИ							
Консультации по email	Включено	—	Опция. 10 000 р. в год	Включено	Включено	—	
Консультации по телефону	Первые 3 мес. Лимит 3 ч. на 3 мес.	—	Опция. 10 000 р. за 3 часа	Опция. 10 000 р. за 3 часа	Включено 12 ч.	—	—
НАСТРОЙКИ							
Настройка бизнес-процессов и типовых отчетов в Итилиум	—	Опция. 9 000 р. в год	Опция. 9 000 р. в год	Включено	Включено	—	—

ВОЗМОЖНОСТИ ПОДДЕРЖКИ

Внимание! В зависимости от выбранного вами тарифа набор возможностей может меняться

На форуме вы получаете обновления Итилиум: релизы выходят 1 раз в квартал, bug-fix расширения — 2 раза в месяц. Мы оставляем на собой право менять сроки и периодичность выхода релизов и bug-fix расширений.

На форуме поддержки у вас есть доступ к базе знаний WikiIT, где размещены статьи о функционале системы и не только, а также доступ к разделу «Идеи»: у вас есть возможность предлагать идеи по улучшению и таким образом участвовать в развитии системы, которой вы пользуетесь. Помимо этого, вы свободно просматриваете всю историю форума и общаетесь с другими пользователями.

На форуме вы также получаете консультации от разработчиков Итилиум:

- по типовому функционалу системы (время ответа на обращение — **8 рабочих часов**);
- методологические консультации по ITIL® (время ответа на обращение — **3 рабочих дня**).

По email вы получаете консультации от разработчиков Итилиум по типовому функционалу системы. Время ответа на обращение — **4 рабочих часа**.

По телефону вы получаете консультации от разработчиков Итилиум по типовому функционалу системы.

Для настройки бизнес-процессов и типовых отчетов необходимо удаленное подключение к вашей информационной базе. Подключение осуществляется не позднее, чем через 8 рабочих часов с момента обращения. Предусмотрено 10 подключений в год. Одно подключение — не более, чем на 3 часа либо для настройки 1 бизнес-процесса. Максимальное количество настраиваемых отчетов — 2 в месяц. Услуга не подразумевает разработку новых (нетиповых) отчетов.

Мобильное приложение, с одной стороны, используют потребители услуг для обращения в Service Desk. С другой стороны, это удобный инструмент для инвентаризации активов. В рамках поддержки вы можете активировать обмен данными между системой и мобильными устройствами в соответствии с условиями тарифов.

Портал Итилиум — это универсальный онлайн-инструмент для обращения потребителей услуг. Доступен с десктопа и смартфона через веб-браузер. В рамках поддержки вы получаете обновления портала, а также консультации на форуме поддержки (время ответа на обращение — **8 рабочих часов**).

По вопросам заключения договора поддержки Итилиум обращайтесь в будни с 9:30 до 18:00 (Мск)

+7 (499) 271-30-77

info@itilium.ru