



Тарифы на продукты и услуги

Разработка, техническая и продуктовая поддержка
диалоговых приложений, интеграций, чат-ботов
на платформе METABOT

Редакция 2 от 08.07.2024

Москва

08 июля 2024 года

О нас

МЕТАБОТ — это технология предназначенная для автоматизации бизнес-процессов с применением диалоговых интерфейсов и разговорного искусственного интеллекта. С помощью этой технологии мы улучшаем путь клиента и увеличиваем ROI на каждом шаге жизни клиента (от лидогенерации и торговли до поддержки и лояльности).

Разработка осуществляется с помощью собственной универсальной цифровой коммуникационной платформы Metabot, которая позволяет решать широкий круг задач на каждом шаге жизни клиента.

МЕТАБОТ создан в компании Метарекс, основанной в 2008 году и специализирующейся на заказной разработке ПО. Metarex ориентирован на разработку новых современных проектов в инструментальной области, в области цифровых коммуникаций, в области блокчейн-технологий.

С нами работают более 20 крупных компаний в РФ и Северной Америке, такие как: РЕХАУ, РОКВУЛ, ВЕКА Рус, Coral Travel, Currency Exchange International, Exchange Bank of Canada, Альфа-банк, Северо-Кавказский Государственный Университет, Helix, Ecoindustry.ru, Selectel.ru, Acoustic.ru, Министерство природных ресурсов и экологии РФ, Российское Экологическое Общество, Charity Blockchain Association и другие.



С уважением Юрий Гарашко,

генеральный директор НПО Метарекс.

Приложение 1

Условия и стоимость сопровождения ПО МЕТАБОТ и коммуникационных сценариев

№ п\п	Договоры сопровождения	2024 год
1	Стоимость	
1.1	Продуктовая поддержка чат-бота: ежемесячно анализируем диалоги, выносим задачи на обсуждение и согласование, улучшаем бот, добавляем новый функционал, консультируем по программному обеспечению, обеспечиваем резервное копирование данных.	Чат-бот (назначение и количество чат-ботов в зависимости от договора разработки)
1.2	Техническая поддержка платформы: консультации разработчиков, установка новых версий, обеспечение безопасности, доработки функционала платформы.	Платформа МЕТАБОТ
1.3	Лицензия на платформу МЕТАБОТ (Тариф: Shared hosting/Командный)	от 7 000 руб/мес
1.4	Продуктовая поддержка	от 16 800 руб/мес
1.5	Техническая поддержка	от 13 000 руб/мес
1.6	ИТОГО	от 36 800 руб/мес
2	Состав команд и объем резервируемых человеко-часов	
2.1	Команда продуктовой поддержки	В объеме до 6 часов , при фиксированной цене 2800 руб/час.
2.1.1	Куратор проекта	
2.1.2	Бизнес аналитик	
2.1.3	Менеджер проекта	
2.1.4	Дизайнер и архитектор бота	
2.1.5	Мессенджер-маркетолог	
2.1.6	Разработчик бота (JS код и интеграции)	

2.1.7	Компьютерный лингвист	
2.1.8	Копирайтер	
2.1.9	Технический писатель	
2.1.10	Фронтенд / Веб-разработчик	
2.1.11	Дизайнер UI	
2.2	Команда технической поддержки	В объеме до 2 часов, при фиксированной цене 6 500 руб/час.
2.2.1	Разработчик платформы	
2.2.2	DevOps специалист	
2.2.3	QA инженер (тестировщик)	
3	Сервер размещения коммуникационных приложений МЕТАБОТ (Приложение 4)	
3.1	Тариф для размещения чат-ботов на платформе МЕТАБОТ: Стоимость зависит от количества активных ботов, от количества пользователей клиента/операторов, от количества интеграций, от размера БД и прочих транзакций.	стартовый минимальный тариф Командный
4	Уровень обслуживания	
4.1	Уровень SLA	0-Базовый (см. Приложение 2)
4.2	Режим оказания услуг	Пн - Пт с 9-00 по 18-00 по Московскому времени
4.3	Сервисная поддержка	
4.3.1	Поддержка продукта	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Консультации сотрудников клиента ✓ Периодический аудит корректности работы сценариев ✓ Корректировки имеющихся сценариев ✓ Обучение пользователей и разработчиков ✓ Доступ к системе отслеживания инцидентов
4.3.2	Поддержка платформы	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Доработка документации на ПО при внесении существенных изменений в ПО ✓ Исправление ошибок и оптимизация ПО ✓ Плановые версии обновлений платформы
4.4	Дополнительные услуги и работы	

4.4.1	Индивидуальные доработки и существенное изменение функционала	Выполняются по отдельно оплачиваемым бизнес-требованиям/заявкам. Стоимость и сроки согласовываются отдельно по каждой заявке и рассчитываются по действующим ставкам текущего года (см. Приложение 3)
4.4.2	Предварительный анализ бизнес-требований/заявок на дополнительные доработки: оценка трудоемкости, стоимости и сроков.	<i>срок анализа и оценки заявки до 14 рабочих дней</i>

Приложение 2

Возможные уровни SLA

Уровни SLA	0-Базовый	1-Расширенный	2-Максимум
Режим оказания услуг	Пн - Пт с 9-00 по 18-00 по Московскому времени		
Коэффициент стоимости*	x1	x2	x3
Сервисная поддержка			
Время реакции (ответ о факте приема запроса и плановом времени исполнения)			
<i>высокой критичности</i>	24 часа	до 8 часов	до 3 часов
<i>средней критичности</i>			до 8 часов
<i>низкой критичности</i>	5 рабочих дней	3 рабочих дня	2 рабочих дня
Локализация и исправление проблем			
<i>высокой критичности</i>	3 рабочих дня	48 часов	24 часа
<i>средней критичности</i>	5 рабочих дней	3 рабочих дня	2 рабочих дня
<i>низкой критичности</i>	в одной из следующих версий	в одной из следующих версий	в следующей версии
Консультационная поддержка			
Время реакции (ответ о факте приема запроса и плановом времени исполнения)			
Все консультации	3 рабочих дня	48 часов	24 часа
Сроки оказания консультации			
Консультации: "горячая линия" по телефону, e-mail и мессенджеру	до 2 рабочих дней	до 2 рабочих дней	до 8 часов
Анализ базы данных диалогов	до 14 рабочих дней	до 10 рабочих дней	до 5 рабочих дней
Анализ запросов на изменение конфигурации аппаратного и программного окружения: подготовка заключений по влиянию изменений на работу ПО	По согласованию сторон, но не более 1 месяца	10 рабочих дней	5 рабочих дней
Дополнительные услуги и работы			

Предварительный анализ бизнес-требований/заявок на дополнительные доработки: оценка трудоемкости, стоимости и сроков.	<i>срок анализа и оценки заявки до 14 рабочих дней</i>
--	--

Примечания:

1. Стоимость SLA зависит от объема резервируемых ресурсов и скорости реакции специалистов.
2. Коэффициент стоимости – коэффициент, на который нужно умножить стоимость объема резервируемых часов, чтобы получить полную стоимость SLA с нужным уровнем реакции.
3. Любые другие пожелания SLA согласовываются и оцениваются в индивидуальном порядке.

Приложение 3

Ставки специалистов

№ п\п	Специалист	Ставка
1	Куратор проекта, куратор маркетинга	5 200
2	Бизнес аналитик	3 900
3	Менеджер проекта	2 600
4	Дизайнер и архитектор бота	2 600
5	Мессенджер-маркетолог	2 600
6	Разработчик бота (JS код и интеграции)	2 600
7	Компьютерный лингвист	2 600
8	Копирайтер	2 600
9	Технический писатель	2 600
10	Фронтенд / Веб-разработчик	2 600
11	Дизайнер UI	2 600
12	Разработчик платформы	6 500
13	DevOps инженер	5 200
14	QA инженер (тестировщик)	3 900

Примечания:

1. НДС не облагается на основании ст. 346.11 НК РФ.
2. Ставки специалистов актуальны в течение 3 месяцев с момента формирования коммерческого предложения, но не более чем в текущем году.

Приложение 4

Мы предоставляем три способа запуска ваших проектов:

- **On-Premise (Коробка)** — для тех кому необходима установка платформы в контуре вашей сети и полный контроль над всеми данными силами собственного DevOps и InfoSec или под нашим управлением, мы предоставляем лицензию для развертывания на собственных серверах.
- **Highload** — для тех у кого нет возможности или необходимости поддерживать системы внутри компании, мы предоставляем несколько вариантов мощностей на выбор. Боты будут устанавливаться в отдельную изолированную среду под нашим управлением.
- **Shared Hosting (Общий сервер)** — для тех у кого менее критичные требования к проекту, могут воспользоваться общим онлайн сервисом под нашим управлением.

1	On-Premise лицензия, установка платформы в контуре вашей сети	
№ п\п	Конфигурация сервера (см. Приложение 5)	Ежемесячная плата за лицензию (руб/мес.)
1.1	Lite	от 25 000
1.2	Standart	от 35 000
1.3	Pro	от 45 000
1.4	Ultimate	от 70 000

2	Поставка On-Premise лицензии.	
№ п\п	Особенность	Информация
2.1	On-Premise лицензия	Рекомендуемая конфигурация Standart , далее в соответствии с нагрузкой на платформу: Цифровая коммуникационная платформа МЕТАБОТ: от 35 000 руб/мес Конфигурация Standart платформы Metabot (см. Приложение N5): При оплате за год скидка 10% - Стоимость лицензии 378 000 руб за год . Бессрочная лицензия Lite : 1 500 000 руб.
2.2	Стоимость конфигурирования, установки платформы и новых версий	Конфигурирование и установка платформы и новых версий производится силами DevOps и InfoSec заказчика.

		При привлечении специалистов технической поддержки МЕТАБОТ оплачивается минимум 8 часов по ставкам задействованных специалистов (см. Приложение 3).
2.3	Срок действия лицензии	Срок действия и пролонгации лицензии оговаривается в Лицензионном договоре.
2.4	Характеристики	Конструктор диалогов, интеграция с AI (NLP), единая база контактов, конструктор API, контакт-центр Metadesk, интеграции с чат-центрами: Jivo, Bitrix24, Webim, Livetex, Umnico и другой функционал платформы в текущей актуальной версии.

3 Enterprise - выделенный сервер под управлением Metabot		
№ п\п	Конфигурация сервера (см. Приложение 5)	Ежемесячная плата за лицензию (руб/мес.)
3.1	Lite	от 25 000
3.2	Standart	от 45 000
3.3	Pro	от 55 000
3.4	Ultimate	от 80 000

4 Shared Hosting, общий сервер под управлением Metabot		
№ п\п	Особенность	Информация
4.1	Тарифы Shared Hosting:	Стоимость зависит от количества активных ботов в месяц, от количества пользователей клиента/операторов, от количества интеграций, от размера БД и прочих транзакций.
4.1.1	Командный (Не более 20 тыс активностей в сутки, пиковые нагрузки не более 1000 активностей в час. Лимит времени выполнения одной активности 5 секунд)	от 7000 руб.
4.1.2	Бизнес	от 12 000 руб.

	<p>(Не более 40 тыс активностей в сутки, пиковые нагрузки не более 2000 активностей в час. Лимит времени одной активности - 10 секунд)</p>	
--	--	--

Приложение 5

Рекомендованная конфигурация сервера для платформы METABOT

Вид конфигурации	Пиковая нагрузка, (Активности)*	Воркеры **
Lite	10 в секунду	10 воркеров
Standard	30 в секунду	30 воркеров
Pro	40 в секунду	40 воркеров
Ultimate	50 в секунду	50 воркеров

Компонент Платформы	Рекомендуемые аппаратные требования			
	Lite	Standard	Pro	Ultimate
Metabot Platform	4 CPU 16 GB RAM 50 GB NVME	8 CPU 32 GB RAM 80 GB NVME	16 CPU 32 GB RAM 60 GB NVME	16 CPU 64 GB RAM 20 GB NVME
ActiveMQ				8 CPU 16 GB RAM 20 GB NVME
Redis				8 CPU 16 GB RAM 20 GB NVME
PostgreSQL			8 CPU 16 GB RAM 40 GB NVME	16 CPU 32 GB RAM 40 GB NVME

* Под активностью понимается любая из следующих операция: задания, вебхуки и обращения к API, выполненная Программным Обеспечением. **Указанные гарантии стабильной работы системы даны без учёта времени обращения к внешним системам из сценариев и времени реагирования таких внешних систем.** Если нагрузка превышает пиковую, то время отклика будет увеличиваться. Необходимо также учесть, что у разных мессенджеров есть свои лимиты, ограничивающие пропускную способность (например, у Telegram бота, максимальное количество исходящих сообщений 30 в секунду на бот и 1 сообщение в секунду на 1 подписчика бота, однако, это ограничение можно увеличить, через поддержку Telegram).

** Воркер (Worker) - постоянно запущенный в памяти процесс, который обслуживает входящие запросы в Ботов и запланированные задания (Jobs).