

# Maintenance – новый сервис Mastercam

Иво Липсте (COLLA Ltd.)

## К вопросу о необходимости поддержки

Исторически сложилось так, что поставщики значительной части программных систем, в особенности имеющих промышленное применение, уже довольно давно предлагают своим клиентам платную услугу по поддержке и обновлению своего софта (у признанных лидеров международного рынка САПР, таких как *EDS PLM Solutions* или *PTC*, доходы от оказания услуг значительно превышают доходы от продажи новых лицензий, а доля доходов от оказания услуг в общем объеме у *PLM Solutions* составляет 60%, а у *PTC* – почти 70%. – Прим. ред.). На мировом рынке CAD/CAM/CAE-систем эта услуга известна под несколькими наименованиями: **Subscription Service, Maintenance, Update Plan, Annual Update Contract** и др. Конкретный набор возможностей в рамках этого сервиса у различных производителей ПО может быть различным, но суть в общем-то одна. Она заключается в том, что пользователям обеспечивается возможность получать в режиме *on-line* (как правило, с помощью интернета) все “горячие” изменения и исправления в пределах текущей версии (часто это называют термином *апдейт*), а также все новые версии (*апгрейд*), выходящие в период действия договора о поддержке. Важность этой возможности, удобства и преимущества от наличия поддержки не всегда оцениваются правильно. Существует точка зрения, что этот сервис – всего лишь дополнительный способ выгадать деньги из бедных (и особенно из небедных) юзеров. Поэтому такая инициатива поставщиков софта может вызывать чувство протеста: мол, когда пользователю понадобится новая версия, тогда он её и купит, зачем навязываться. В этом есть свой резон.

В условиях зрелого рынка продажи не могут из года в год расти линейно, а развитие ПО требует больших затрат на исследования и разработку. Поэтому, естественно, разработчики вынуждены искать дополнительные источники дохода. Однако есть и другая сторона проблемы – повышение качества обслуживания. При этом пользователи не остаются в убытке. Вы можете сами оценить ситуацию с экономической точки зрения. Если выбор некой САПР сделан, то поставщик, вероятно, дал информацию и о наличии поддержки, и об её стоимости. Попробуйте сравнить, сколько будет стоить переход на новую версию вашего модуля или набора модулей без контракта на поддержку. Как правило, такой одноразовый апгрейд будет стоить существенно дороже, и хлопот потребует больше.

Есть еще одно неудобство. Разработчики основной массы компьютерных программ, в том числе и САПР, продают свои продукты с условием “бери какой есть” (принцип *as is*) и не принимают на себя ответственности

за имеющиеся в ПО ошибки и недоделки. Это, в свою очередь, может означать, что, купив систему без поддержки, вы не сможете даже получать апдейты в пределах данной версии, и их придется приобретать за отдельную плату.

Как бы то ни было, с каждым годом система платной поддержки программного обеспечения становится всё более распространенной. Надо отметить, что она получила и получает признание самих пользователей, в первую очередь корпоративных, – как эффективное и удобное средство быстрого внедрения в жизнь новейших технологий и идей разработчиков. Сегодня даже те поставщики ПО, которые прежде не считали нужным предлагать такого рода сервис для своих продуктов, всё-таки начинают его вводить (наиболее характерный пример тому – компания *Autodesk*, чьей программе платной поддержки скоро исполнится два года. – Прим. ред.).

В связи с подобными тенденциями на рынке САПР, в маркетинговой политике компании *CNC Software, Inc.* – разработчика известной CAM-системы *Mastercam* – начиная с сентября 2003 г. также наблюдаются некоторые нововведения. Компания уже начала проводить комплекс мероприятий по вводу в действие *Maintenance* – сервиса поддержки своих продуктов.

Как показывает практика, при вводе любых новаций у всех заинтересованных лиц неизбежно возникает масса вопросов. И хотя в целом новый сервис *Mastercam* нельзя назвать революционным нововведением, однако нюансов и тонкостей для различных конкретных ситуаций может быть множество.



– Так всё же почему компания *CNC Software* решила вводить платную поддержку, хотя до сих пор долгие годы вы не предлагали что-либо подобное? Более того, отсутствие платной поддержки *Mastercam* выдавал за решительный аргумент на рынке в свою пользу...

– Ответ прост. Маленькие и большие корпоративные пользователи сами изъявили желание иметь такой сервис, существенно упрощающий все процедуры, связанные с апдейтами и получением новых версий.

Как правило, *Mastercam* не является единственной программной системой на предприятии, а знакомство с подобным сервисом, предлагаемым другими автоматизированными системами, доказало пользователям удобство *Maintenance*. Таким образом, стало очевидным, что такой сервис нужен и нам. И, наконец, нам не понравилось, что конкуренты преподносят отсутствие у *CNC Software* подобного сервиса как недостаток *Mastercam*.

– *Какую пользу принесет пользователям Mastercam новый сервис поддержки и обновления версий?*

– Прежде всего, это сэкономит пользователям время и деньги. Как известно, обычная почта работает медленно, а доставка курьерской почтой стоит дорого. Добавим к этому денежные затраты и, главное, затраты времени на таможне. Согласитесь, что в наш век глобальной интернетизации получать обновления программного обеспечения по почте достаточно странно. Теперь каждый пользователь сможет загрузить очередное текущее обновление практически сразу после его появления и, таким образом, всегда будет пользоваться самым “свежим” софтом. Новые версии системы также можно будет загрузить без каких-либо дополнительных расходов.

Кроме того, пользователи с оплаченной поддержкой смогут скачивать с сайта [www.mastercam.com](http://www.mastercam.com) нужную им документацию и полезные программы. Есть и такой приятный нюанс – помимо прочего, они будут иметь и наивысший приоритет в технической поддержке со стороны их дилера или дистрибьютора.

– *Входит ли стоимость сервиса в цену Mastercam при покупке?*

– Нет, не входит. *Maintenance* – это дополнительная возможность, и пользователь волен сам выбирать – покупать её или нет. При этом я настоятельно рекомендую размышлять и считать, т.е. взвесить все “за” и “против”.

– *Получат ли пользователи, которые оплатили сейчас годовую поддержку, долгожданную версию Mastercam X?*

– Несомненно. Если пользователь текущей версии (*V9* или *V9.1*) приобретет поддержку, то кардинально новую версию под кодовым названием **X** он получит без какой-либо дополнительной оплаты.

– *Можно ли приобрести поддержку только на отдельные модули или на отдельные лицензии Mastercam на предприятии?*

– Только весь набор модулей *Mastercam*, работающих на одном ключе, может иметь поддержку. Это означает, что приобрести поддержку лишь на отдельные модули лицензии или рабочего места невозможно. Развитие базового продукта не происходит независимо от других приложений. Например, модификация/обновление одного лишь модуля фрезерной обработки *Mill* в составе рабочего места *Mastercam* вызовет нарушение работоспособности

других модулей этого рабочего места, не имеющих поддержки.

Приобретать же поддержку для всех рабочих мест *Mastercam* на предприятии не обязательно. Здесь выбор остается за пользователем. Однако хочу разочаровать тех, кто увидел здесь возможность нелегально воспользоваться обновлениями для остальных рабочих мест *Mastercam*, не имеющих оплаченной поддержки. Так как поддержка жестко связана с ключом защиты (*SIM*-модулем), то апгрейд рабочих мест с другими ключами защиты провести будет невозможно.

– *Если для всех имеющихся лицензий системы Mastercam поддержка уже куплена, но возникла необходимость приобрести дополнительное рабочее место – будет ли имеющаяся поддержка автоматически распространяться на эту новую лицензию?*

– Нет, не будет. Следует либо приобрести дополнительное рабочее место *Mastercam* вместе с поддержкой, либо докупить поддержку, что называется, “вдогонку”.

– *Как отсчитывается период действия поддержки?*

– Началом периода поддержки является последняя дата месяца, в котором осуществлена покупка. К примеру, если покупка состоялась 03.09.2003 г., то в этом случае конец периода поддержки будет 30.09.2004 г.

– *Как быть пользователям более старых и вполне работоспособных версий (к примеру, V6 или V7), которые пожелают приобрести поддержку?*

– Поддержка этих “древних”, пусть даже привычных и полюбившихся версий, принципиально невозможна. Если пользователи этих версий всё-таки изъявят намерение идти в ногу со временем и получать поддержку, то сначала им придется серьезно подумать про обновление своих систем. В этом случае переход на текущую версию можно будет объединить с приобретением поддержки.

– *Будет ли в связи с введением поддержки что-то меняться в ценовой политике в части обновления “через версию”?*

– Да, изменения будут. До конца 2003 года остается в силе наша многолетняя схема, когда старую версию *Mastercam* можно обновить до текущей за 10% от цены текущей версии. Но с 1 января 2004 года вводится ступенчатая система апгрейдов в зависимости от возраста версии.

Допустим, что в начале 2004 года текущей версией будет *Mastercam V9*. В этом случае стоимость перехода со старых версий на текущую будет определяться в процентах от стоимости текущей версии по следующей схеме:

- V8 на V9 – 15%
- V7 на V9 – 20%
- V6 на V9 – 25%
- V5.5, 4.12, 4.0 на V9 – 30%.

Пользователи еще более старших версий *Mastercam*, поставившихся с ключами защиты черного цвета, к сожалению, не смогут обновить свои комплекты ПО.

– *Предусматриваются ли какие-то льготы пользователям прежних версий, которые пожелают иметь поддержку?*

– Да, конечно. После объявления даты принятия заказов на поддержку будет объявлено и о льготах на одновременную покупку апгрейда и поддержки. За информацией следует обращаться к ближайшему дилеру или дистрибьютору.

– *Как поступать пользователям, имеющим 9-ю версию?*

– В любой момент, до объявления о выходе версии X, они могут приобрести поддержку. В этом случае никаких проблем с переходом на новую версию у них не возникнет, они получают её автоматически. Я рекомендую сделать это, чтобы существенно сэкономить, – поскольку стоимость поддержки ниже, чем стоимость даже самого дешевого перехода.

– *А как узнать эту стоимость поддержки?*

– Уже в сентябре этого года все дилеры *Mastercam* получили специальную программу-калькулятор, позволяющую быстро и точно рассчитывать эту стоимость. Если пользователь желает узнать эти цифры, то ему стоит просто обратиться к ближайшему дилеру или дистрибьютору.

– *И все же, Вы могли бы назвать какие-нибудь цифры для примера?*

– Не хотелось бы этого делать, и вот почему. Дело в том, что наши ценники носят рекомендательный характер. На местах цены продуктов *Mastercam*, в том числе и цены поддержки, могут меняться в зависимости от ряда факторов: уровня и стоимости жизни в данном регионе, оценки налогового бремени, стоимости локализации (если она есть), соотношения цен сходных продуктов на местном рынке, валюты и др. Поэтому, чтобы не создавать конфликтных ситуаций, я позволю себе не называть конкретных цифр. Единственное правило, которому должны следовать наши дилеры, заключается в том, что **цена поддержки должна быть ниже цены апгрейда с предыдущей версии на текущую.**

– *Что изменится в структуре и содержании апдейтов?*

– С момента появления версии X выход подверсий с десятичной индексацией типа 9.1, 9.2 будет прекращен. Теперь, с вводом в действие поддержки, будут выпускаться лишь полные версии с индексацией X2, X3, X4 и т.д. Периодичность их выпуска будет совпадать с частотой выпуска *патчей* при прежней системе нумерации апдейтов.

– *Как вы планируете в будущем поступать с теми пользователями, которые по какой-то причине просрочат оплату за продление поддержки?*

– Принцип простой. Допустим, что поддержка завершилась 30 июня 2003 года, а сейчас октябрь 2003 г. При покупке следующей поддержки дата её заверше-

ния будет установлена в соответствии с датой окончания предыдущего договора (30 июня 2003 года) – т.е. до 30 июня 2004 года. Это означает, что один раз установленная периодичность покупки меняться не будет.

Если за время отсутствия поддержки была выпущена в свет новая версия, то у пользователя есть два варианта действий:

✓ Приобрести поддержку за весь пропущенный период. В этом случае отсчет времени ведется от даты окончания предыдущей поддержки.

✓ Приобрести апгрейд и поддержку. В этом случае отсчет времени поддержки ведется от новой даты приобретения.

– *Не будет ли в случае с новым сервисом для Mastercam так, как это происходит сейчас у некоторых производителей программного обеспечения: есть оплаченная поддержка – софт работает, нет поддержки – не работает?*

– Так не было и не будет. Мы уважаем наших пользователей. Если поддержка завершилась, пакет работать не перестанет, однако возможности загрузки нововведений в режиме *on-line* у пользователя уже не будет.

– *Как это будет обеспечиваться технически?*

– Начиная с версии X, код активации загрузки будет содержать сведения о наличии или отсутствии поддержки, а система отслеживания и загрузки обновлений будет связана с ключом защиты. При обращении к серверу с апдейтами контроль доступа будет происходить автоматически.

– *Планируете ли вы как-то напоминать пользователям, что период поддержки близится к завершению?*

– Этим будут заниматься дилеры *Mastercam*, которых мы будем постоянно информировать о датах окончания оплаченного сервиса. Они, в свою очередь, будут напоминать об этом пользователям. Однако удобство и преимущество поддержки стоят того, чтобы и пользователи не забывали о контрольных сроках.

– *Может ли пользователь, не имеющий поддержки, получить новую версию?*

– Да, пользователь может просто приобрести текущий апгрейд и работать. Но при этом у него не будет возможности пользоваться ресурсами поддержки. Таково правило.

Впрочем, из этого правила могут быть исключения. Если по какой-то причине у купленной версии обнаружится проблема, не дающая нормально работать, то этому пользователю будет доступен один текущий апдейт. Конечно, и в каких-либо других критических ситуациях также могут быть сделаны исключения.

– *Как быть тем пользователям, кто не в ладах с английским – как им во всём этом разбираться?*

– На интернет-сайтах наших региональных реселлеров или дилеров будут размещены информация и инструкции о том, как пользоваться средствами поддержки. Естественно, на понятном для данного региона языке. ☺