



## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ. ПРАЙС-ЛИСТ 2012

Виды и условия оказания услуг технической поддержки		Без договора	Тарифные планы при заключении договора		
			Lite	Standard	Premium
<b>КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ И ПРИЕМ ЗАЯВОК</b>					
Время обслуживания при консультировании пользователей по вопросам, связанным с использованием ПО		С 10-00 до 20-00 по раб. дням (1 обращение в сутки, длительность не более 30 мин.)	С 08-00 до 22-00 по раб. дням	ежедневно, круглосуточно	
принятие заявок по телефону		раб. дни с 10-00 до 20-00	ежедневно, круглосуточно		
принятие заявок по e-mail		круглосуточно в любой день	ежедневно, круглосуточно		
принятие заявок через web-интерфейс		нет	ежедневно, круглосуточно		
Гарантированное время реакции после принятия заявки		нет	2 часа	1 час	30 мин
<b>РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ, СВЯЗАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПО И УСТАНОВКА ОБНОВЛЕНИЙ</b>					
время решения при наличии удалённого подключения	блокирующие	нет	12 часов	8 часов	4 часа
	критические	нет	3 раб. дня	2 раб. дня	1 раб. день
	важные	нет	7 раб. дней	5 раб. дней	3 раб. дня
	незначительные	нет	Исправляются по согласованию с пользователем. В норме – вместе с очередным обновлением версии ПО		
выезды	время реакции	4 часа	3 часа	2 часа	1 час
	время обслуживания	раб. дни с 10-00 до 20-00	раб. дни с 10-00 до 20-00	раб. дни с 08-00 до 22-00	ежедневно, круглосуточно
	количество бесплатных выездов	нет	нет	1	3
	стоимость за 1 выезд	6 000р.	4 000р.	3 000р.	2 000р.
Обновление ПО iiko	время выполнения работ	раб. дни с 10-00 до 20-00	раб. дни с 08-00 до 22-00		
	стоимость удалённо выполняемых работ	3 000р.	бесплатно		
	стоимость работ с выездом к заказчику	6 000р.	4 000р.	3 000р.	2 000р.
Стоимость при выезде за МКАД		30р. за 1 км (в пределах Московской обл., далее - цена договорная)			
<b>ПОРЯДОК И СТОИМОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ТАРИФНЫМИ ПЛАНАМИ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА</b>					
Условия договора технической поддержки		Кол-во обслуживаемых АРМ	Стоимость за одно АРМ		
			Lite	Standard	Premium
1. Договор технической поддержки заключается на год. 2. Оплата услуг производится поквартально (предоплата за каждые 3 месяца). 3. При единовременной авансовой оплате услуг за полугодие предоставляется специальная скидка <b>5%</b> . 4. При единовременной авансовой оплате услуг за год предоставляется специальная скидка <b>10%</b> .		1	1 170р.	1 560р.	1 820р.
		от 2 до 3	1 140р.	1 520р.	1 770р.
		от 4 до 5	1 110р.	1 470р.	1 700р.
		от 6 до 10	1 050р.	1 400р.	1 610р.
		от 11 до 15	990р.	1 310р.	1 510р.
		от 16 до 20	910р.	1 200р.	1 420р.
		от 21 до 30	810р.	1 040р.	1 310р.
		31 и более	690р.	850р.	1 180р.

