

Тарифы на техническую поддержку

Базовый пакет

20 000 руб / месяц

Лимит на работу с обращениями	10 часов*
Срок реагирования	6 часов
График работы поддержки	Пн–Пт, 9:00–19:00
Каналы обращения	Телефон, e-mail

Стандартный пакет

35 000 руб / месяц

Лимит на работу с обращениями	25 часов*
Срок реагирования	3 часа
График работы поддержки	Пн–Пт, 9:00–19:00
Каналы обращения	Телефон, e-mail, мессенджеры
Обновления ПО	✓
Личный аккаунт-менеджер	✓

Премиум пакет

75 000 руб / месяц

Лимит на работу с обращениями	80 часов*
Срок реагирования	1 час
График работы поддержки	Пн–Пт, 9:00–19:00; Сб, 9:00–15:00
Каналы обращения	Телефон, e-mail, мессенджеры
Обновления ПО	✓
Мониторинг ПО	✓
Личный аккаунт-менеджер	✓
Выезд специалиста для консультации (в пределах Санкт-Петербурга)	✓

Что входит в пакет технической поддержки

Обработка обращений и консультации по работе в ПО, сопровождение при обновлениях (в пакетах «Стандарт» и «Премиум»).

*Лимит на работу с обращениями

Лимит — количество часов технической поддержки, включенных в пакет. Вся работа фиксируется в табеле учета. При превышении лимита дополнительные часы оплачиваются отдельно по ставке: 1800 руб/час. Обращения, связанные с ошибками (багами) в системе, в табель не включаются и не расходуют лимит.

Сроки устранения ошибок (багов)

Критические ошибки - 2 рабочих дня, ошибки среднего приоритета - 5 рабочих дней.