

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 таблице учета. При превышении лимита дополнительные часы оплачиваются отдельно по ставке: **1800 руб/час**. Обращения, связанные с ошибками (багами) в системе, в таблицу не включаются и не расходуют лимит.

Сроки устранения ошибок (багов)

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