

ПАКЕТЫ УСЛУГ

Пакеты услуг технической поддержки			
Каталог услуг	"Базовый"	"Стандартный"	"Расширенный"
Приоритет обслуживания	Низкий	Средний	Высокий
Срок действия Сертификата технической поддержки	1 год	1 год	1 год
Стоимость услуги в % от стоимости Оборудования и Программного обеспечения	бесплатно на 1 год	20% *	30% *
Время работы службы ТП рабочие дни по ТК РФ, по московскому времени.	10.00 до 18.00	10.00 до 18.00	10.00 до 18.00
Ответы на Заявки Пользователя по электронной почте	да	да	да
Ответы на Заявки Пользователя по телефону горячей линии	нет	да	да
Максимальное кол-во Заявок в неделю	не более 2-х	не ограничено	не ограничено
Персональный инженер технической поддержки	нет	нет	да
Максимальное время реакции на Инциденты			
Категория инцидента	"Базовый"	"Стандартный"	"Расширенный"
Инциденты 1-го класса	2 рабочих дня	4 ч.	3 ч.
Инциденты 2-го класса	2 рабочих дня	6 ч.	4 ч.
Инциденты 3 -го класса	3 рабочих дня	1 рабочий день	1 рабочий день

*% взимается от актуальной стоимости Оборудования и Программного обеспечения, указанной в прайс-листе на момент оказания услуги, в случае если общая стоимость Оборудования и Программного обеспечения, на которое распространяется действие услуги технической поддержки составляет менее 250 000,00 (двухсот пятидесяти тысяч рублей), то минимальная стоимость пакета услуг «Стандартный» составляет 50 000,00 (пятьдесят тысяч рублей), а стоимость пакета услуг «Расширенный» составляет 120 000,00 (сто двадцать тысяч рублей).