

# Прайс-лист

от 1 ноября 2015 г.

## Техническая поддержка коммуникационной платформы Oktell (SLA)

Тарифный план	Профи	Расширенный	Стандарт	Почасовой
<b>Время предоставления услуг</b>				
Время предоставления услуг (Киевское время)	Пн.-Пт. 9.00—19.00	Пн.-Пт. 9.00—19.00	Пн.-Пт. 9.00—18.00	Пн.-Пт. 9.00—18.00
<b>Виды услуг, включенные в тарифный план</b>				
База знаний	Включено	Включено	Включено	Включено
E-mail	Включено	Включено	Включено	нет
Телефонные консультации	Включено	Включено	Включено	нет
Удаленное администрирование	Включено	Включено	Включено	нет
Количество нормочасов программиста в месяц *	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
Выезд специалиста для проведения работ на объекте заказчика	Включено 1 раз в месяц	Включено 1 раз в месяц	нет	нет
Персональный менеджер	Включено	нет	нет	нет
<b>Дополнительные услуги и их стоимость, грн. с НДС</b>				
Телефонные консультации, грн./час	Включено	Включено	Включено	840
Удаленное администрирование, грн./час	Включено	Включено	Включено	840
Стоимость одного дополнительного часа программиста <u>сверх регламента</u> для внесения изменений в программу Oktell, грн./час	<b>300</b>	<b>360</b>	<b>420</b>	<b>840</b>
Выезд специалиста для проведения работ на объекте Заказчика	600	1200	1800	3000
Персональный менеджер	Включено	1200	3000	нет
<b>Услуги поддержки ПО Oktell в нерабочее время</b> по предварительной договорённости (двойная ставка!), грн./час: - консультации и техническая поддержка по телефону - удалённое администрирование ПО Заказчика	<b>600</b>	<b>720</b>	<b>840</b>	<b>1 680</b>
<b>Сроки реагирования на обращение категории "неисправность" (в часах) в рамках регламентного периода предоставления услуг</b>				
Авария	2	2	3	—
Серьезная неисправность	3	4	6	—
Мелкая неисправность	24	24	24	—
Консультация	24	24	24	—
<b>Сроки устранения неисправности (в часах) в рамках регламентного периода предоставления услуг</b>				
Авария	24	24	36	—
Серьезная неисправность	48	48	72	—
Мелкая неисправность	120	120	140	—
<b>Сроки начала работ после их согласования и полной готовности к изменениям (в часах)</b>				
Внесение изменений/настройка ПО Oktell - заведение новых пользователей, настройка IVR, маршрутизации вызовов и т.д.	24	36	48	—
<b>Абонентская плата в месяц, грн. с НДС</b>				
<b>При контракте на 12 месяцев, ежемесячно</b>	<b>9 000</b>	<b>6 000</b>	<b>3 600</b>	<b>0</b>

\* Ведётся учёт использованных часов/биллинг. Неиспользованные часы накапливаются на балансе, их можно использовать в любое удобное время на адаптацию функционала Oktell

### ВНИМАНИЕ!

Для начала обработки обращения ОБЯЗАТЕЛЬНО необходимо написать на [support@telsystems.com.ua](mailto:support@telsystems.com.ua) либо воспользоваться услугой "Сервисдеск" через портал <http://my.telsystems.com.ua>

