

Прайс-лист

от 1 ноября 2015 г.

Техническая поддержка коммуникационной платформы Oktell (SLA)

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

* 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 либо воспользоваться услугой "Сервисдеск" через портал <http://my.telsystems.com.ua>

