

Прайс-лист

от 01 сентября 2018г.

Техническая поддержка коммуникационной платформы Oktell (SLA)

Тарифный план	Стандарт	Расширенный	Профи	VIP	Почасовой
Время предоставления услуг					
Время предоставления услуг (Киевское время)	пн.-пт. 9:00-18:00	пн.-пт. 9:00-19:00	пн.-пт. 9:00-19:00	пн.-пт. 9:00-19:00	пн.-пт. 9:00-18:00
Виды услуг, включенные в тарифный план					
База знаний	включено	включено	включено	включено	включено
E-mail	включено	включено	включено	включено	нет
Телефонные консультации	включено	включено	включено	включено	нет
Удаленное администрирование	включено	включено	включено	включено	нет
Количество нормочасов программиста в месяц *	5	8	10	20	0
Выезд специалиста для проведения работ на объекте заказчика	нет	включено 1 раз в месяц по требованию	включено 1 раз в месяц по требованию	включено 1 раз в месяц по требованию	нет
Договор о неразглашении (NDA), материальная ответственность, штрафы за факаты	нет	нет	требует согласования	требует согласования	нет
Персональный менеджер	нет	нет	включено	включено	нет
Дополнительные услуги и их стоимость, грн. с НДС					
Телефонные консультации, грн./час	включено	включено	включено	включено	840
Удаленное администрирование, грн./час	включено	включено	включено	включено	840
Стоимость одного дополнительного часа программиста сверх регламента для внесения изменений в программу Oktell, грн./час	420	360	300	300	840
Выезд специалиста для проведения работ на объекте Заказчика	1800	1200	600	600	3000
Персональный менеджер	3000	1200	включено	включено	нет
Услуги поддержки ПО Oktell в нерабочее время по предварительной договорённости (двойная ставка!), грн./час: - консультации и техническая поддержка по телефону	840	720	600	600	1 680
Сроки реагирования на обращение категории "неисправность" (в часах) в рамках регламентного периода предоставления услуг					
Авария	3	2	2	2	—
Серьезная неисправность	6	4	3	2	—
Мелкая неисправность	24	24	24	24	—
Консультация	24	24	24	24	—
Сроки устранения неисправности (в часах) в рамках регламентного периода предоставления услуг					
Авария	36	24	24	24	—
Серьезная неисправность	72	48	48	40	—
Мелкая неисправность	140	120	120	110	—
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.	48	36	24	20	—
Абонентская плата в месяц, грн. с НДС					
При контракте на 6 месяцев, ежемесячно	4 800	8 000	12 000	20 000	0
При контракте на 12 месяцев, ежемесячно	3 600	6 000	9 000	15 000	0

* Ведётся учёт использованных часов/биллинг. Оплаченные часы зачисляются на баланс и хранятся до конца года, их можно использовать на мелкие доработки функционала по требованию или на разработку модуля, интеграцию с CRM.

ВНИМАНИЕ!

Условием рассмотрения обращения есть положительный баланс часов поддержки, а основанием начала обращение на support@telsystems.com.ua с описанием постановки задания или же тикет в "Сервисдеск" <http://my.telsystems.com.ua>



ООО "Телсистемс Юкрейн" - ведущий центр внедрений и техподдержки IP PBX & Contact Center OKTELL

Адрес: 04080, г. Киев, ул. В.Хвойки 18/14, корпус 25, оф. 301

Многокан. тел: +38 (044)3230606, +38 (044)3039903

Отдел продаж: доб.3, отдел поддержки: доб.4