

Прайс-лист

с 01 января 2019г.

Техническая поддержка коммуникационной платформы Oktell (SLA)

Тарифный план	Стандарт	Расширенный	Профи	Платинум (для АКЦ)	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	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 <u>сверх регламента</u> для внесения изменений в программу Oktell, грн./час	560	480	400	400	840**
Выезд специалиста для проведения работ на объекте Заказчика	2400	1600	800	800	3000
Персональный менеджер	4000	1600	включено	включено	нет
Услуги поддержки ПО Oktell в нерабочее время по предварительной договорённости (двойная ставка!), грн./час: - консультации и техническая поддержка по телефону	1120	960	800	800	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	20	—
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), в рамках регламентного периода предоставления услуг					
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	6 000	10 000	14 000	20 000	0
При контракте на 12 месяцев, ежемесячно	4 800	8 000	11 000	15 000	0

* Ведётся учёт использованных часов/биллинг. Оплаченные часы зачисляются на баланс и хранятся до конца года, их можно использовать как ежемесячно на мелкие доработки функционала (по требованию), так и разово на более трудоемкую разработку нестандартного функционала. В случае автопродлонгации SLA на 2019г. по программе лояльности зачисляется месячный объем часов в подарок .

**Для тарифа "Почасовой" для новых клиентов устанавливается тариф = 1680 грн/1час, при разовой оплате до 5 часов. В случае пополнения баланса на 5 и больше часов одним платежом стоимость часа 840 грн/1час. В нерабочее время стоимость считается по двойному тарифу.

ВНИМАНИЕ!

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



ООО "Телсистемс Юкрейн" - ведущий центр внедрений и техподдержки 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