

# Прайс-лист

с 01 марта 2020г.

## Техническая поддержка коммуникационной платформы Oktell (SLA)

Тарифный план	Стандарт	Расширенный	Профи	Платинум (для АКЦ)	Почасовой
<b>Время предоставления услуг</b>					
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
<b>Виды услуг, включенные в тарифный план</b>					
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 *	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>0</b>
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
<b>Дополнительные услуги и их стоимость, грн. с НДС</b>					
Телефонные консультации, грн./час	включено	включено	включено	включено	990
Удаленное администрирование, грн./час	включено	включено	включено	включено	990
Стоимость одного дополнительного часа программиста <u>сверх регламента</u> для внесения изменений в программу Oktell, грн./час	<b>660</b>	<b>570</b>	<b>480</b>	<b>480</b>	<b>990</b>
Выезд специалиста для проведения работ на объекте Заказчика	2 760	1 840	920	920	3 600
Персональный менеджер	4 400	1 800	включено	включено	нет
<b>Услуги поддержки ПО Oktell в нерабочее время по предварительной договорённости (двойная ставка!), грн./час:</b> - консультации и техническая поддержка по телефону - удалённое администрирование ПО Заказчика	<b>1 330</b>	<b>1 140</b>	<b>960</b>	<b>960</b>	<b>1 980</b>
<b>Сроки реагирования на обращение категории "неисправность" (в часах) в рамках регламентного периода предоставления услуг</b>					
Авария	3	2	2	2	—
Серьезная неисправность	6	4	3	2	—
Мелкая неисправность	24	24	24	24	—
Консультация	24	24	24	24	—
<b>Сроки устранения неисправности (в часах) в рамках регламентного периода предоставления услуг</b>					
Авария	36	24	24	20	—
Серьезная неисправность	72	48	48	40	—
Мелкая неисправность	140	120	120	110	—
<b>Сроки начала работ после их согласования и полной готовности к изменениям (в часах), в рамках регламентного периода предоставления услуг</b>					
Внесение изменений/настройка ПО Oktell - заведение новых пользователей, настройка IVR, маршрутизации вызовов и т.д.	48	36	24	20	—
<b>Абонентская плата в месяц, грн. с НДС</b>					
При контракте на 6 месяцев, ежемесячно	<b>7 500</b>	<b>11 000</b>	<b>15 000</b>	<b>20 000</b>	<b>0</b>
При контракте на 12 месяцев, ежемесячно	<b>6 000</b>	<b>9 000</b>	<b>12 000</b>	<b>16 000</b>	<b>0</b>

\* 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.

### ВНИМАНИЕ!

Условием рассмотрения обращения есть положительный баланс часов поддержки, а основанием начала работ - обращение на [support@telsystems.com.ua](mailto: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 10, оф. 1014

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

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