

## Комплексное абонементное обслуживание

### Что входит в абонементное обслуживание?

- Консультационная и методологическая поддержка по ведению учета на предприятиях розничной и оптовой торговли, общественного питания и других отраслей;
- Техническая поддержка и сервисное обслуживание торгового оборудования, контрольно-кассовой техники и специализированного кассового ПО;
- Устранение неисправности в работе контрольно-кассовой техники, консультации по кассовому программному обеспечению, а также по всему спектру торгового оборудования (весы, сканеры, принтеры штрихкодов и т.д.);
- Мониторинг критичных событий и информирование о них: приближение окончания срока действия ФН, отсутствие отправки чеков в ОФД, ошибки ФН и аппаратные ошибки ККТ *(при наличии подписки ИТС АТОЛ)*;
- Регулярное обновление регламентированной отчетности и релизов ПП "1С" и прочего ПО;
- Предоставление подменного оборудования;
- Услуги по удаленному администрированию и консультированию;
- Помощь в формировании отчетности для предоставления в налоговые органы.

### В рамках договора вы получаете:

- гарантированную оперативную помощь;
- возможность ремонта кассовой техники без обращения в сервис-центр;
- оперативную замену вышедшего из строя оборудования без обращения в сервис-центр (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС), за исключением ККТ и весов с печатью этикеток;
- возможность вызова специалиста в нерабочее время (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС);
- работы по программированию (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС);
- скидки на стоимость работ до 53% и бесплатные выезды.

### В состав работ по абонементному обслуживанию не входит:

- работы и выезды по замене фискального накопителя;
- постановка на учет новой ККТ;
- проверка актуальности антивирусных баз и полная антивирусная проверка;
- работы по восстановлению ПО при сбое питания и пр. по вине Заказчика;
- подключение нового оборудования (за исключением оборудования после ремонта в СЦ СофтБаланс);
- обучение сотрудников.

## Тарифы на Комплексное Абонементное Обслуживание

| ТАРИФНЫЙ ПЛАН                                                                                                                                                                                     | СТАНДАРТ                                          | ОПТИМ                                                                                  | ПРАЙМ                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Время работы Первой линии поддержки                                                                                                                                                               | 09:00 – 19:00<br>по рабочим дням                  | Круглосуточно, без выходных<br>(в нерабочее время – тарификация по<br>двойному тарифу) |                           |
| Рабочее время работы специалистов                                                                                                                                                                 | 09:00 – 19:00<br>по рабочим дням                  |                                                                                        |                           |
| Абонентская плата включает                                                                                                                                                                        |                                                   |                                                                                        |                           |
|                                                                                                                                                                                                   | в квартал                                         |                                                                                        |                           |
| Абонентская плата - базовый тариф                                                                                                                                                                 | 15 000                                            | 28 800                                                                                 | 38 850                    |
| Абонентская плата (за второй и последующий<br>объекты) – для сетевых предприятий*                                                                                                                 | 15 000                                            | 15 750                                                                                 | 19 950                    |
| Консультации по типовым решениям 1С оказываются только при наличии действующей подписки ИТС<br>Обслуживание кассовой техники АТОЛ осуществляется только при наличии действующей подписки ИТС АТОЛ |                                                   |                                                                                        |                           |
| Кол-во выездов, шт.                                                                                                                                                                               | нет                                               | Не более 3                                                                             | Не более 9                |
| Кол-во выездов для второго и последующих объектов,<br>шт.                                                                                                                                         | нет                                               | Не более 2                                                                             | Не более 5                |
| Всего часов работ, включая консультации по «Горячей<br>линии»,<br>и удаленное администрирование***                                                                                                | 3 часа<br>(180 минут)                             | 10 часов<br>(600 минут)                                                                | 20 часов<br>(1200 минут)  |
| Всего часов работ, включая консультации по «Горячей<br>линии»,<br>и удаленное администрирование для второго и<br>последующих объектов***                                                          | 3 часа<br>(180 минут)                             | 5 часов<br>(300 минут)                                                                 | 10 часов<br>(600 минут)   |
| Обновление типовых конфигураций и прошивок ККТ,<br>включенных в Договор                                                                                                                           | нет                                               | При условии непрерывности обновлений**                                                 |                           |
| Работы по программированию<br>без привлечения РП****                                                                                                                                              | Услуга в рамках<br>договора не<br>предоставляется | Двойной тариф                                                                          |                           |
| Время реакции на обращение/<br>при блокирующем инциденте                                                                                                                                          | до 8 рабочих часов/<br>до 8 рабочих часов         | до 8 часов/<br>до 3 часов                                                              | до 3 часов/<br>до 3 часов |
| Стоимость доп. часа работы специалистов                                                                                                                                                           | В соответствии с действующим прайс-листом         |                                                                                        |                           |
| Работы в нерабочее время                                                                                                                                                                          | Услуга не<br>предоставляется                      | Двойной тариф                                                                          |                           |
| Предоставление парка подменного оборудования                                                                                                                                                      | Услуга не<br>предоставляется                      | При наличии<br>Ограниченный ассортимент                                                |                           |

Цены и условия указаны для одного объекта обслуживания (в рублях)

Объект обслуживания – это комплект программного обеспечения и ККТ по одному адресу (одна точка продаж)

- ✓ Стоимость дополнительного выезда – 1600 руб;
- ✓ Использование FTP для обмена данными с кассами на квартал/год – 1 500/6 000 руб.

\* Для расчета стоимости обслуживания сетевого предприятия к базовому тарифному плану прибавляется стоимость обслуживания второго и последующих объектов. Условия действительны при заключении договора на два и более объектов, оплата по договору производится за квартал;

\*\* Обновления в рамках договора производятся только для типовых конфигураций ПО при условии непрерывного графика обновлений. Обновление производится по запросу Заказчика не более чем для трех баз данных одновременно, не чаще чем раз в месяц;

**\*\*\* 1-я линия поддержки – поминутная тарификация**

- Прием заявок пользователей
- Устранение критичных вопросов, препятствующих оперативной работе касс клиента
- Решение оперативных вопросов с работой в ПП
- Вопросы по обслуживанию кассовой техники:
  - выявление и устранение неисправностей ККТ;
  - консультация по кассовой дисциплине;
  - консультация и помощь в устранении проблем взаимодействия с кассовыми программами;
  - помощь во взаимодействии с ККТ через драйвер устройства;

**2-я линия поддержки – почасовая тарификация**

- Решение сложных вопросов учета, требующих анализа базы клиента;
- Вопросы, требующие привлечения программиста и/или РП;
- Обновление ПП (включая прошивки ККТ);
- Снятие с учета (перерегистрация) ККТ;
- Ремонт кассовой техники (стоимость ЗИП не включена).

\*\*\*\* Стоимость работ с привлечением руководителя проектов - в соответствии с действующим прайс-листом компании.

## Тарифы на Договор ИТС

| Вид договора                                                                                                  | ИТС ТЕХНО                        |               | ИТС ПРОФ   |             |                                        |                        |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|------------|-------------|----------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Срок договора                                                                                                 | 6<br>месяцев                     | 12<br>месяцев | 1<br>месяц | 3<br>месяца | 6 месяцев                              | 12<br>месяцев          | 12<br>месяцев<br>(8+4) |
| Время работы Первой линии поддержки                                                                           | 10:00 – 18:00<br>по рабочим дням |               |            |             |                                        |                        |                        |
| Цена                                                                                                          | 13 451                           | 25 440        | 8 159      | 17 635      | 31 848                                 | 59 988                 |                        |
| Цена при бесшовном продлении                                                                                  | 11 211                           | 21 204        | 6 799      | 14 697      | 26 543                                 | 49 992                 | 33 382                 |
| Кол-во выездов, шт.                                                                                           | Услуга не предоставляется        |               |            |             |                                        |                        |                        |
| Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», (1 линия поддержки) и удаленное администрирование | нет                              |               |            |             | 3 часа<br>(180 минут)                  | 5 часов<br>(300 минут) |                        |
| Обновление типовых конфигураций, включенных в Договор                                                         | нет                              |               |            |             | При условии непрерывности обновлений** |                        |                        |

## Гарантийные обязательства

| ПРОДУКТ                                           | ГАРАНТИЯ              | Консультации по «Горячей линии», (1 линия поддержки) и удаленное администрирование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оборудование                                      | См. гарантийный талон | При наличии АО/АСЦ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Услуги                                            | 2 недели              | При наличии АО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ИТС Техно                                         |                       | При наличии АО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ИТС Проф                                          |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ИТС на год - 300 мин консультаций</li> <li>На полгода - 180 минут</li> <li>На 3 месяца - при наличии договора АО</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Программное обеспечение                           |                       | При наличии АО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Программное обеспечение производства «СофтБаланс» |                       | С даты регистрации: <ul style="list-style-type: none"> <li>бесплатные обновления программных продуктов в рамках текущей версии в течение 6 месяцев после регистрации;</li> <li>120 минут консультаций по телефону +7 (812) 325-4392 с 10-00 до 13-00 (МСК) по рабочим дням в течение первого месяца;</li> <li>12 тикетов с типом обращения «Вопрос» в течение 6 месяцев после регистрации и неограниченное количество тикетов с типом обращения «Предложение» и «Ошибка» в <a href="#">Личном кабинете</a>.</li> </ul> |

21.05.2025