

## Абонементное обслуживание

### Что входит в абонементное обслуживание?

- Консультационная и методологическая поддержка по ведению учета на предприятиях розничной торговли и общественного питания;
- Техническая поддержка и сервисное обслуживание торгового оборудования и специализированного кассового ПО;
- Регулярное обновление регламентированной отчетности и релизов ПП "1С";
- Предоставление подменного оборудования;
- Услуги по удаленному администрированию и консультированию;
- Помощь в формировании отчетности для предоставления в налоговые органы;
- Анализ деятельности Вашего предприятия по согласованной методике.

**И все это в рамках одного договора!**

### Почему абонементное обслуживание - выгодно и удобно нашим клиентам?

#### В рамках договора вы получаете:

- гарантированную оперативную помощь. Срок реакции на Ваши обращения зафиксирован в договоре;
- возможность ремонта и оперативной замены вышедшего из строя оборудования без обращения в сервис-центр (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС);
- возможность вызова специалиста в нерабочее время (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС);
- работы по программированию (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС);
- оперативную экспертную информацию о работе вашего предприятия;
- скидки на стоимость работ до 58% и бесплатные выезды.

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

- проверка актуальности антивирусных баз и полная антивирусная проверка;
- работы по восстановлению ПО при сбое питания и пр. по вине Заказчика;
- настройка обмена между конфигурациями;
- подключение нового оборудования (за исключением оборудования после ремонта в СЦ СофтБаланс);
- обучение сотрудников.

**Абонементное сопровождение автоматизированного комплекса – одно из наших преимуществ!**



## Тарифы на Абонементное обслуживание

ТАРИФНЫЙ ПЛАН	СТАРТ	ЛАЙТ	ПРОФ	ЛЮКС
Время работы <b>Первой линии поддержки</b>	09:00 – 19:00 по рабочим дням		Круглосуточно, без выходных (в нерабочее время – тарификация по двойному тарифу)	
Рабочее время работы специалистов	09:00 – 19:00 по рабочим дням			
<b>Абонентская плата включает</b>				
	<b>в месяц</b>		<b>в квартал</b>	
<b>Абонентская плата-базовый тариф</b>	<b>5000</b>	<b>10 500</b>	<b>21 000</b>	<b>33 000</b>
Абонентская плата (за второй и последующий объекты) – для сетевых предприятий*	5000	10 500	12 000	17 400
<b>Консультации по типовым решениям 1С оказываются только при наличии действующей подписки ИТС</b>				
Кол-во выездов, шт.	Нет	нет	<b>Не более 3</b>	<b>Не более 9</b>
Кол-во выездов для второго и последующих объектов, шт.	Нет	нет	<b>Не более 2</b>	<b>Не более 5</b>
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», и удаленное администрирование***	1 час (60 минут в месяц)	<b>3 часа (180 минут)</b>	<b>10 часов (600 минут)</b>	<b>20 часов (1200 минут)</b>
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», и удаленное администрирование для второго и последующих объектов***	1 час (60 минут в месяц)	<b>3 часа (180 минут)</b>	<b>5 часов (300 минут)</b>	<b>10 часов (600 минут)</b>
Обновление типовых конфигураций, включенных в Договор	нет		<b>При условии непрерывности обновлений**</b>	
Работы по программированию без привлечения РП	Услуга в рамках договора не предоставляется		Двойной тариф	
Время реакции на обращение/при блокирующем инциденте	до 8 рабочих часов/ до 8 рабочих часов		до 8 часов/ до 3 часов	до 3 часов/ до 3 часов
Выделенный специалист	нет			<b>да</b>
Стоимость доп. часа работы специалистов	В соответствии с действующим прайс-листом			
Работы в нерабочее время	Услуга не предоставляется		Двойной тариф	
Предоставление парка подменного оборудования	Услуга не предоставляется		При наличии Ограниченный ассортимент	

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

- ✓ Стоимость дополнительного выезда – 1500 руб;
- ✓ Доступ к обновлениям ПП Artix POS/SCO – 3 900/12 000 руб/год;



✓ 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

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

- Решение сложных вопросов учета, требующих анализа базы клиента
- Вопросы, требующие привлечения программиста и/или РП
- Обновление ПП

**АСЦ**

- 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

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



## Тарифы на Договор ИТС

Вид договора	ИТС ТЕХНО		ИТС ПРОФ				
	6 месяцев	12 месяцев	1 месяц	3 месяца	6 месяцев	12 месяцев	12 месяцев (8+4)
Время работы Первой линии поддержки	10:00 – 18:00 по рабочим дням						
Цена	11 799	22 320	7 157	15 469	27 937	52 860	
Цена при бесшовном продлении	9 834	18 600	5 964	12 892	23 283	44 064	29 376
Кол-во выездов, шт.	Услуга не предоставляется						
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», (1 линия поддержки) и удаленное администрирование	нет				3 часа (180 минут)	5 часов (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>

24.09.2024