

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 53% 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 Первой линии поддержки	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			
Абонентская плата включает				
	в месяц		в квартал	
Абонентская плата-базовый тариф	5000	12 300	24 600	34 650
Абонентская плата (за второй и последующий объекты) – для сетевых предприятий*	5000	12 300	13 300	17 400
Консультации по типовым решениям 1С оказываются только при наличии действующей подписки ИТС				
Кол-во выездов, шт.	Нет	нет	Не более 3	Не более 9
Кол-во выездов для второго и последующих объектов, шт.	Нет	нет	Не более 2	Не более 5
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», и удаленное администрирование***	1 час (60 минут в месяц)	3 часа (180 минут)	10 часов (600 минут)	20 часов (1200 минут)
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», и удаленное администрирование для второго и последующих объектов***	1 час (60 минут в месяц)	3 часа (180 минут)	5 часов (300 минут)	10 часов (600 минут)
Обновление типовых конфигураций, включенных в Договор	нет		При условии непрерывности обновлений**	
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			да
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	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 (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"> ИТС на год - 300 мин консультаций На полгода - 180 минут На 3 месяца - при наличии договора АО
Программное обеспечение		При наличии АО
Программное обеспечение производства «СофтБаланс»		С даты регистрации: <ul style="list-style-type: none"> бесплатные обновления программных продуктов в рамках текущей версии в течение 6 месяцев после регистрации; 120 минут консультаций по телефону +7 (812) 325-4392 с 10-00 до 13-00 (МСК) по рабочим дням в течение первого месяца; 12 тикетов с типом обращения «Вопрос» в течение 6 месяцев после регистрации и неограниченное количество тикетов с типом обращения «Предложение» и «Ошибка» в Личном кабинете.

26.12.2024