## Абонентское обслуживание

Абонентское обслуживание (АО) — это комплексная поддержка информационной системы на регулярной основе. За фиксированную единовременную плату, мы предоставляем Вам услуги опытных, квалифицированных специалистов во всех требуемых областях информационных технологий. За клиентом закрепляются персональные специалисты отдела продаж и отдела внедрения, это экономит время и средства заказчика, а также позволяет снизить издержки на содержание штата собственных ИТ-специалистов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Услуга** | **Время предоставления****«Стандарт»**  | **Время предоставления****«Базовый»**  |
| 1 | Консультации пользователей по работе с ПО, помощь в решении проблем (поддержка 1-й линии) | С 8:00 по 21:00 в рабочие и выходные дни | С 8:00 по 18:00 в рабочие  |
| 2 | Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО, ведение раздела «FAQ») | Ежемесячно | Отсутствует |
| 3 | Администрирование справочников и настроек ПО (по заявкам закрытого списка ключевых пользователей) | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни |
| 4 | Администрирование пользователей, пользовательских ролей (по заявкам ключевых пользователей или службы безопасности) | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни |
| 5 | Эскалация вопросов, не относящихся к области компетенции Исполнителя (администрирование инфраструктуры торговых точек, разработка ПО фронт -офиса) | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни |
| 6 | Исправление ошибок в программном коде ПО | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | Отсутствует |
| 7 | Доработка ПО в соответствии с бизнес-требованиями Заказчика | По согласованию с Заказчиком | По согласованию с Заказчиком |
| 8 | Дистанционное обучение конечных пользователей работе с ПО | Объем обучения ограничен 40 академическими часами в квартал | Не более 10 часов |
| 9 | Гарантийный и не гарантийный ремонт электронного торгового оборудования  | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | Отсутствует |
|  | **Стоимость пакета \*** | **1800 руб./мес.** | **1200 руб./мес.** |

 \*Стоимость указана для двух типов тарифов за 1 торговую точку (в которой до 2 кассовых мест) в месяц. Каждое дополнительное кассовое место на торговой точке обслуживается за 600 руб./мес.

Дополнительные работы сверх объемов тарифа рассчитываются по ставке 900 руб/час.