

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	БЕЗ ДОГОВОРА	ЛАЙТ	ПРОФ	ЛЮКС
Время работы Первой линии поддержки	По предоплате в рабочее время специалистов	09:00 – 19:00 по рабочим дням	Круглосуточно, без выходных (в нерабочее время – тарификация по двойному тарифу)	
Рабочее время работы специалистов	10:00 – 18:00 по рабочим дням	09:00 – 19:00 по рабочим дням		
Абонентская плата (за квартал) - базовый тариф	-	8 700	18 300	29 100
Абонентская плата (за квартал за второй и последующий объекты) – для сетевых предприятий*	-	8 700	10 900	17 400
Консультации по типовым решениям 1С оказываются только при наличии действующей подписки ИТС				
Абонентская плата включает (в квартал)				
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***	нет	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***	нет	3 часа (180 минут)	5 часов (300 минут)	10 часов (600 минут)
Обновление типовых конфигураций, включенных в Договор	По предоплате	нет	нет	При условии непрерывности обновлений**
Работы по программированию без привлечения РП	В соответствии с действующим прайс-листом	Услуга в рамках договора не предоставляется	Двойной тариф	
Время реакции на обращение/при блокирующем инциденте	Согласуется после оплаты по графику загрузки специалистов	до 8 рабочих часов/до 8 рабочих часов	до 8 часов/до 3 часов	до 3 часов/до 3 часов
Выделенный специалист	нет	нет	нет	да
Стоимость доп. часа работы специалистов	В соответствии с действующим прайс-листом			Скидка 15% ****
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 – 1200 руб;
- ✓ Доступ к обновлениям ПП Artix – 2 160 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				
Срок договора	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	10 350	19 584	6 278	13 569	24 506	46 368	
Цена при бесшовном продлении	8 626	16 322	5232	11 309	20 424	38 652	25 768
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		- 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: - 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.

23.03.2023