

Варианты технической поддержки

Мы предоставляем три варианта решений для технической поддержки, закрывающих основные потребности:

Тарифный план поддержки	БАЗОВАЯ	СТАНДАРТНАЯ	РАСШИРЕННАЯ
Услуги	Вкл. в стоимость SP Production	20 000 Р / мес.	30 000 Р / мес.
Прием инцидентов в рабочее время	✓	✓	✓
Прием критических инцидентов в не рабочее время		✓	✓
Прием любых инцидентов в не рабочее время			✓
Решение инцидентов в рабочее время	✓	✓	✓
Решение критических инцидентов в не рабочее время		✓	✓
Решение любых инцидентов в не рабочее время			✓
Прием запросов на обслуживание в рабочее время (консультации)	✓	✓	✓
Количество часов консультаций в месяц	5	15	без ограничений
Устранение ошибок пользователя в рабочее время	✓	✓	✓
Устранение ошибок пользователя в не рабочее время критических		✓	✓
Устранение ошибок пользователя в не рабочее время любых			✓
Предоставление статистики по всем обращениям, зарегистрированным в системе Service Desk в месяц	1	2	до 5
Закрепление персонального менеджера, осуществляющих полный цикл обслуживания в рамках договора			✓
Скидка при единовременной оплате			
· 4 месяца (нет скидки)			
· 8 месяцев (-5%)		19 000 Р / мес.	
· 12 месяцев (-10%)		18 000 Р / мес.	