



Услуга «Техническая поддержка»

Тарифы от 1 июня 2022 г.

№	Название услуги	Описание	Базовый	Стандартный	Расширенный
1. Основные услуги					
1.1	Управление обращениями пользователей	Управляет Обращениями Пользователей: осуществляет прием обращений, их классификацию, назначение исполнителя, контроль выполнения и закрытие	вкл.	вкл.	вкл.
1.2	Системный администратор	Выполняет запросы Пользователей, связанные с администрированием Компонентов обслуживаемой системы: вносит изменения в настройки операционной системы и прикладного программного обеспечения(описанного в пункте 4.1 правил оказания услуги)	вкл.	вкл.	вкл.
1.3	Устранение инцидентов	Выполняет запросы пользователей, связанные с Инцидентами с Компонентами обслуживаемой системы: осуществляет локализацию и диагностику неисправности, представляет рекомендации по устранению или применению временного решения, выполняет действия, направленные на ликвидацию инцидента	вкл.	вкл.	вкл.
1.4	Рекомендации по установке пакетов обновлений	По запросу Пользователей, осуществляет информирование о выпуске пакетов исправлений и обновлений программных компонентов обслуживаемой системы	вкл.	вкл.	вкл.
1.5	Обновление программного обеспечения	Выполняет запросы Пользователей, связанные с установкой пакетов исправлений и обновлений программных компонентов обслуживаемой системы: планирование	нет	вкл.	вкл.

		внедрения, развертывание пакетов обновлений			
1.6	Мониторинг	Осуществляет мониторинг состояния Компонентов обслуживаемой системы, анализ событий, выявление несоответствий и предоставление информации ответственным лицам Клиента	нет	вкл.	вкл.
1.7	Управление проблемами	Проводит анализ инцидентов, событий мониторинга, действий пользователей и т.п. с целью выявления возможных проблем. Представляет рекомендации, направленные на устранение обнаруженных проблем или минимизацию их воздействия	нет	нет	вкл.
1.8	Консультации системного инженера	Проводит консультации пользователей по вопросам функциональности, конфигураций, возможностей, технических особенностей Компонентов обслуживаемой системы	2 часа	4 часа	8 часов
2. Тарификация					
2.1	Период обслуживания		календарный месяц	календарный месяц	календарный месяц
2.2	Время поддержки	Период времени, когда поддержка доступна для пользователей	9 x 5 - с 9:00 до 18:00, в рабочие дни	12 x 5 - с 8:00 до 20:00, в рабочие дни	12 x 7 - с 8:00 до 20:00, семь дней в неделю
2.3	Количество запросов	Общее количество запросов, размещенное пользователями за период обслуживания	3	10	30
2.4	Количество одновременно открытых запросов	Количество запросов, по которым Оператор выполняет работы одновременно	1	2	неогр.
2.5	Общее время на выполнение запросов	Общее количество рабочих часов, потраченное Оператором на выполнение всех запросов за период обслуживания	не более 10	не более 20	не более 40
2.6	Стоимость сервисного пакета	Обязательный платеж за период обслуживания	87 BYN*	155 BYN*	656 BYN*

* - стоимость указана без НДС.