



Паслуга «Тэхнічная падтрымка»

Тарыфы ад 1 чэрвеня 2022 г.

№	Назва паслугі	Апісанне	Базавы	Стандартны	Пашыраны
1. Асноўныя паслугі					
1.1	Кіраванне зваротамі карыстальнікаў	Кіруе Зваротамі Карыстальнікаў: ажыццяўляе прыём зваротаў, іх класіфікацыю, прызначэнне выканаўцы, кантроль выканання і закрыццё.	укл.	укл.	укл.
1.2	Сістэмны адміністратар	Выконвае запыты Карыстальнікаў, звязаныя з адміністраваннем Кампанентаў абслугоўваемай сістэмы: уносіць змены ў настройкі аперацыйнай сістэмы і прыкладнога праграмнага забеспячэння (апісанага ў пункце 4.1 дагавора).	укл.	укл.	укл.
1.3	Устараненне інцыдэнтаў	Выконвае запыты карыстальнікаў, звязаныя з Інцыдэнтамі з Кампанентамі абслугоўваемай сістэмы: ажыццяўляе лакалізацыю і дыягностыку няспраўнасці, прадстаўляе рэкамендацыі па ўстараненні або прымяненні часовага рашэння, выконвае дзеянні, накіраваныя на ліквідацыю інцыдэнту.	укл.	укл.	укл.
1.4	Рэкамендацыі па ўстаноўцы пакетаў абнаўленняў	Па запыце Карыстальнікаў, ажыццяўляе інфармаванне аб выпуску пакетаў выпраўленняў і абнаўленняў праграмных кампанентаў абслугоўваемай сістэмы.	укл.	укл.	укл.
1.5	Абнаўленне праграмнага забеспячэння	Выконвае запыты Карыстальнікаў, звязаныя з устаноўкай пакетаў выпраўленняў і абнаўленняў праграмных кампанентаў абслугоўваемай сістэмы: планаванне ўкаранення, разгортванне пакетаў абнаўленняў.	не	укл.	укл.
1.6	Маніторынг	Ажыццяўляе маніторынг стану Кампанентаў абслугоўваемай сістэмы, аналіз падзей,	не	укл.	укл.

		выяўленне неадпаведнасцей і прадастаўленне інфармацыі адказным асобам Кліента.			
1.7	Упраўленне праблемамі	Праводзіць аналіз інцыдэнтаў, падзей маніторынгу, дзеянняў карыстальнікаў і да т.п. з мэтай выяўлення магчымых праблем. Уяўляе рэкамендацыі, накіраваныя на ўстараненне выяўленых праблем ці мінімізацыю іх уздзеяння.	не	не	укл.
1.8	Кансультацыі сістэмнага інжынера	Праводзіць кансультацыі карыстальнікаў па пытаннях функцыянальнасці, канфігурацый, магчымасцей, тэхнічных асаблівасцей Кампанентаў абслугоўваемай сістэмы.	2 гадзіны	4 гадзіны	8 гадзін
2. Тарыфікацыя					
2.1	Перыяд абслугоўвання		каляндарны месяц	каляндарны месяц	каляндарны месяц
2.2	Час падтрымкі	Перыяд часу, калі падтрымка даступна для карыстальнікаў	9x5 – з 09.00 да 18.00, у працоўныя дні	12x5 – з 8.00 да 20.00, у працоўныя дні	12x7 – з 8.00 да 20.00, сем дзён у тыдзень
2.3	Колькасць запытаў	Агульная колькасць запытаў, размешчанае карыстальнікамі за перыяд абслугоўвання.	3	10	30
2.4	Колькасць адначасова адкрытых запытаў	Колькасць запытаў па якіх Аператар выконвае работы адначасова.	1	2	неабмеж.
2.5	Агульны час на выкананне запытаў	Агульная колькасць працоўных гадзін, патрачанае Аператарам на выкананне ўсіх запытаў за перыяд абслугоўвання	не больш за 10	не больш за 20	не больш за 40
2.6	Кошт сэрвіснага пакета	Абавязковы плацеж за перыяд абслугоўвання	87 BYN*	155 BYN*	656 BYN*

* - кошт указаны без ПДВ.