

Условия предоставления дистанционной технической поддержки программы «Квартплата»

1. Введение.

По условиям лицензионного соглашения, в течение срока действия лицензионного соглашения Пользователю предоставляется бесплатно доступ к «консультационной линии» по телефону.

Повсеместное обеспечение возможности доступа к быстрому интернету и появление средств подключения для удаленного доступа, позволят нам сегодня организовать систему дистанционной техподдержки без выезда на рабочее место пользователя.

2. Описание услуги.

2.1. «Передача резервной копии по эл.почте». Пользователь создает резервную копию встроенными средствами программы и отправляет ее по электронной почте консультанту в Бонус. В сопровождающем письме должна быть подробно описана проблема, указан контактный телефон и явно выражено согласие на оплату дистанционного консультирования. Консультант Бонус смотрит данные и по телефону дает рекомендации по решению вопроса, либо высылает резервную копию с исправлениями обратно.

2.2. «Прямое подключение к компьютеру пользователя». Используя специальное ПО пользователь и консультант удаленно связывают свои компьютеры так, что консультант получает полный доступ к ПК пользователя. При этом пользователь видит, что именно делает консультант. Связь во время сеанса должна поддерживаться с помощью программы голосовой связи Skype. Skype должен быть уже установлен на ПК пользователя. Специальным ПО для подключения компьютеров выбрана программа TeamViewer.

Т.к. управление данными пользователя при данной технологии ведется удаленно и связь может быть неожиданно разорвана, пользователь должен до «сеанса» создать резервную копию своих данных.

3. Порядок предоставления и стоимость услуг.

3.1. Дистанционная техническая поддержка это по сути «выезд специалиста» к пользователю, но без транспортных расходов. Поэтому, в отличие от «консультационной линии» не может быть предоставлена сразу в момент обращения.

Способ заказа «сеанса» дистанционной техподдержки такой же, как и обычной консультации на выезде: Необходимо позвонить (написать) Вашему консультанту или, если такого нет – позвонить на «консультационную линию» и заказать.

3.2. Стоимость работ по услуге, описанной в п.2.1. определяется по времени, затраченному на решение проблемы.

Стоимость 1 часа работы согласно прайс- листа на 01.01.2017 г. составляет 1300руб./час.

Минимальный «сеанс» по работе с пользователем – 1 час.

3.3. Стоимость работ по услуге, описанной в п.2.2. определяется по времени, затраченному на решение проблемы и **плюс одноразовый платеж за подключение** к системе дистанционного обслуживания.

Стоимость 1 часа работы согласно прайс- листа на 01.01.2017 г. составляет 1300руб./час.

Минимальный «сеанс» по работе с пользователем – 1 час.

Стоимость подключения к системе дистанционного обслуживания - 4000руб. (Единоразовый платеж).

Подключение к системе включает в себя лицензионные отчисления за коммерческое использование ПО TeamViewer и проверку работоспособности установленных программ.