

Регламент по предоставлению технической поддержки (ТП)
программ Бонус от 01.02.2018 г.

Согласно Лицензионному соглашению Правообладатель гарантирует, что Вы можете:

1. В течение срока действия лицензионного соглашения с момента приобретения или платного обновления версии получить бесплатно новую (текущую на момент получения) версию программного обеспечения;
 2. Получить техническую консультацию (к) или обучение (о) :
 - по телефону бесплатно, согласно действующему регламенту;(к)
 - в пределах г. Екатеринбурга и при наличии предоплаты за консультирование или договора с абонентской платой в течение 56 часов с момента вызова - на Вашем рабочем месте;(к)(о)
 - в пределах г. Екатеринбурга с оплатой "по факту" на Вашем рабочем месте.(к)(о)
- Срок - по технической возможности;
- непосредственно в офисе фирмы "Бонус" с оплатой "по факту";(к)(о)

Настоящий документ детализирует объемы и условия предоставления техподдержки (ТП). По объему ТП делится на 3 категории:

- 1. Базовая.** Этот уровень доступен всем пользователям обладающим действующей лицензией. Отлично подходит для опытных пользователей, которые и так почти все знают или умеют находить информацию самостоятельно.
- 2. Классическая.** Рекомендуются для бухгалтеров у которых есть пробелы в знании Программы; новичков в коммунальных расчетах; работавших на других программах и всех тех, кто садясь за программу не читает инструкции, а звонит в техподдержку или просто посылает копию программы в Бонус.
- 3. Расширенная.** Предназначена для бухгалтеров которые с радостью готовы поделиться своими трудностями и заботами со специалистами Бонус. Практически всегда они работают с персональным инженером Бонус. Они готовы оплачивать эту работу, т.к. результат оправдывает затраты.

Решение вопроса сотрудником Отдела технической поддержки может быть отложено или прекращено по следующим причинам:

- вопрос возник из-за нарушения правил использования услуги;
- пользователь не предоставил информацию, необходимую для решения вопроса;
- формулировка обращения препятствует пониманию смысла вопроса;
- обращение содержит нецензурные, оскорбительные и грубые выражения;
- вопрос, сформированный в обращении, не касается услуг, предоставляемых ПО Бонус;
- проблема возникла из-за неисправности оборудования и программного обеспечения пользователя (в том числе при использовании нелицензионного программного обеспечения);
- проблема возникла из-за отсутствия у пользователя навыков работы со сторонним программным обеспечением и оборудованием.

В комплект поставки ПО Бонус входит ТП базового уровня на 12 месяцев.

	Услуга	Базовая	Классическая	Расширенная
1	Обязательное индивидуальное 3-х часовое предварительное обучение пользователя в офисе Бонус (Платное -3600 р.) Выдается персональный код.	Не требуется	Требуется	Требуется
2	Доступ к серверу обновлений ПО	Да	Да	Да
3	Технические консультации пользователей по телефону	До 2-х раз в день по 10 мин.	До 2-х раз в день по 15 мин.	До 3-х раз в день по 15 мин.
4	Удаленное подключение к компьютеру пользователя через сеть Интернет для оказания консультационной помощи (происходит в рамках объемов по п.2. телефонной консультации при наличии технической возможности).	Нет	Да (Не чаще 1 раза в мес.)	Да (Не чаще 1 раза в мес.)
5	Получение резервных копий пользователей для их анализа и выдачи рекомендаций или поиска ошибок	Нет	Нет	1 раз в месяц
6	Выезд в пределах г. Екатеринбург для обучения или консультаций на рабочем месте Заказчика. Оплачивается минимум 2 часа работы + вызов.	При наличии предоплаты	При наличии предоплаты	Оплата по факту
7	Технические консультации или обучение непосредственно в офисе фирмы Бонус с оплатой "по факту". Требуется предварительная запись.	Да	Да	Да
8	Закрепление персонального специалиста для консультаций.	Нет	Нет	Да
9	Прием заказов на доработку первичных документов. (Услуга платная)	Нет	Да	Да
10	Прием заказов на доработку отчетных форм. (Услуга платная)	Нет	Да	Да
11	Прием заказов на доработку алгоритмов и способов расчета. (Услуга платная)	Нет	Нет	Да
	Стоимость за 1 мес	0	900	1300
	Стоимость за 3 мес (скидка 10%)	0	2400	3500
	Стоимость за 6 мес (скидка 20%)	0	4300	6200
	Стоимость за 12 мес (скидка 25%)	0	8100	11700