

Регламент по предоставлению технической поддержки (ТП)
программ Бонус от 01.10.2020 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)
 - по интернет с оплатой "по факту";(к)(о)

Здесь и далее техническая консультация (к) и предоставление техподдержки (ТП) – это один и тот же процесс оказания услуги пользователю любых программ Бонус.

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 хорошо владеют программой 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 сразу звонит в техподдержку или просто отправляет 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.

Ограничения в оказании услуги ТП:

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.
- ТП предназначена только для решения технических вопросов эксплуатации и не предназначена для обучения и выдачи методических указаний.

P.s. В целях безопасности, телефонные разговоры могут быть записаны.

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

	Услуга	Базовая	Классическая	Расширенная
1	Обязательное индивидуальное 3-х часовое предварительное обучение пользователя в офисе Бонус или по Интернет. (Платное - 4200 р. (3 часа)) Выдается персональный код.	Не требуется	Требуется *)	Требуется *)
2	Доступ к серверу обновлений ПО	Да	Да	Да
3	Технические консультации пользователей по телефону	До 1 раза в день по 15 мин.	До 2-х раз в день по 20 мин.	До 2-х раз в день по 20 мин.
4	Удаленное подключение к компьютеру пользователя через сеть Интернет для оказания консультационной помощи (происходит в рамках объемов по п.3. телефонной консультации при наличии технической возможности).	Нет	Да (Не чаще 1 раза в мес.)	Да (Не чаще 2 раз в мес.)
5	Получение резервных копий пользователей при поиске ошибки пользователя.	Нет	Нет	1 раз в квартал
	Услуга по Экспресс Аудиту настроек программы Квартплата	Доступна (платно)	Доступна (платно)	1 раз бесплатно
6	Выезд в пределах г. Екатеринбург для обучения или консультаций на рабочем месте Заказчика. Оплачивается минимум 2 часа работы + вызов.	требуется предоплата	требуется предоплата	Оплата по факту
7	Технические консультации или обучение непосредственно в офисе фирмы Бонус (или удаленно по интернет) 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	Да	Да
	Стоимость за 1 мес	0	1200	2500
	Стоимость за 3 мес (скидка 7%)	0	3350	7000
	Стоимость за 6 мес (скидка 10%)	0	6480	13500
	Стоимость за 12 мес (скидка 15%)	0	12240	25000

*) Классическая и Расширенная ТП являются персональными, т.к. предполагается обслуживание лиц которые, как минимум, прошли первоначальной обучение.