

**Программы годовой технической поддержки программных продуктов серии ValMaster™  
(для розничных покупателей)**

**1. Гарантийная техническая поддержка**

	Содержание	Количество обращений в мес.	Процент от стоимости ПО
<b>Гарантийная</b>	Консультации по телефону или электронной почте в течение 2 рабочих дней по вопросам установки и запуска ПО серии ValMaster™. Устранение ошибок работы системы в течение первого года эксплуатации.	-	-

**2. Базовые виды годовой технической поддержки**

Услуги	Содержание	Количество обращений в мес.	Процент от стоимости ПО, с учетом поэтапной оплаты		
			квартал	полгода	год
<b>А</b>	Получение технической информации и/или дополнительных программных компонент (patches) обновления ПО серии ValMaster™.	5	7	14	25
<b>В</b>	Получение методических консультаций по техническому учету, учету и управлению арендой и эксплуатацией, учету использования, учету прав.	10	6	12	20

### 3. Абонементы (сроком на год)

Абонемент	Услуги	Количество обращений в мес.	Процент от стоимости ПО, с учетом поэтапной оплаты		
			квартал	полугодие	год
Стандарт	A	5	7	14	25
Эксперт	A + B	12	14	25	45

### 4. Срочность

Срочность	Содержание	Процент от стоимости ПО, с учетом поэтапной оплата		
		квартал	полугодие	год
Обычная	Консультации по телефону или электронной почте. Начало работ по решению инцидента в течение 3 рабочих дней.	-	-	-
Высокая	Консультации по телефону или электронной почте. Начало работ в течение 1 рабочего дня.	1	2	4

### 5. Разовые услуги по поддержке ПО

Содержание	Стоимость* (у.е. без НДС)
Удаленное обслуживание (по телефону, эл. почте) по решению одного инцидента, не указанного в базовых видах технической поддержки	от 100
Диагностика и решение инцидента с выездом к заказчику	По согласованию с заказчиком

\* 1 у.е. = 1 Евро по курсу ЦБ РФ на дату приобретения