



Пакеты поддержки и сопровождения

	Базовый	Бизнес	Премиум
Подписка Cloud/On-Site % от общей актуальной стоимости подписки, указанной на сайте	Включена в стоимость подписки	10% не менее 39 000 руб.	15% не менее 780 000 руб.
Время реакции на инцидент 1 приоритета	4 часа	1 час	30 минут
Время реакции на инцидент 2-4 приоритета	8 часов	4 часа	2 часа
Время предоставления сервисов (UTC +03:00, Москва)	9:00 – 18:00 (Пн. – Пт.)	9:00 – 18:00 (Пн. – Вс.)	24x7
Неограниченное количество обращений	•	•	•
Консультации по установке и настройке	•	•	•
Консультации по функциональным возможностям	•	•	•
Консультации по настройке	•	•	•
Консультации по конфигурированию и разработке на платформе bpm'online, Террасофт	–	•	•
Выявление дефектов в ПО и передача их для устранения	•	•	•
Предоставление новых версий и критических патчей	•	•	•
Доступ к персональному кабинету на портале самообслуживания	•	•	•
Доступ к базе знаний Сообщества Террасофт	•	•	•
Offline-поддержка 	•	•	•
Online-поддержка 	–	•	•
Управление приоритетами	–	–	•
Выделенный Customer Success Manager	–	–	•

Дополнительные условия

- Приобретение пакета поддержки является обязательным.
- Все консультации предоставляются одному ответственному контактному лицу со стороны клиента либо всем сертифицированным лицам партнёра, согласно правил сертификации.
- Пакеты технической поддержки приобретаются на срок не менее одного года на все продукты, которыми владеет клиент. Приобретение поддержки на часть продуктов не допускается.
- Под периодом «год» следует понимать период в 360 календарных дней.
- В момент приобретения технической поддержки клиент должен обладать одной из официальных версий продуктов линейки Террасофт.
- Обновление версий подразумевает бесплатное предоставление лицензий на обновление версии продуктов и не включает в себя дополнительные работы (кроме консультационных услуг), которые могут быть с этим связаны.
- Стоимость поддержки при покупке лицензий в варианте развертывания On-Site:
 - Пакет «Базовый» — 20% от общей актуальной стоимости лицензий, указанной на сайте.
 - Пакет «Бизнес» — 25% от общей актуальной стоимости лицензий, указанной на сайте, но не менее 39 000 руб.
 - Пакет «Премиум» — 30% от общей актуальной стоимости лицензий, указанной на сайте, но не менее 780 000 руб.
- Указанная стоимость не включает налоги и сборы (например, НДС), применяемые согласно законодательства.