

	BASIC	STANDART	PRO	PREMIUM
СТОИМОСТЬ/ в месяц	БЕСПЛАТНО	21 900 р	62 900 р	94 000 р
Подготовка индивидуальных инструкций			✓	✓
Видеобучения в YouTube	✓	✓	✓	✓
Техническое консультирование по работе в Total Марк и Мобайл Марк		✓	✓	✓
Настройка Total Марк и Мобайл Марк			✓	✓
Бизнес-консультирование по правилам обязательной маркировки в рамках ТМ и ММ			✓	✓
Одно обучение в месяц			3 ч	5 ч
Техническое консультирование по работе в Total Кор				✓
Консультирование по правилам обязательной маркировки в разрезе требований законодательства РФ в сфере обязательной маркировки				✓
Тикеты в help.mark-solutions.ru	✓	✓	✓	✓
Отдельный чат и звонки в Telegram со специалистом ТП		✓	✓	✓
Отдельный чат и звонки в Telegram с руководителем ТП			✓	✓
Отдельный чат и звонки в Telegram со специалистом отдела развития продукта			✓	✓
Редактирование номенклатуры		✓	✓	✓
Обновление Total Марк			✓	✓
Обновление Мобайл Марк			✓	✓
Редактирование шаблонов для печати			✓	✓
Помощь в тестировании API			✓	✓
Интеграция и настройка дополнительного оборудования, напрямую подключенного к Total Марк		Принтер, ТСД, сканер штрихкодов	Принтер, ТСД, сканер штрихкодов, весы	Принтер, ТСД, сканер штрихкодов, весы
Время предоставления услуг ТП	с 09:00 до 21:00 с пн по вс **	с 09:00 до 21:00 с пн по вс	с 09:00 до 21:00 с пн по вс	с 09:00 до 21:00 с пн по вс
Время первого ответа ТП	в день регистрации заявки (если регистрация заявки была до 14:00)	в день регистрации заявки (если регистрация заявки была до 16:00)	до 3 часов	до 1 часа

Исправление ошибок, вызванных неправильной работой Total Марк и/или изменениями в технической документации ЦРПТ

Высокий уровень критичности	до 24 часов	до 24 часов	до 12 часов	до 6 часов
Средний уровень критичности	до 2 месяцев	до 1 месяца	до 1 недели	до 1 недели
Низкий уровень критичности	до 3 месяцев	до 2 месяцев	до 2 недель	до 1 недели

Дополнительные опции для тарифа

Время первого ответа - круглосуточно (доступно при тарифах Pro и Premium). Доплата к соответствующему тарифу	40 000 р
Интеграция дополнительного оборудования, напрямую подключенного к Total Марк (принтер, ТСД, сканер штрихкодов, весы, программно-аппаратный комплекс). Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	2 500 р
Подготовка индивидуальной инструкции	4 800 р
Техническое консультирование по работе в Total Марк и Мобайл Марк. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	3 840 р
Настройка Total Марк и Мобайл Марк	1 920 р
Обучение ПО Total Марк, ПО Мобайл Марк. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	3 200 р
Бизнес-консультирование по правилам обязательной маркировки в рамках Total Марк. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	4 800 р
Техническое консультирование по работе в Total Кор	5 600 р
Консультирование по правилам обязательной маркировки в разрезе требований законодательства РФ в сфере обязательной маркировки. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	4 000 р
Звонок через Telegram со специалистом ТП. Стоимость минуты. Минимальная тарификация - 1 минута	32 р
Звонок через Telegram с руководителем (главным специалистом) ТП. Стоимость минуты. Минимальная тарификация - 1 минута	48 р
Звонок через Telegram со специалистом отдела развития продукта. Стоимость минуты. Минимальная тарификация - 1 минута	80 р
Помощь в тестировании API. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	2 880 р
Настройка принтера, ТСД, сканера штрихкодов, весов	4 800 р

Дополнительные услуги технической поддержки

Обновление типового Total Марк с выкупленной лицензией и размещенного на сервере клиента. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	3 200 р
Создание клиент-серверной базы Total Марк с выкупленной лицензией и размещенного на сервере клиента. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	4 800 р
Публикация Базы Total Марк с выкупленной лицензией и размещенной на сервере клиента. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	4 800 р
Консультация по серверу 1С. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	4 800 р
Консультация по интеграции с другими системами. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	8 000 р
Установка тонкого клиента	800 р
Установка и настройка КриптоПро	800 р
Создание и редактирование этикетки. Стоимость часа работ. Минимальная тарификация - 1 час	2 400 р

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ ПРОЕКТНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

	Тариф №1	Тариф №2	Тариф №3	Тариф №4
СТОИМОСТЬ/ в месяц	69 000 р	114 000 р	206 000 р	359 000 р
Консультация пользователей по работе с ПО Total Марк, помощь в решении проблем	✓	✓	✓	✓
Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО Total Марк, ведение раздела «FAQ»)	✓	✓	✓	✓
Администрирование пользователей, пользовательских ролей по заявкам ключевых пользователей или службы безопасности	✓	✓	✓	✓
Исправление ошибок в программном коде ПО Total Марк, в т.ч. в части обмена со сторонними ПО	✓	✓	✓	✓
Выполнение обновлений и инсталляций в ПО Total Марк (тестовые и рабочие базы данных), модификаций, представленных Лицензиаром ПО Total Марк	✓	✓	✓	✓
Взаимодействие с помощью: E-mail, телефона, удаленного рабочего стола, Telegram	✓	✓	✓	✓
Время предоставления услуг	с 09:00 до 18:00 с пн по пт	с 09:00 до 23:00 с пн по пт	с 08:00 до 23:00 с пн по вс	круглосуточно
Два бесплатных обращения ночью. Последующие - 5 000 р/обращение			✓	
Время первого ответа при высоком уровне критичности - 30 мин	✓	✓	✓	✓
Время первого ответа при среднем и низком уровнях критичности - 60 мин	✓	✓	✓	✓

Сроки выполнения работ проектной технической поддержки

Высокий уровень критичности	до 4 часов
Средний уровень критичности	до 8 часов
Низкий уровень критичности	до 16 часов

Критерии определения уровней критичности

Высокий уровень критичности	Ошибка не позволяет пользоваться основным функционалом ПРОДУКТА. Ошибки, связанные с изменением API ГИС МТ не имеют высокого уровня критичности
Средний уровень критичности	Ошибка позволяет пользоваться основным функционалом ПРОДУКТА, так как предоставлен дополнительный метод его использования
Низкий уровень критичности	Ошибка позволяет пользоваться основным функционалом ПРОДУКТА, но некоторые операции вызывают неудобства, не оказывающие существенного влияния на производственный процесс Лицензиара

* - в рабочие дни согласно производственному календарю РФ

* - все цены указаны с учетом НДС

Администрирование Взаимодействие с ТП

базы

Настройка и обучение