

Поддержка ERP- и MES-систем по пакетам SLA

Поддержка по пакетам SLA предоставляется только для систем, сопровождение и доработка которых выполняются силами TERPO.

Для систем с доработками сторонних подрядчиков применяется формат разовых работ, поскольку выполнение задач требует предварительного анализа изменений и архитектуры системы.

Пакет	SLA Старт	SLA Бизнес	SLA Премиум
Цена за месяц	15 000 ₽	30 000 ₽	45 000 ₽
Цена за год	150 000 ₽	300 000 ₽	450 000 ₽
Установка новых версий (обновлений)	✓	✓	✓
Обращения	E-mail	E-mail + мессенджер	E-mail + мессенджер + телефон
Время реакции	до 8 часов	до 4 часов	до 2 часов
Включено часов поддержки	2 часа	8 часов	14 часов
Дополнительные часы поддержки	4 000 ₽/час	4 000 ₽/час	4 000 ₽/час
Выделенный специалист	—	—	✓

Индивидуальные SLA — по согласованию.

Особенности поддержки SLA

1. Использование включённых часов

Включённые часы сопровождения могут использоваться для оказания следующих услуг:

- консультаций пользователей;
- анализа ошибок;
- настройки системы;
- диагностики интеграций;
- помощи администраторам системы.

2. Учёт времени

Услуги оказываются в пределах оплаченного пакета сопровождения.

Учёт времени осуществляется по фактически затраченному времени специалистов независимо от канала взаимодействия. Время учитывается кратно 30 минутам. Минимальная единица учёта — 30 минут.

Краткие организационные сообщения и согласование времени работ в учёт времени не включаются.

Неиспользованные часы сопровождения не переносятся на следующий расчётный период и не компенсируются.

3. Что не входит в SLA

- разработка нового функционала;

- доработка бизнес-логики;
- аварии инфраструктуры заказчика;
- интеграции сторонних систем;
- сопровождение стороннего программного обеспечения и оборудования.