

Услуги по сопровождению CRM

Общие положения

- В услуги входят консультации и работы по настройке, не требующие согласованного технического задания.
- Работы осуществляются в режиме удаленного рабочего стола, время отсчитывается по таймеру.
- График работы: с 9:00 до 18:00 в рабочие дни.
- Затраты времени исчисляются непрерывными интервалами по 10 минут, далее **квант**.
- Затраченное время округляется до минимального целого кванта не меньшего затраченного времени.
- Стоимость кванта, время реакции на обращение и минимальная абонентская ставка пакета квантов определяются в зависимости от тарифного плана и статуса клиента.
- Платежи осуществляются предварительной оплатой пакета квантов.
- После использования всех квантов оплаченного пакета услуга прерывается до поступления следующего платежа.
- Оплаченный пакет, может быть использован только в течение срока действия пакета, указанного в тарифном плане, после поступления платежа. По истечении данного срока неиспользованные кванты считаются использованными.
- Для подачи заявок на техническую поддержку используются только следующие каналы связи:
 - Для облачного Битрикс24 – bitrix.network.
 - Для остальных случаев – только один из каналов: [WhatsApp](#), [Telegram](#), [MAX](#) – +79033580416

СТАТУСЫ КЛИЕНТА

- 1й статус – клиент приобретает или продлевает лицензию Битрикс24 через нашу компанию на 1 год.
- 2й статус – клиент приобретает или продлевает лицензию Битрикс24 через нашу компанию на 1 месяц.
- 3й статус – клиент не приобретает и не продлевает лицензию Битрикс24 через нашу компанию.

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ: УСЛОВИЯ

Тарифный план.	Время реакции, час	Минимальная абон. ставка, квант	Срок действия, дней
1: Абонемент технической поддержки	1	30	180
2: Минимальный пакет обращений	2	6	30
3: Скорая помощь	0.5	30	180
4: Сопровождение онлайн	0.5	12	30

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ: СТОИМОСТЬ

Тарифный план/Статус клиента.	Цена кванта, руб.	Минимальная абон. ставка, руб.
1: Абонемент технической поддержки		
1й Статус	500	15000
2й Статус	550	16500
3й Статус	600	18000
2: Минимальный пакет обращений		
1й Статус	700	4200
2й Статус	770	4620
3й Статус	840	5040
3: Скорая помощь		
1й Статус	800	24000
2й Статус	880	26400
3й Статус	960	28800
4: Сопровождение онлайн		
1й Статус	1000	12000
2й Статус	1100	13200
3й Статус	1200	14400