

## ВАРТІСТЬ ПАКЕТІВ ЛІЦЕНЗІЙ ТА ПОСЛУГ У ХМАРІ PRIOCOM (SAAS)

<b>Priocom CRM</b>	<b>ATC Asterisk</b> Доповнення до Priocom CRM	<b>Веб-портал</b> Доповнення до Priocom CRM	<b>Priocom FFM</b>
<b>529 грн за користувача на місяць</b>	<b>6 598 грн на місяць без ПДВ</b>	<b>1 426 грн на місяць</b>	<b>399 грн за користувача на місяць</b>
Мінімальне замовлення – 10 користувачів з передплатою за рік	Без обмеження кількості користувачів	Без обмеження користувачів	Мінімальне замовлення – 10 користувачів з передплатою за рік
Оmnіканальні комунікації Реєстрація та опрацювання звернень Профіль клієнта Каталог послуг Рівні обслуговування клієнта База знань Розмежування прав доступу користувачів Наскрізна аналітика Автоматизація бізнес-процесів (BPM)	Налаштування та підтримка телефонної системи на базі Asterisk Інтелектуальне голосове меню Вхідні та вихідні виклики Черги очікування Запис розмов Керування навантаженням на операторів Конференції та прослуховування дзвінків Статистика та звітність	Особистий кабінет клієнта Замовлення послуг Подача звернень Контроль опрацювання замовлень та звернень Зворотний зв'язок щодо якості обслуговування Загальнодоступна база знань Історія замовлень та звернень	Керування виїзними роботами Виконання заявок клієнтів Планові та аварійні роботи Побудова оптимальних маршрутів Контроль виконання робіт Відстеження пробігу авто Мобільний застосунок для виконавців

Вартість впровадження може розраховуватися окремо.

## Технічна підтримка

<b>Пакет STANDART</b>	<b>Безкоштовно</b>
<b>Пакет ENTERPRISE</b>	<b>20% на рік від загальної вартості придбаних ліцензій та робіт, не менше 19 788 грн на місяць</b>

Ціни вказано без урахування ПДВ. Сплата за послуги технічної підтримки помісячно.

## ВАРТІСТЬ ПАКЕТІВ ЛІЦЕНЗІЙ ТА ПОСЛУГ ПРИ ІНСТАЛЯЦІЇ НА СЕРВЕРАХ ЗАМОВНИКА (ON-SITE)

<b>Priocom CRM</b>	<b>ATC Asterisk</b> Доповнення до Priocom CRM	<b>Веб-портал</b> Доповнення до Priocom CRM	<b>Priocom FFM</b>
<b>465 грн за користувача на місяць</b>	<b>94 300 грн без ПДВ</b>	<b>1 426 грн на місяць</b>	<b>349 грн за користувача на місяць</b>
Мінімальне замовлення – 10 користувачів з передплатою за рік	Без обмеження користувачів за рік	Без обмеження користувачів	Мінімальне замовлення – 10 користувачів з передплатою за рік
Омніканальні комунікації Реєстрація та опрацювання звернень Профіль клієнта Каталог послуг Рівні обслуговування клієнта База знань оператора Розмежування прав доступу користувачів Наскрізна аналітика Автоматизація бізнес-процесів (BPM)	Встановлення і налаштування телефонної системи на базі Asterisk Інтелектуальне голосове меню Вхідні та вихідні виклики Черги очікування Запис розмов Керування навантаженням на операторів Конференції та прослуховування дзвінків Статистика та звітність	Особистий кабінет клієнта Замовлення послуг Подача звернень Контроль опрацювання замовлень та звернень Зворотний зв'язок щодо якості обслуговування Загальнодоступна база знань Історія замовлень та звернень	Керування виїзними роботами Виконання заявок клієнтів Планові та аварійні роботи Побудова оптимальних маршрутів Контроль виконання робіт Відстеження пробігу авто Мобільний застосунок для виконавців

Вартість робіт з інсталяції та налаштування ПЗ на серверах замовника або третьої сторони розраховується окремо.

## Технічна підтримка

<b>ПЗ Priocom</b>	Пакет STANDART	<b>Безкоштовно</b>
	Пакет ENTERPRISE	<b>20% на рік від загальної вартості придбаних ліцензій та робіт, не менше 19 788 грн на місяць</b>
<b>ATC на базі Asterisk</b>	Пакет STANDART	<b>69 490 грн на рік</b>
	Пакет ENTERPRISE	<b>138 980 грн на рік</b>

Ціни вказано без урахування ПДВ. Сплата за послуги технічної підтримки помісячно.

## ВАРТІСТЬ ПАКЕТІВ БЕЗСТРОКОВИХ ЛІЦЕНЗІЙ ТА ПОСЛУГ ПРИ ІНСТАЛЯЦІЇ НА СЕРВЕРАХ ЗАМОВНИКА (ON-SITE)

<b>Priocom CRM</b>	<b>ATC Asterisk</b> Доповнення до Priocom CRM	<b>Веб-портал</b> Доповнення до Priocom CRM	<b>Priocom FFM</b>
<b>16 759 грн за користувача</b>	<b>94 300 грн без ПДВ</b>	<b>51 332 грн</b>	<b>12 569 грн за користувача</b>
Мінімальне замовлення – 10 користувачів	Без обмеження користувачів	Без обмеження користувачів	Мінімальне замовлення – 10 користувачів
Оmnіканальні комунікації Реєстрація та опрацювання звернень Профіль клієнта Каталог послуг Рівні обслуговування клієнта База знань оператора Розмежування прав доступу користувачів Наскрізна аналітика Автоматизація бізнес-процесів (BPM)	Встановлення і налаштування телефонної системи на базі Asterisk Інтелектуальне голосове меню Вхідні та вихідні виклики Черги очікування Запис розмов Керування навантаженням на операторів Конференції та прослуховування дзвінків Статистика та звітність	Особистий кабінет клієнта Замовлення послуг Подача звернень Контроль опрацювання замовлень та звернень Зворотний зв'язок щодо якості обслуговування Загальнодоступна база знань Історія замовлень та звернень	Керування виїзними роботами Виконання заявок клієнтів Планові та аварійні роботи Побудова оптимальних маршрутів Контроль виконання робіт Відстеження пробігу авто Мобільний застосунок для виконавців

Вартість робіт з інсталяції та налаштування ПЗ на серверах замовника або третьої сторони розраховується окремо.

## Технічна підтримка

<b>ПЗ Priocom</b>	Пакет STANDART	<b>10%</b> на рік від загальної вартості придбаних ліцензій та робіт, не менше <b>9 989 грн</b> на місяць
	Пакет ENTERPRISE	<b>20%</b> на рік від загальної вартості придбаних ліцензій та робіт, не менше <b>19 788 грн</b> на місяць
<b>ATC на базі Asterisk</b>	Пакет STANDART	<b>69 490 грн</b> на рік
	Пакет ENTERPRISE	<b>138 980 грн</b> на рік

Ціни вказано без урахування ПДВ. Сплата за послуги технічної підтримки помісячно.

## УМОВИ ПАКЕТІВ ПОСЛУГ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

Послуги	STANDART	ENTERPRISE
Надання/встановлення нових версій програмного забезпечення (ПЗ)*	+	+
Усунення несправностей	+	+
Підтримка у критичних ситуаціях (критична підтримка)	-	+
Технічні консультації	до 40 робочих годин на рік	до 800 робочих годин на рік

\* Встановлення нових версій програмного забезпечення здійснюється фахівцями Priocom у хмарі Priocom, або за наявності віддаленого доступу в разі інсталяції на серверах Замовника (On-site). В інших випадках нові версії ПЗ надаються фахівцям Замовника для самостійного встановлення.

Рівні послуг	STANDART	ENTERPRISE
<b>Загальні умови</b>		
Підтримка критичних ситуацій (критична підтримка)	-	24x7x365
Підтримка вирішення проблем з першим, середнім та низьким пріоритетом	9:00 – 18:00 (Пн. – Пт.)	9:00 – 18:00 (Пн. – Пт.)
Канали підтримки	Портал технічної підтримки, Email	Телефон, Чат, Портал технічної підтримки, Email
<b>Час реакції (перша відповідь або прийняття в роботу)</b>		
У критичних ситуаціях	-	до 30 хвилин
При вирішенні інцидентів першого пріоритету	до 1 години	до 1 години
При вирішенні інцидентів середнього пріоритету	до 4 годин	до 4 годин
При вирішенні інцидентів низького пріоритету	до 8 годин	до 8 годин
<b>Час відновлення роботи</b>		
У критичних ситуаціях	-	до 8 годин
При вирішенні проблем першого пріоритету	до 5 робочих днів	до 5 робочих днів
Час повного вирішення проблеми	У наступній версії ПЗ**	У наступній версії ПЗ**

\*\* У наступній версії ПЗ, що надається або встановлюється у рамках технічної підтримки в строк до 60 календарних днів.