

## Комплексное абонентное обслуживание

### Что входит в абонентное обслуживание?

- Консультационная и методологическая поддержка по ведению учета на предприятиях розничной и оптовой торговли, общественного питания и других отраслей;
- Техническая поддержка и сервисное обслуживание торгового оборудования, контрольно-кассовой техники и специализированного кассового ПО;
- Устранение неисправности в работе контрольно-кассовой техники, консультации по кассовому программному обеспечению, а также по всему спектру торгового оборудования (весы, сканеры, принтеры штрихкодов и т.д.);
- Мониторинг критичных событий и информирование о них: приближение окончания срока действия ФН, отсутствие отправки чеков в ОФД, ошибки ФН и аппаратные ошибки ККТ *(при наличии подписки ИТС АТОЛ)*;
- Регулярное обновление регламентированной отчетности и релизов ПП "1С" и прочего ПО;
- Предоставление подменного оборудования;
- Услуги по удаленному администрированию и консультированию;
- Помощь в формировании отчетности для предоставления в налоговые органы.

### В рамках договора вы получаете:

- гарантированную оперативную помощь;
- возможность ремонта кассовой техники без обращения в сервис-центр;
- оперативную замену вышедшего из строя оборудования без обращения в сервис-центр (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС), за исключением ККТ и весов с печатью этикеток;
- возможность вызова специалиста в нерабочее время (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС);
- работы по программированию (для тарифов ПРОФ и ЛЮКС);
- скидки на стоимость работ до 53% и бесплатные выезды.

### В состав работ по абонентному обслуживанию не входит:

- работы и выезды по замене фискального накопителя;
- постановка на учет новой ККТ;
- проверка актуальности антивирусных баз и полная антивирусная проверка;
- работы по восстановлению ПО при сбое питания и пр. по вине Заказчика;
- подключение нового оборудования (за исключением оборудования после ремонта в СЦ СофтБаланс);
- обучение сотрудников.

## Тарифы на Комплексное Абонементное Обслуживание

ТАРИФНЫЙ ПЛАН	СТАНДАРТ	ОПТИМ	ПРАЙМ
Время работы Первой линии поддержки	09:00 – 19:00 по рабочим дням	Круглосуточно, без выходных (в нерабочее время – тарификация по двойному тарифу)	
Рабочее время работы специалистов	09:00 – 19:00 по рабочим дням		
<b>Абонентская плата включает</b>			
<b>в квартал</b>			
Абонентская плата - базовый тариф	<b>15 000</b>	<b>28 800</b>	<b>38 850</b>
Абонентская плата (за второй и последующий объекты) – для сетевых предприятий*	15 000	15 750	19 950
<i>Консультации по типовым решениям 1С оказываются только при наличии действующей подписки ИТС Обслуживание кассовой техники АТОЛ осуществляется только при наличии действующей подписки ИТС АТОЛ</i>			
Кол-во выездов, шт.	нет	Не более 3	Не более 9
Кол-во выездов для второго и последующих объектов, шт.	нет	Не более 2	Не более 5
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», и удаленное администрирование***	3 часа (180 минут)	10 часов (600 минут)	20 часов (1200 минут)
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», и удаленное администрирование для второго и последующих объектов***	3 часа (180 минут)	5 часов (300 минут)	10 часов (600 минут)
Обновление типовых конфигураций и прошивок ККТ, включенных в Договор	нет	При условии непрерывности обновлений**	
Работы по программированию без привлечения РП****	Услуга в рамках договора не предоставляется	Двойной тариф	
Время реакции на обращение/ при блокирующем инциденте	до 8 рабочих часов/ до 8 рабочих часов	до 8 часов/ до 3 часов	до 3 часов/ до 3 часов
Стоимость доп. часа работы специалистов	В соответствии с действующим прайс-листом		
Работы в нерабочее время	Услуга не предоставляется	Двойной тариф	
Предоставление парка подменного оборудования	Услуга не предоставляется	При наличии Ограниченный ассортимент	

Цены и условия указаны для одного объекта обслуживания (в рублях)  
 Объект обслуживания – это комплект программного обеспечения и ККТ по одному адресу (одна точка продаж)

- ✓ Стоимость дополнительного выезда – 1600 руб;
- ✓ Использование FTP для обмена данными с кассами на квартал/год – 1 500/6 000 руб.

\* Для расчета стоимости обслуживания сетевого предприятия к базовому тарифному плану прибавляется стоимость обслуживания второго и последующих объектов. Условия действительны при заключении договора на два и более объектов, оплата по договору производится за квартал;

\*\* Обновления в рамках договора производятся только для типовых конфигураций ПО при условии непрерывного графика обновлений. Обновление производится по запросу Заказчика не более чем для трех баз данных одновременно, не чаще чем раз в месяц;

**\*\*\* 1-я линия поддержки – поминутная тарификация**

- Прием заявок пользователей
- Устранение критичных вопросов, препятствующих оперативной работе касс клиента
- Решение оперативных вопросов с работой в ПП
- Вопросы по обслуживанию кассовой техники:
  - выявление и устранение неисправностей ККТ;
  - консультация по кассовой дисциплине;
  - консультация и помощь в устранении проблем взаимодействия с кассовыми программами;
  - помощь во взаимодействии с ККТ через драйвер устройства;

**2-я линия поддержки – почасовая тарификация**

- Решение сложных вопросов учета, требующих анализа базы клиента;
- Вопросы, требующие привлечения программиста и/или РП;
- Обновление ПП (включая прошивки ККТ);
- Снятие с учета (перерегистрация) ККТ;
- Ремонт кассовой техники (стоимость ЗИП не включена).

\*\*\*\* Стоимость работ с привлечением руководителя проектов - в соответствии с действующим прайс-листом компании.

## Тарифы на Договор ИТС

Вид договора	ИТС ТЕХНО		ИТС ПРОФ				
	6 месяцев	12 месяцев	1 месяц	3 месяца	6 месяцев	12 месяцев	12 месяцев (8+4)
Срок договора							
Время работы Первой линии поддержки	10:00 – 18:00 по рабочим дням						
Цена	15 334	29 004	9 301	20 104	36 307	68 400	
Цена при бесшовном продлении	12 781	24 168	7 751	16 755	30 259	57 000	38 000
Кол-во выездов, шт.	Услуга не предоставляется						
Всего часов работ, включая консультации по «Горячей линии», (1 линия поддержки) и удаленное администрирование	нет				3 часа (180 минут)	5 часов (300 минут)	
Обновление типовых конфигураций, включенных в Договор	нет				При условии непрерывности обновлений**		

## Гарантийные обязательства

ПРОДУКТ	ГАРАНТИЯ	Консультации по «Горячей линии», (1 линия поддержки) и удаленное администрирование
Оборудование	См. гарантийный талон	При наличии АО/АСЦ
Услуги	2 недели	При наличии АО
ИТС Техно		При наличии АО
ИТС Проф		<ul style="list-style-type: none"> <li>ИТС на год - 300 мин консультаций</li> <li>На полгода - 180 минут</li> <li>На 3 месяца - при наличии договора АО</li> </ul>
Программное обеспечение		При наличии АО
Программное обеспечение производства «СофтБаланс»		С даты регистрации: <ul style="list-style-type: none"> <li>бесплатные обновления программных продуктов в рамках текущей версии в течение 6 месяцев после регистрации;</li> <li>120 минут консультаций по телефону +7 (812) 325-4392 с 10-00 до 13-00 (МСК) по рабочим дням в течение первого месяца;</li> <li>12 тикетов с типом обращения «Вопрос» в течение 6 месяцев после регистрации и неограниченное количество тикетов с типом обращения «Предложение» и «Ошибка» в <a href="#">Личном кабинете</a>.</li> </ul>

23.04.2026