



Параметр	Стандартная техническая поддержка	Расширенная техническая поддержка пакет «Базовый»	Расширенная техническая поддержка пакет «Оптимальный»	Расширенная техническая поддержка пакет «Максимальный»
Режим обслуживания	В рабочие дни, 9*5	В рабочие дни, 9*5	В рабочие дни, 9*5	24*7
Способ обращения	Электронная почта	Электронная почта Телефон Сайт Telegram	Электронная почта Телефон Сайт Telegram	Электронная почта Телефон Сайт Telegram
Выделенный сервис-менеджер	Нет	Да	Да	Да
Время реакции на обращение	Не регламентировано	Следующий рабочий день	Следующий рабочий день	4 часа
Исправление ошибок в ПО	Да	Да	Да	Да
Обновление версий	Нет	Да	Да	Да
Удаленное подключение	Да	Да	Да	Да
Поддержка на месте установки	Нет	Нет	Да, командировочные расходы оплачиваются отдельно	Да, командировочные расходы оплачиваются отдельно
Консультации по развитию	Да	Да	Да	Да
Дополнительная разработка	Нет	Да, не более 16 часов	Да, не более 40 часов	Да, не более 80 часов