



zelená vaší
ZÁKAZNICKÉ PÉČI

GARANTOVANÁ PODPORA

Nástroje zákaznické péče často změny způsobu fungování vašeho oddělení podpory. Jejich správné nasazení a nastavení dokáže péči o vaše zákazníky zefektivnit a udělat osobnější. Během jejich využívání vám vždy zajistíme technickou podporu i školení.

TECHNICKÁ PODPORA PŘI INCIDENTU

Technická podpora při incidentu (obnovení funkčnosti Produktu) je zdarma a je k dispozici 24/7. Reakční doba je vázána na objednané SLA (garantovanou úroveň kvality poskytování služby).

PODPORA PŘI VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB

Jak vaše společnost roste, tak se vyvíjí vaše potřeby využití našich produktů. Požadavky na úpravu nastavení nebo konzultace k dalšímu rozvoji systému poskytujeme v rámci placené podpory.

PROČ MÍT smluvně garantovanou podporu?

- Garance reakční doby na vaše požadavky
- Předplacené hodiny podpory v ceně
- Zvýhodněná cena podpory 800 Kč/hod.
- Pravidelné konzultace k rozvoji systému

3 úrovně smluvně garantované podpory

	Podpora STANDARD	Podpora PLUS	Podpora VIP
Reakce na požadavek v pracovní dny 8-16h *	48 hodin	24 hodin	4 hodiny
Způsob řešení požadavku	technik podpory	technik podpory / konzultant	technik podpory / konzultant
Předplacené hodiny podpory/měsíc **	0,5 hodiny zdarma	1 hodina zdarma	5 hodin zdarma
Zvýhodněná cena podpory ***	800 Kč/hod.	800 Kč/hod.	800 Kč/hod.
Reporting	ne	1× ročně stav systému	4× ročně stav systému
Úpravy produktu ****	ne	částečně	ano
Bezplatná konzultace k rozvoji systému	ne	1× ročně max. 2 hod.	4× ročně á max. 2 hod.
Měsíční paušál za podporu	950 Kč	2 500 Kč	5 000 Kč
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> • Garantovaná reakce na požadavky • 0,5 hodina podpory v ceně 	<ul style="list-style-type: none"> • Rychlejší reakce na požadavky • 1 hodina podpory v ceně • Konzultace 	<ul style="list-style-type: none"> • Nejrychlejší reakce na požadavky • 5 hodin podpory v ceně • Konzultace • Úprava produktu

* První odpověď zákazníkovi s návrhem termínu vyřešení.

** Účtováno každých i započatých 15 minut. Po vyčerpání předplacených hodin je účtována zvýhodněná sazba. Nevýčerpané předplacené hodiny se nepřevádí do dalšího měsíce.

*** Účtováno každých i započatých 15 minut. Tato cena je účtována v případě hodin nad předplacenou podporu. IPEX si ale vyhrazuje právo přesunout zákazníka do vyšší úrovně podpory - pokud opakovaně (3 měsíce po sobě) předplacené hodiny přečerpal.

**** Úprava produktu nad úroveň krabicové licence = možnost přizpůsobení služby potřebám zákazníka při implementaci za individuální poplatek

Základní placená podpora bez smlouvy

Základní placená podpora bez smlouvy nemá garantovanou reakční dobu ani garantovaný přístup ke konzultantovi.

Základní podpora je zpoplatněna takto:

	Hodinová sazba
Podpora od technika	1 000 Kč/hod.
Podpora od konzultanta	1 500 Kč/hod.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH



IPEX a.s., T 844 844 000 E info@ipex.cz W www.ipex.cz

KONTAKT pro hlášení technických incidentů

→ (+420) 515 533 333

→ noc@ipex.cz