



zelená vaší
ZÁKAZNICKÉ PÉČI

Technická podpora – placené a neplacené požadavky

Autor Petr Chruňák **Vytvořeno** 20. 01. 2020 **Verze** 3.00

IPEX a.s., Roháčova 77, Praha

IPEX poskytuje svým zákazníkům pokročilé telekomunikační služby a je jeho povinností udržet tyto služby v provozu. V rámci dodávky služby **zajišťujeme technickou podporu**, na kterou se můžete obracet telefonicky **515 533 333**, **přes portál** nebo emailem noc@ipex.cz.

Pro hlášení incidentů jsme pro vás k dispozici na telefonu v režimu 24/7.

Technická podpora vyřizuje základní dotazy spojené s **funkčností a diagnostikou dodávané služby zdarma**. **Servisní, konzultantské a konfigurační práce** technické podpory jsou však zpoplatněny dle platného ceníku **a účtovány po 15 minutách** za každý jednotlivý případ.

V tomto dokumentu uvádíme přehled, co je součástí poskytované služby a co je již placená technická podpora nad rámec poskytované služby.

Obecné rozdělení činností

V rámci služby zdarma	Placeno zákazníkem
Obecné dotazy na cenu a vyúčtování	Konzultace k nastavení a funkcím s ohledem na procesy zákazníka
Obchodní dotazy na "obsah" poskytovaných služeb	Implementace a konfigurace
Nabídka nových služeb	Podpora uživatelů (neznalost, chyba zákazníka, nedostatečná identifikace chyby)
Dotazy na funkčnost služeb	Školení
Řešení výpadků a odstávek na straně IPEX	Pokročilá diagnostika
Řádné ukončení služeb	Projekty a studie nasazení služeb
Základní diagnostika problému na straně IPEX	

Zvýhodněná garantovaná podpora

	BEZ PODPORY	STANDARD	PLUS	VIP
Reakce na požadavek	negarantováno	24 hodin	8 hodin	4 hodiny
Způsob implementace	plná bez úprav produktu	plná bez úprav produktu	plná s možnou úpravou částečnou produktu	plná s možnou úpravou produktu
Objem podpory v ceně (měsíčně)	0 hodin	1 hodiny	3 hodiny	6 hodin
Technický rozvoj zákazníka*	ne	ne	přidělený technik	přidělený konzultant
Konzultace k rozvoji systému	ne	ne	ne	4x ročně, max á 2 hod
Cena za hodinu technika	1 000 Kč	1 000 Kč	1 000 Kč	1 000 Kč * *
Cena za hodinu konzultanta	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč * *
Cena hodiny v rámci balíčku	0 Kč	950 Kč	833 Kč	750 Kč
Cena	0 Kč	950 Kč měsíc/zákazník	2 500 Kč měsíc/zákazník	5 000 Kč měsíc/zákazník

* *Technický rozvoj osobní technik - přidělený technik/konzultant zná nastavení zákazníka a dokáže rychle analyzovat v případě technického rozvoje a navrhnout nejvhodnější řešení. Jedná se o rozvoj, nikoliv o řešení chyb.*

* * *Je možné si dokoupit další 4 hodiny podpory za cenu 3 800 Kč.*

Způsob účtování placené podpory

- vyúčtování je prováděno za kalendářní měsíc
- nevyčerpané hodiny podpory se do dalšího měsíce nepřevádí
- zákazník si může požádat o informaci ohledně počtu čerpaných hodin v rámci měsíce
- součástí vyúčtování je podrobný rozpis provedených činností (popis, datum, čas, technik)

Příklady placených požadavků

Níže jsou popsány typické práce technické povahy na jednotlivých typech produktů při diagnostice, odstraňování problémů, technické podpoře, konfiguracích a podobně.

Internet

- přidělení nových IP
- rekonfigurace routeru a VPN
- diagnostika a analýza problému, kdy se ukáže příčina na straně klienta – na LAN, apod.

Pevný hlas

- diagnostika a analýza problému, kdy se ukáže příčina na straně klienta – na internetové přípojce, LAN

Ústředny a Call Centra

Změna, nastavení či rušení stávající nebo zřízení nové(ho):

- fronty
- uživatele (nevztahuje se na zrušení celé služby výpovědí, ta je zdarma)
- IVR
- tabulky času
- profilu
- směrování zařízení

- linky
- hlásky (generování a upload)
- telefonu
- jakákoliv jiná konfigurace ústředny

Řešení problému, konzultace a dotazy, příklady:

- odpojené zařízení
- dohledání a nastavení statistik
- změna hesla
- dotazy na funkce ústředny/produktů
- zaškolení v rámci telefonátu/mailu na standardní funkce ústředny
- opakované prověřování a analýza problémů, které ukážou na problém v internetu/LAN/routeru klienta