



zelená vaší  
**ZÁKAZNICKÉ PÉČI**



# Garantovaná **PODPORA**

Zajistěte si maximální podporu  
pro vaše kontaktní centrum

Maximální jistota a pohodlí při řešení jakýchkoli problémů,  
to je Garantovaná podpora IPEX.



## RYCHLEJI

S Garantovanou podporou máte zajištěno, že vaše požadavky budou řešeny rychleji a přednostně.



## LEVNĚJI

Díky Garantované podpoře je cena za konzultace, úpravy a nastavení systémů výrazně nižší.



## MODERNĚJI

S Garantovanou podporou získáte vlastního konzultanta, který vám pomůže s rozvojem systému.

## Základní podpora pro všechny zákazníky zdarma

Naším zákazníkům poskytujeme pokročilé telekomunikační služby a je naší povinností udržet tyto služby v provozu. V rámci dodávky služby **zajišťujeme technickou podporu**, na kterou se můžete obracet telefonicky **515 533 333** nebo emailem **noc@ipex.cz** a pro hlášení incidentů jsme pro vás k dispozici na telefonu v režimu 24/7.

Technická podpora však vyřizuje zdarma pouze základní dotazy spojené s **funkčností a diagnostikou dodávané služby**.

# Placená podpora

**Servisní, konzultantské a konfigurační práce** technické podpory jsou zpoplatněny dle platného ceníku a **účtovány po 15 minutách** za každý jednotlivý případ.

Mezi to patří například **konzultace** k nastavení a funkcím s ohledem na procesy zákazníka, **implementace a konfigurace, podpora uživatelů** například při neznalosti, chybě uživatelů nebo nedostatečné identifikace chyby, **školení, pokročilá diagnostika, projekty a studie** nasazení služeb.



# Balíčky Garantované podpory

Díky našim balíčkům Garantované podpory máte možnost levnějšího a rychlejšího řešení vašich speciálních požadavků a problémů.



	BEZ PODPORY	STANDARD	PLUS	VIP
Reakce na požadavek	<b>negarantováno</b>	<b>24 hodin</b>	<b>8 hodin</b>	<b>4 hodiny</b>
Způsob implementace	plná bez úprav produktu	plná bez úprav produktu	plná s možnou částečnou úpravou produktu	plná s možnou úpravou produktu
<b>Objem podpory v ceně (měsíčně)</b>	<b>0 hodin</b>	<b>1 hodina</b>	<b>3 hodiny</b>	<b>6 hodin</b>
Technický rozvoj zákazníka*	ne	ne	přidělený technik	přidělený konzultant
Konzultace k rozvoji systému	ne	ne	ne	4× ročně, max á 2 hod
Cena za hodinu technika	1000 Kč	1000 Kč	1000 Kč	1000 Kč **
Cena za hodinu konzultanta	1500 Kč	1500 Kč	1500 Kč	1500 Kč **
Cena hodiny v rámci balíčku	0 Kč	950 Kč	833 Kč	750 Kč
Cena	0 Kč	<b>950 Kč</b> měsíc/zákazník	<b>2 500 Kč</b> měsíc/zákazník	<b>5 000 Kč</b> 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**.



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

**Garantovaná podpora  
IPEX – Maximální jistota  
a pohodlí**