

# TECHNICKÁ PODPORA – PLACENÉ A NEPLACENÉ POŽADAVKY ZÁKAZNÍKŮ

**Autor:** Marek Mikuš

**Vytvořeno:** 1.7.2019

**Verze:** 1

IPEX TELCO a.s., Roháčova 77, Praha

IPEX TELCO 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** nebo emailem **[noc@ipex.cz](mailto:noc@ipex.cz)** v režimu 24/7.

Technická podpora vyřizuje základní dotazy spojené s **funkčností a diagnostikou dodávané služby zdarma**. **Servisní a konfigurační práce** technické podpory jsou však zpoplatněny dle platného ceníku sazbou **1000 Kč/ hod 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ obecné dotazy na cenu a vyúčtování</li> <li>■ dotazy na „obsah“ poskytovaných služeb</li> <li>■ dotazy na podmínky zvýšení/snížení rozsahu služeb</li> <li>■ nabídky na nové služby</li> <li>■ dotazy na funkčnost služby a její diagnostiku</li> <li>■ řešení výpadků a odstávek na straně IPEX</li> <li>■ upgrade na nové verze aplikací</li> <li>■ zprovoznění demo instancí</li> <li>■ základní diagnostika přístupové linky zákazníka</li> <li>■ pokročilá diagnostika HW sondou – problém na straně IPEX</li> <li>■ problémy vzniklé špatnou dokumentací, neintuitivností aplikací, nedodáním potřebných informací ze strany IPEX</li> <li>■ ukončení služby výpovědí smlouvy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ projekty a studie nasazení služeb</li> <li>■ implementace nových služeb</li> <li>■ jakékoliv následné konfigurace služeb</li> <li>■ řešení problémů (výpadků) s příčinou na straně zákazníka (nefunkčnost zařízení)</li> <li>■ nedodržení doporučených diagnostických postupů</li> <li>■ podpora uživatelů (neznalost aplikace)</li> <li>■ opakované dotazy na funkčnost služby</li> <li>■ školení uživatelů a správců</li> <li>■ pokročilá diagnostika HW sondou – problém na straně zákazníka</li> <li>■ problémy vzniklé z chybovosti internetové přípojky zákazníka nebo jeho LAN</li> <li>■ problém na HW, který nedodal IPEX</li> <li>■ řešení problémů, které mohl zákazník s přiměřeným úsilím řešit sám</li> <li>■ telefonické konzultace</li> <li>■ školení nových pracovníků</li> </ul>

## Způsob účtování placené podpory

- před zahájením prací je zákazník průkazně informován pracovníkem IPEX TELCO o zpoplatnění služby podpory
- informace o zpoplatnění může být zákazníkovi předána mailem, nebo sdělena v rámci probíhajícího telefonického hovoru
- pro zahájení prací je nutný souhlas zákazníka se zpoplatněním, to může být buď souhlasná reakce na zasláný mail, nebo ústní souhlas v rámci probíhajícího telefonátu
- cena podpory je 1000 Kč / hod bez DPH, účtováno je min 15 minut za každý jednotlivý případ (např. telefonát)
- vyúčtování je prováděno za kalendářní měsíc
- 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
- náročnější diagnostika a analýza problému, kdy se ukáže příčina na straně klienta – na LAN, apod.

### Pevný HLAS a MOBILY

- přidělení nových čísel a přenosy čísel
- předávání neúplných informací k diagnostice kvality/nefunkčnosti spojení formou standardního formuláře (který předáváme nadřazeným operátorům)
- náročnější diagnostika a analýza problému, kdy se ukáže příčina na straně klienta – na internetové přípojce, LAN, apod.

## 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
- stisklé DND
- dohledání nahrávky hovoru
- 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