

Az **IBCS SELECT PLUSZ** csomag a korábbi másnapi csere és GOLD szolgáltatás csomagok megújult változata. Az IBCS ESSENTIAL PLUSZ csomag tartalmán túl az alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

- ◆ Csereeszköz biztosítása a meghibásodott eszköz IBCS-be történő bejelentését követő munkanapon (amennyiben a hiba déli 12 óra előtt bejelentésre kerül az IBCS budapesti irodájába).
- ◆ Az igényelt csere berendezést a gyártó aznap útnak indítja, a csereeszköz végfelhasználóhoz történő megérkezése másnapra tehető. Az IBCS SELECT PLUSZ szolgáltatás díja nem foglalja magában a felhasználónál történő helyszíni vagy távoli installálás költségeit.
- ◆ A bejelentést 9-17 óra között a 451-2083 dedikált vonalon és a szerviz@ibcs.hu e-mail címen egyaránt meg kell tenni. A bejelentéseket MAGAS szintű, 2 órán belüli válaszidővel kezeljük. A www.ibcs.hu/szerviz oldalon történő Internetes bejelentéseket munkanapokon 9-17 óra között dolgozzuk fel.
- ◆ A szolgáltatás csomaghoz továbbá egy angol nyelvű, gyártói, úgynevezett alapszintű 1-es „Help desk” szolgáltatás tartozik, a hét valamennyi munkanapján, 24 órán keresztül. Amelyik kérdést nem sikerül megválaszolni, az a 2-es szintű Help desk-hez kerül, ezek esetében munkanapokon 9-17 óra között történik a kérdések megválaszolása.
- ◆ Javítási statisztikák on-line elérése Internetes Dashboard-on keresztül a csomag részeként

Az **IBCS SELECT PLUSZ** kategóriájú karbantartási és javítási szerződés megkötésére az eszköz beszerzésétől számított 30 napon belül a legkedvezőbb, de megkötésére a 30 nap elteltével is van lehetőség. A karbantartási és javítási átalánydíj a szerződéskötéssel egyidejűleg, 3 vagy 5 évre előre fizetendő, később pedig meghosszabbítható 1 vagy 2 év futamidővel.

Az **IBCS** munkanapokon 9-17 óra között biztosítja a Help Desk szintű rendelkezésre állást és technikai támogatást a teljes futamidő alatt, valamint váratlan és jelentős hibák esetén (például az eszközök több mint 10%-a meghibásodik) munkaidőn túl is elfogad hibabejelentést és megkezdi a hibaelhárítást.