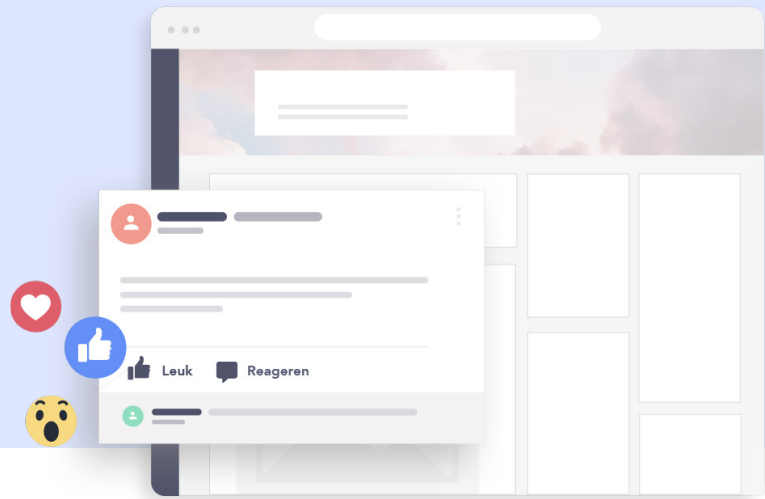


24/7 Support & Support+ Factsheet

Lees alles over de uitgebreide support-opties van Embrace



24/7 Support & Support+

Voor organisaties die ruimere openingstijden hebben dan 9-5 of zelfs 24 uur per dag 'open' zijn en Embrace inzetten als digitaal werkplekportaal, is het belangrijk dat medewerkers in het geval van calamiteiten ook buiten kantoor tijden ongehinderd hun werk kunnen blijven doen. Speciaal voor dit soort organisaties heeft Embrace 24/7 en Support+ ontwikkeld.



Wat houdt deze uitbreiding op onze Support en SLA concreet in?

Service window

Tijdens het uitgebreide service window is Embrace te bereiken voor urgente issues (zoals opgenomen in de SLA) via een apart telefoonnummer. 24*7 Support: Support is altijd 24/7/365 bereikbaar voor urgente issues. Support+: Support is bereikbaar van 7 tot 23 uur 7 dagen per week. Voor incidenten tijdens het uitgebreide service window geldt een reactietijd van 2 uren en geldt een streef oplostijd van 4 uren, conform SLA.

Onderhoudspagina

We maken een speciale onderhoudspagina; Deze pagina kan ingezet worden tijdens het incidentproces bij een urgent issue en wordt geactiveerd middels een DNS aanpassing door Embrace. De onderhoudspagina wordt gehost op een externe server buiten het netwerk van Embrace. Idealiter bevat deze onderhoudspagina informatieve tekst en eventueel een link naar de (belangrijkste) applicaties of de liquit-omgeving indien van toepassing.

Redundantie

Het uitvoeren van een redundante omgeving betekent dat een omgeving dubbel uitgevoerd is. Hierdoor is het mogelijk om de ene omgeving als failover te gebruiken binnen het incidentproces bij urgente issues.

Voorwaarden

- 1 Hosting Embrace.
- 2 Laatste versie van onze software zonder maatwerk onderdelen (bij voorkeur lid van Unibranch).
- 3 Eigen ICT/Helpdesk 24/7 beschikbaar, Support is niet voor eindgebruikers beschikbaar.

