



# VMware hotline og support

Adgang til Ateas VMware Hotline omfatter telefonisk support på et højt teknisk niveau og henvender sig til medarbejdere, som dagligt arbejder med drift af VMware servere.

Supporten omfatter hjælp til problemløsning og spørgsmål på kundens adresse. Der er desuden mulighed for at benytte Ateas partneraftale til eskalation.

VMware Hotline kan tilpasses den enkelte kundes behov, og rekvireres til navngivne personer og/eller en it-afdeling.

Såfremt det ikke er muligt at løse opgaven telefonisk indenfor 30 minutter, kan der rekvireres en konsulent til on-site afhjælpning af problemet, mod betaling af den aftalte timesats.

### Serviceform

VMware Hotline kan, afhængig af kundens behov, leveres med ned til to timers reaktionstid. Reaktionstiden er den tid, der maksimalt går fra anmodning om service, til konsulenten begynder behandling af henvendelsen. VMware Hotline kan suppleres med ydelsen Remote Opkobling således, at fejludbedring kan iværksættes fra Atea (se også ydelsen: "Remote Opkobling").

### Servicetidsrum

Det normale servicetidsrum er mandag til torsdag fra kl. 8.30 til 16.30 og fredag fra 8.30 til kl. 15.30. Servicetidsrummet kan udvides efter behov.

Der betales kun for Ateas opretholdelse af beredskabet. Når beredskabet aktiveres, faktureres kun for det udførte arbejde til vore normale timetakster. Der betales således ikke for et forudbetalt timeforbrug, der forhåbentlig aldrig bliver brugt. Det er fleksibelt og billigt, idet virksomheden kun betaler for hvad der rekvireres.

### Fordele

- Hurtig adgang til kompetencer
- Adgang til eskalation til VMware via Ateas partneraftale
- Garanteret svartid
- Mulighed for remote elektronisk support



### Yderligere information

Har du spørgsmål til Ateas VMware Hotline og Support, er du meget velkommen til at kontakte Atea Service & Support på tlf 7025 2550.