

# Wingmen beredskabsservice



## Beredskabsservice

### Beredskabsservice

En beredskabsservice giver dig og din organisation en sikkerhed for altid at kunne få hjælp i en kritisk situation. Denne service tilbydes i hele Danmark, på alle vores kompetenceområder og gælder 24/7 året rundt. Med andre ord er du aldrig alene om at håndtere en given problemløsning, hvad enten det foregår remote eller onsite.

I forbindelse med etablering af aftalen udarbejdes en servicehåndbog, som bl.a. beskriver netværksinfrastrukturen og de medgående netværkskomponenter. Der etableres ligeledes en remote adgang således vores konsulenter kan tilgå netværket hurtigst muligt.

### Single point of contact

SPOC for alle henvendelser er Wingmen 24/7 servicedesken. I kontakter servicedesken, hvorefter der allokeres en konsulent til håndtering af fejlmeldingen. Konsulenten kontakter jer og igangsætter fejlretningen. Der arbejdes på sagen indtil fejlen er løst eller en midlertidig workaround er etableret.

### Med beredskabsservice får I:

- Adgang til support i kritiske situationer 24/7 året rundt
- Nem adgang til den rigtige ekspertise
- Hurtig reetablering af løsning
- Garanteret 2 timers reaktionstid for remote support samt garanteret 4 timers reaktionstid for onsite support

En beredskabsservice er velegnet til organisationer, som ønsker sikkerhed for at de altid har adgang til kompetente ressourcer. Beredskabsservicen faktureres kvartalsvis og kan opsiges med et kvartals varsel. Der betales kun for brugt tid og timerne som forbruges faktureres efter medgået tid eller fra klippekort. Det er et krav, at der er tegnet basisservice på netværkskomponenterne, således at konsulenterne kan eskalere til producenten.

Beredskabsservicen kan med fordel udvides med vores Network Asset Compliance Center eller Software Lifecycle Advisory Service.

Kontakt Wingmen for en dialog om mulighederne for din organisation.

