

FJERNADGANG

Hjælp os med at yde den bedst mulige service og opnå kortest mulig reaktionstid ved at give os fjernadgang til Miralix-løsningen, som er installeret på jeres servere.

HVORFOR ER FJERNADGANG NØDVENDIGT?

I en typisk Miralix-løsning er der mindst én server, vi løbende har brug for at få adgang til, når vi skal hjælpe med at konfigurere, fejlrette og opdatere løsningen.

Det er altid jer som kunde, der har ansvar for sikkerheden og tilgængeligheden af den fjernadgang, som Miralix får til rådighed.

Miralix har ca. 15 medarbejdere, der er involverede i at yde support og hjælpe vores kunder. For at levere en hurtig og god kundeservice, er det vigtigt at disse medarbejdere let og hurtigt kan komme på Miralix serveren.

I situationer med akutte driftsproblemer på telefoni-løsningen, er det specielt vigtigt at der ikke er unødigt ventetid på etablering af fjernadgang.

Som en del af Miralix' servicekontrakt får I muligheden for at kontakte vores døgnvagt. Vagten går på turnus imellem en række medarbejdere, der kan arbejde fra forskellige adresser i Danmark fra en bærbar PC.

Ved et tilkald af vagten er det jer som kunde, der skal sørge for at medarbejderen kan få adgang til Miralix serveren. Derfor er det vigtigt, at dette er tænkt ind i fjernadgangen og ikke bliver en tidskrævende opgave.

Miralix har etableret en TeamViewer-løsning med ekstra sikkerhed i form af two-factor login. Denne løsning tilbyder vi at installere som en del af vores almindelige service af jeres løsning.

Såfremt I har andre krav til fjernadgang, vil I skulle stille en alternativ løsning til rådighed for os.

VÆR OPMÆRKSOM PÅ FØLGENDE

...hvis I stiller en alternativ løsning til rådighed:

- Det er jer som kunde, der bærer alle omkostningerne på løsningen.
- Hvis den løsning I har, udløser ekstra krav til Miralix' infrastruktur, vil I som kunde komme til at bære disse omkostninger.
- Det eventuelle ekstra tidsforbrug, der bruges på en alternativ løsning vs. Miralix' TeamViewer løsning, vil blive faktureret til jer som kunde efter medgået tid.