

# Remote Backup

## Serviceaftale

Når der etableres en samarbejdsaftale med EnergiMidt vedr. Remote Backup er din virksomhed automatisk sikret support og effektiv fejlretning 24 timer i døgnet, 365 dage om året.

| Support   | Support  | Kontakt                                       |
|---|--|---|
| Hverdage<br>kl. 08.00 - 16.00                                     | <p>Fejlmelding og Fejlretning sker direkte til EnergiMidt.</p> <p><b>Inkluderet i serviceaftale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oprettelse af nye supportsager</li> <li>• Ændring af adresser til statusmails</li> <li>• Hjælp til tolkning af backup rapporter</li> <li>• Hjælp til lokal restore og backup via TSM klienten</li> <li>• Tolkning af lokale backup logfiler</li> <li>• Ændringer af gældende backuppolitikker</li> <li>• Sletning af backupdata</li> <li>• Ændring af tidpunkter for automatisk backup</li> <li>• Fejlidentificering og udbedring af TSM-relaterede fejl</li> </ul> <p>EnergiMidt/Front-safe forpligtiger sig til at reagere og igangsætte afhjælpningsprocessen i forbindelse med disse supportopgaver senest efterfølgende arbejdsdag.</p> <p>Ved genetablering af data kan assistance ydes som telefonsupport til restore vha. backupklienten på din virksomheds server eller ved fysisk levering af din virksomheds backupdata på virksomhedens adresse.</p> | Tlf. 70 15 00 61<br>erhverv@fiberbredbaand.dk |
| Hverdage<br>kl. 16.00 - 21.00<br><br>Weekend<br>kl. 10.00 - 16.00 | <p>Fejlmelding modtages og noteres i LOG hos EnergiMidt. Fejlretning igangsættes hurtigst muligt inden for tidsrummet 8.00 - 16.00 på hverdage.</p>  | Tlf.:70 15 00 61<br>erhverv@fiberbredbaand.dk |
| Hverdage<br>kl. 16.00 - 21.00<br><br>Weekend<br>kl. 10.00 - 16.00 | <p><b>Fejlretning her og nu:</b> Ønsker din virksomhed øjeblikkelig fejlretning, kontaktes Front-safe, der mod betaling løser problemet. Front-safe vil påbegynde fejlretning/afhjælpning senest 2 timer efter modtagelse af fejlmelding. Din virksomhed faktureres pr. påbegyndt time i henhold til Front-safes til enhver tid gældende timesats.</p>   | Tlf. 70 27 25 90<br>support@front-safe.dk     |
| Øvrige<br>tidspunkter   | <p>Fejlmelding og Fejlretning sker direkte til Front-safe. Alle henvendelser, som kræver øjeblikkelig handling, rettes direkte til Front-safe, der har et serviceberedskab, således at din virksomhed mod betaling kan kontakte vagthavende ved at følge anvisninger på telefonsvareren på telefonnummeret.</p> <p>Der ydes assistance som telefonsupport til ekstern restore eller ved fysisk levering af din virksomhedens data på virksomhedens adresse med en mobil backupserver, som tilsluttes din virksomheds netværk, hvorefter data kan flyttes til din virksomheds system.</p> <p>Front-safe vil påbegynde fejlretning/afhjælpning senest 2 timer efter modtagelse af opkald fra din virksomhed. Din virksomhed faktureres pr. påbegyndt time i henhold til Front-safes til enhver tid gældende timesats.</p>  | Tlf. 70 27 25 90<br>support@front-safe.dk     |

Ved nedbrud af din virksomheds system er det jeres ansvar at få systemet i drift igen. Det er din virksomheds ansvar, at ændringer i kontaktoplysninger, herunder fysisk adresse, e-mails og kontaktpersoner meddeles EnergiMidt. Yderligere information vedr. service se Service Level Agreement på [www.energimidt.dk](http://www.energimidt.dk).