
Nová služba podpory 24/7 vyhrazená pro výpadky systému (5.5.2011)

Nová služba podpory 24/7 vyhrazená pro výpadky systému (5.5.2011)

Vážení kolegové,

s potěšením oznamujeme, že Ex Libris spustila od 5. května novou nepřetržitou službu podpory pro výpadky systému. Služba se týká výpadků systému či komponent a je dostupná po celých 24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Tato služba pokrývá všechny produkty Ex Libris ve všech částech světa.

Uvedená služba 24 x 7 nemá žádný dopad na běžný mechanismus podpory v ČR a SR, který funguje nyní. Proč se tedy vůbec zajímat o 24 x 7 ? Může se hodit v případě, kdy se Vám nedaří kontaktovat nikoho z českého podpůrného týmu (e-mailem, telefonicky nebo přes Pivotal), jedná se o výpadek celého systému a potřebujete problém vyřešit co nejdříve.

Jak ohlásit výpadek systému nebo komponenty

1. Pokud je celý produkční systém nebo modul nepoužitelný pro všechny uživatele, otevřete Support Incident v eService a zadejte prioritu "System Down".

2. Zašlete email v angličtině na adresu 24X7hub@exlibrisgroup.com s těmito údaji:

- Název instituce
- Vaše jméno
- Telefonní číslo (včetně předvolby země) nebo e-mailovou adresu, kde jste k zastižení
- Vaše číslo pro Support Incident
- Název produktu, u něhož nastal problém

Nemůžete-li poslat email, zatelefonujte nebo pošlete rychlou zprávu na nově vytvořený 24x7 Hub. Podrobnosti najdete v dokumentačním centru: Documentation Center > 24x7 Support.

Pracovník podpory vám odpoví do jedné hodiny.

Vyhrazeno pro výpadky systému či komponent

Vzhledem k tomu, že tato služba je omezena na výpadky systému či komponent pouze u produkčních systémů, informujte prosím své pracovníky, jak má být tato služba využívána. Aby se umožnilo co nejrychlejší vyřešení vašeho problému, bude služba Ex Libris reagovat na zavolání od kohokoliv, kdo se představí jako pracovník vaší instituce. Pokud bude oznámen problém, jenž nebude výpadkem systému, služba Ex Libris sdělí, že problém bude řešen v normální pracovní době.

Požadavky na přístup

Pro službu 24x7 je nutný plný a přímý přístup k vašemu serveru. Zajistěte prosím, aby se analytik podpory mohl připojit přímo k vašemu systému. Další informace najdete v pokynech Access Guidelines na Documentation Center > 24x7 Support.

Dotazy

Pročtěte si prosím Down System Support FAQ v Documentation Center > 24x7 Support. V případě dalších dotazů neváhejte a kontaktujte nás na adrese ahelp@multidata.

Ing. Dana Šimková