

## Kit di benvenuto in SunSpectrum

Grazie per avere scelto Sun Microsystems e l'assistenza SunSpectrum.

Sun è orgogliosa del proprio contributo all'innovazione tecnologica, ma la cosa che più di ogni altra ci fa sentire fieri è aiutare i nostri clienti a trasferire quell'innovazione nelle aziende, nelle scuole, nelle istituzioni governative e nelle organizzazioni non-profit di tutto il mondo. La guida di avvio rapido che trovate in fondo a questa pagina è stata creata per consentirvi di essere operativi il più velocemente possibile e di trarre i massimi vantaggi dalla scelta dell'assistenza SunSpectrum. Ancora una volta, grazie per avere scelto Sun e l'assistenza SunSpectrum. La vostra azienda ha un grande valore per noi e ci auguriamo che la nostra collaborazione sia lunga e proficua.

Cordiali saluti,

Ian White vicepresidente senior, Sun Global Customer Services

## 1. Guida di avvio rapido di SunSpectrum

### Quali servizi e assistenza sono inclusi nella vostra copertura?

#### Piani di servizio per i sistemi

**Il supporto SunSpectrum contribuisce a garantire un perfetto funzionamento dei sistemi e soddisfa i requisiti di disponibilità. Attraverso una combinazione di servizi preventivi, assistenza per hardware e pacchetti software e aggiornamenti per il sistema operativo Solaris, il supporto SunSpectrum può risolvere i problemi tecnici in maniera veloce ed efficiente. Dai servizi mission-critical all'autoassistenza per i problemi meno gravi, avrete il supporto più idoneo alle vostre esigenze.**

#### Piani di servizio per lo storage

**Il supporto SunSpectrum contribuisce a garantire un perfetto funzionamento dei sistemi e soddisfa i requisiti di disponibilità. Attraverso una combinazione di servizi preventivi, assistenza per hardware e pacchetti software e aggiornamenti per il sistema operativo Solaris, il supporto SunSpectrum può risolvere i problemi tecnici in maniera veloce ed efficiente. Dai servizi mission-critical all'autoassistenza per i problemi meno gravi, avrete il supporto più idoneo alle vostre esigenze.**

#### Piani di servizio per il software

**Un piano di servizio o un abbonamento al software Sun è il modo più facile e sicuro per ottenere il massimo dall'investimento effettuato. Sun offre una varietà di opzioni per l'assistenza telefonica e online, aggiornamenti software, nonché strumenti di autoassistenza e notifiche. Tutti i piani sono disponibili con diversi livelli di supporto per avere sempre l'assistenza più idonea al problema nel più breve tempo possibile.**

#### Piani di servizio per l'azienda

**I piani di servizio per l'azienda sono basati sulla forza del supporto integrato Sun per hardware e sistemi operativi. Inoltre offrono i vantaggi di una gestione dei contratti semplificata e di componenti modulari adattabili alle vostre esigenze, consentendo allo stesso tempo di beneficiare dell'ampio raggio d'azione dei servizi di classe enterprise che Sun può offrire.**

## 2. Quali risorse di autoassistenza sono disponibili e come vi si accede?

### Strumenti di supporto

In quanto clienti SunSpectrum, avete accesso a una vasta gamma di strumenti di rete e diagnostici Sun. Potete utilizzare questi strumenti e servizi in totale autonomia, assistiti da un Sun Support Engineer (SSE), oppure lasciare che i Servizi professionali Sun se ne occupino al posto vostro. Mantenete il vostro hardware Sun sempre in condizioni ottimali grazie a questi strumenti di rete e diagnostici.

### Patch e aggiornamenti

Ottenete patch, aggiornamenti software, analisi di patch e strumenti di automatizzazione.

### Documentazione sui prodotti

Cercate o consultate la documentazione e i manuali dei prodotti software e hardware Sun. Scaricate o stampate le informazioni selezionate. Oppure prendete parte a una comunità, condividete la vostra esperienza in un forum o ancora partecipate alla stesura della documentazione.

### Risorse per le comunità

Questa sezione vi permette di comunicare con altri utenti di prodotti e tecnologie Sun che condividono interessi simili con i quali scambiare consigli ed esperienze. È possibile condividere informazioni in conferenze, incontri di gruppo e in molte altre occasioni di incontro virtuali.

### Strumenti proattivi e diagnostici

In quanto clienti SunSpectrum, avete accesso a una vasta gamma di strumenti di rete e diagnostici Sun. Potete utilizzare questi strumenti e servizi in totale autonomia, assistiti da un Sun Support Engineer (SSE), oppure lasciare che i Servizi professionali Sun se ne occupino al posto vostro. Mantenete il vostro hardware Sun sempre in condizioni ottimali grazie a questi strumenti di rete e diagnostici.

## 3. Cosa dovrete sapere prima di contattare Sun?

### Ore di funzionamento del servizio

Piano di servizio di SunSpectrum – informazioni sull'assistenza locale.

### **Assegnazione della priorità a una richiesta e tempi di risposta - Sistemi e storage**

**Come assegnare la priorità alla vostra richiesta di assistenza e quali tempi di risposta potete aspettarvi in base al livello di contratto SunSpectrum stipulato**

### **Assegnazione della priorità a una richiesta e tempi di risposta - Software**

**Come assegnare la priorità alla vostra richiesta di assistenza e quali tempi di risposta potete aspettarvi in base al livello di contratto SunSpectrum stipulato.**

**Quali sono le informazioni da predisporre prima di contattare l'assistenza Sun**

**È necessario raccogliere le seguenti informazioni sul contratto di assistenza e sul problema tecnico riscontrato. Fornire le informazioni necessarie permetterà al tecnico dell'assistenza Sun di risolvere il problema più rapidamente.**

## **4. Come contattare l'assistenza tecnica Sun o richiedere un intervento?**

### **Centro di assistenza Sun**

**Il Centro di assistenza Sun è la vostra principale risorsa per l'accesso all'assistenza online.**

#### **Per telefono**

**Come contattare telefonicamente Sun, in oltre 50 nazioni dove è disponibile il servizio di assistenza.**

#### **Servizi connessi per lo storage**

**I servizi connessi per lo storage sono un insieme di servizi eseguiti in modalità remota al fine di aumentare la disponibilità del servizio, ridurre l'amministrazione, mantenere le prestazioni del sistema di storage e gestire i data center in maniera più efficiente.**

## **5. Quali sono gli altri servizi offerti da Sun?**

### **Pianificazione per il vostro ambiente**

**Servizi strategici che vi aiutano a realizzare un'infrastruttura dinamica e scalabile, allineata ai vostri obiettivi aziendali e alimentata dalle innovazioni.**

**Grazie a una profonda competenza tecnologica, procedure ottimali, metodologie comprovate ed esperienza globale, i consulenti Sun possono aiutarvi a ridurre costi, tempi e rischi.**

### **Implementazione e migrazione per il vostro ambiente**

**Questa tipologia di servizi vi consente di essere operativi in breve tempo, prevenire guasti al sistema e raggiungere una disponibilità ottimale, il tutto con procedure semplici di installazione e implementazione delle risorse IT acquistate.**

### **Servizi di installazione**

**EIS (Enterprise Installation Services) offre servizi di installazione completi per i prodotti Sun. EIS vi offre l'assistenza e la competenza necessarie per un'installazione iniziale dell'ambiente Sun facile e ben riuscita, per garantirvi sempre il funzionamento ottimale dei sistemi fin dal primo momento.**

### **Servizi di supporto SunSpectrum**

**I Servizi di supporto SunSpectrum comprendono una serie di piani di servizio per sistemi, storage, software e aziende in grado di offrire esperienza comprovata e qualità del servizio costante e celere, per accrescere la disponibilità all'interno della vostra infrastruttura IT.**

### **Valutazione dell'ambiente**

**Gestire le prestazioni e la disponibilità del data center può essere un compito impegnativo tanto quanto l'implementazione iniziale del sistema. Ma esiste una soluzione. I servizi Sun possono offrirvi analisi delle prestazioni e pianificazione della capacità per ottimizzare il vostro ambiente IT. Le scelte tecnologiche possono aumentare o ridurre la vostra competitività. La suite di servizi di consulenza Sun di comprovata efficacia accorcia rapidamente la distanza di valore tra la nuova tecnologia acquistata e i risultati di business.**

### **Servizi gestiti Sun**

**I Servizi gestiti Sun offrono un portafoglio dinamico di funzionalità complesse per infrastrutture IT, in grado di garantire la gestione di ambienti eterogenei. Il nostro staff provvisto di certificazione ITIL lavora per aumentare il valore delle vostre risorse IT aziendali, migliorando i livelli di efficienza operativa e assistenza.**