

# Sun Hardware Service Plans

Nuovi livelli di supporto per il solo hardware



Il portafoglio SunSpectrum<sup>SM</sup> Support offre un programma di supporto ancora più completo, per soddisfare le esigenze dei Clienti che desiderano ricevere assistenza per l'hardware Sun: Sun Hardware Service Plan. Scegliendo il programma di Supporto Hardware Service Plan è possibile avvalersi delle competenze e della disponibilità dei professionisti Sun per massimizzare le prestazioni dei Server Sun. Sun Hardware Service Plan comprende, assistenza hardware on-site, supporto tecnico telefonico e on-line, accesso alle risorse online e servizi di notifica automatica Sun. Cosa significa tutto questo? E' possibile gestire le vostre attività in assoluta sicurezza, sapendo di poter contare sul supporto Sun.

## Principali caratteristiche

- Un programma completo di assistenza per il solo hardware, basato sul programma di supporto SunSpectrum
- Un'alternativa per quei Clienti che non necessitano del supporto integrato, dell'hardware e del Sistema Operativo, offerto da Sun System Service Plan per Solaris o Windows
- Un'importante opzione di supporto per i Clienti che desiderano assistenza per l'hardware dei sistemi Sun che girano su Sistema Operativo Linux
- Supporto ottimale per le sole esigenze hardware — ad un prezzo annuo, per prodotto
- Flessibilità di scelta del livello di servizio più adatto alle diverse esigenze di business
- Impegno nei confronti del Cliente: in un sondaggio TNS, la maggior parte degli intervistati ha affermato di considerare Sun l'azienda più efficiente in termini di supporto dei prodotti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>TNS Prognostics Research, 2006

## Nuovi livelli di servizio

I Clienti si aspettano sempre il meglio da Sun. SunSpectrum Support offre la stessa affidabile expertise per tutte le opzioni Service Plan — per i Sistemi, per lo Storage e per il Software — Sun Hardware Service Plan non fa eccezione.

È risaputo che le aziende desiderino ottenere la migliore Soluzione IT nei limiti delle proprie disponibilità di budget. Sun aiuta a valutare le necessità dei Clienti, offrendo una gamma di servizi appositamente ideati per i prodotti Sun e che tiene conto delle esigenze di flessibilità. Questo livello di controllo permette di gestire al meglio i costi e di usufruire solo dei servizi di cui l'ambiente di rete necessita.

## Perché scegliere un Sun Hardware Service Plan?

Sin dalla sua introduzione, diversi anni fa, il SunSpectrum Support è subito diventato lo standard di riferimento per i piani di assistenza integrati, sia per l'hardware che per i sistemi operativi. L'approccio integrato, monoprezzo, offerto dai Sun System Service Plan rimane la migliore alternativa se si utilizza un Sistema Operativo Solaris™ o Windows con il proprio hardware Sun. Sun Hardware Service Plan è ideale per chi non necessita del supporto integrato, per l'hardware e il Sistema Operativo.

Per il Sistema Operativo Linux sono disponibili diversi modelli di licenza. Sun offre supporto sia per l'hardware Sun che per il Sistema Operativo Linux, acquistando separatamente i due servizi di supporto. Selezionando Sun Hardware Service Plan, si riceverà la copertura desiderata per l'hardware. Basterà richiedere un Sun Software Service Plan per ricevere il supporto per il Sistema Operativo Linux.

## Panoramica Sun Hardware Service Plan

Servizi	Platinum Service Plan	Gold 7/24 Service Plan	Silver Service Plan	Next Business Day Service Plan
Copertura hardware	7/24 On-site entro 2 ore	7/24 On-site entro 4 ore	9-18, Lun-Ven Stesso giorno lavorativo	9-18, Lun-Ven Entro un giorno lavorativo
Assistenza tecnica telefonica e on-line	7/24 Trasferimento immediato della chiamata	7/24 Trasferimento immediato della chiamata	8-20, Lun-Ven Trasferimento immediato della chiamata	9-18, Lun-Ven Trasferimento immediato della chiamata
Accesso al knowledgebase	Sì	Sì	Sì	Sì
Servizi di notifica automatica	Sì	Sì	Sì	Sì

- La disponibilità di servizi specifici, l'orario di copertura e i tempi di risposta possono variare secondo località, prodotto o livello di servizio.
- I tempi di risposta sono determinati dalla priorità definita dal Cliente. I tempi di risposta indicati si riferiscono a richieste designate dal Cliente come "Priorità 1".

## DETTAGLI SUN HARDWARE SERVICE PLAN

Servizio	Come funziona	Vantaggio
Copertura di assistenza hardware	La copertura dell'assistenza hardware prevede interventi onsite o parti di ricambio. Il servizio di assistenza o i ricambi vengono forniti in modo rapido e affidabile in base agli orari di copertura ed ai tempi di risposta definiti dal Sun Hardware Service Plan prescelto. Per assicurare un esito positivo nelle riparazioni, tutte le parti di ricambio sono certificate da Sun. Nel caso di intervento onsite, Sun invia tecnici qualificati che possono fornire anche servizi proattivi di sostituzione delle parti in conformità con i Field Change Order (FCO) rilasciati da Sun.	Con la copertura dell'assistenza hardware Sun il supporto è tempestivo ed affidabile e senza rischi di costi di riparazione imprevisti o FCO non espletati.
Supporto tecnico telefonico e online	È possibile richiedere assistenza a Sun nell'orario di copertura prescelto (senza nessun limite nell'apertura delle chiamate). Il Cliente potrà definire i tempi di risposta da parte di Sun, in base alle priorità concordate, ed avere accesso al trasferimento diretto delle chiamate. È inoltre possibile inviare richieste online e seguirne l'iter. Scegliendo un piano di livello superiore, le ore di copertura si estendono, i tempi di risposta si riducono.	Le richieste di assistenza vengono gestite rapidamente, permettendo una più celere risoluzione del problema.
Accesso al knowledgebase	È possibile accedere 24 ore su 24 a una serie di risorse tecniche online, come SunSolve knowledgebase, funzioni di diagnostica collaborativa remota, e raccolte complete di articoli tecnici, rassegne speciali e documenti sulla sicurezza.	Queste risorse online aiutano a prevenire i problemi, mettendo a disposizione del vostro staff le informazioni utili per gestire efficacemente i sistemi.
Servizi di notifica automatica	Questo servizio invia i Sun Alert relativi ai prodotti coperti, inclusi quelli relativi a fix, su cui Sun sta ancora lavorando. Questo sistema di preallarme garantisce un miglior controllo e la riduzione dei rischi. Sun pubblica inoltre delle newsletter contenenti informazioni utili per conoscere tutte le ultime novità riguardanti Sun Hardware Service Plan.	Le notifiche e gli Alert inviati da Sun aiutano a condurre le attività operative con sicurezza

- La disponibilità di specifici servizi, l'orario di copertura e i tempi di risposta possono variare secondo località, prodotto o livello di servizio. Per le caratteristiche specifiche del programma, contattare il proprio rappresentante locale Sun

## Quale Sun Hardware Service Plan scegliere?

### Next Business Day Service Plan

Next Business Day Service Plan include i servizi base per la manutenzione dell'hardware, come l'assistenza hardware entro un giorno lavorativo, il supporto tecnico telefonico ed on-line, l'accesso alle risorse on-line ed i servizi di notifica automatica.

### Silver Service Plan

Silver Service Plan include i servizi fondamentali per la gestione e la rapida risoluzione di problemi tecnici come, l'assistenza onsite entro lo stesso giorno lavorativo, il supporto tecnico telefonico ed on-line, l'accesso alle risorse on-line ed i servizi di notifica automatica.

### Gold 24/7 Service Plan

Gold 7/24 Service Plan offre una copertura più completa che permette di mantenere livelli di disponibilità più elevati. Il piano prevede una copertura di assistenza hardware 7/24 con tempi di risposta entro 4 ore, supporto tecnico telefonico ed on-line 7/24, accesso alle risorse on-line e servizi di notifica automatica.

### Platinum Service Plan

Il Platinum Service Plan offre tutta la copertura necessaria per un supporto mission-critical. Il piano prevede una copertura assistenza hardware 7/24 con tempi di risposta entro 2 ore, supporto tecnico telefonico ed on-line 7/24, accesso alle risorse on-line e servizi di notifica automatica.

### Approfondimenti

Per ulteriori informazioni sul portafoglio SunSpectrum Support e i Sun Hardware Service Plan, contattare il proprio rappresentante commerciale o rivenditore autorizzato Sun oppure visitare il sito Web all'indirizzo [http://it.sun.com/services\\_solutions/](http://it.sun.com/services_solutions/)