

Sun StorageTekSM Service Plans



Il supporto ideale per i prodotti Storage



Caratteristiche principali

- Il servizio di Supporto per lo Storage che offre un'esclusiva combinazione di persone, processi e tecnologia
- Il servizio di supporto specifico per i sistemi Sun Storage - ad un prezzo annuo, per prodotto
- Risorse per la gestione proattiva dei sistemi, per un ambiente ed un business sempre efficienti
- Flessibilità nella scelta del livello di servizio più adatto alle esigenze di business
- Impegno nei confronti del Cliente: i Sun Service Plan si sono classificati al primo posto, in termini di convenienza del supporto ai prodotti¹; mentre StorageTek si è classificato al primo posto, rispetto alla concorrenza, per valore del servizio ed affidabilità²

¹Sondaggio TNS Prognostics, 2005

²Studio CIO Insight, 2004



Il miglior servizio di supporto disegnato per i Clienti con sistemi Sun Storage

Quando la protezione dei dati e la disponibilità continua dei sistemi sono fattori critici per il business, il supporto Sun non ha rivali. Il portafoglio SunSpectrumSM

Support è stato ampliato ed ora include un servizio d'assistenza disegnato per i prodotti Storage: Sun StorageTekSM Service Plan. Questa offerta di supporto per lo Storage, che si avvale sia della qualità del supporto Sun sia sul supporto legacy StorageTek, consente di ottimizzare i sistemi Sun Storage e la disponibilità dei dati. Usufruendo dei tanti servizi messi a disposizione da StorageTekSM Service Plan, sarà possibile beneficiare di un funzionamento ottimale dei sistemi più critici, accelerando la risoluzione dei problemi. Infatti grazie al trasferimento immediato della chiamata ci si può avvalere da subito delle competenze dei professionisti Sun.

Sun StorageTek Service Plan offre un approccio preventivo e proattivo per tutte le esigenze relative alle infrastrutture. Previa autorizzazione del Cliente, Sun attiverà un servizio di diagnostica remota dedicato, con funzioni di generazione automatica di "case" ed inoltro dei dati sui prodotti Sun selezionati.

Il risultato? Una riduzione dei costi e della complessità di gestione dei sistemi Storage, ed il miglioramento delle performance.

La Feature Sun Vendor Integration Program (SunVIPSM) prevede la collaborazione tra Sun e un fornitore terzo al fine di isolare e risolvere i problemi del Cliente su prodotti di terze parti. Qualora si verifichi un problema che si ritiene riguardi un prodotto Sun ma che probabilmente coinvolge anche il prodotto di altri Vendor SunVip, basterà telefonare a Sun. Sun utilizzerà la propria rete di relazioni ed i centri di assistenza congiunta in modo da offrire risposte più rapide.

Panoramica Sun StorageTek Service Plan

Servizi	Platinum Service Plan	Gold 7/24 Service Plan	Silver Service Plan	Bronze Service Plan
Copertura assistenza hardware	7/24 On-site entro 2 ore	7/24 On-site entro 4 ore	9-18, Lun-Ven On-site entro 4 ore	9-18, Lun-Ven Parti di ricambio entro due giorni lavorativi
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 Risposta telefonica del tecnico entro quattro ore
SunVIP SM Interop Support	Sì	Sì	No	No
Analisi diagnostica remota	Sì	Sì	Sì	No
Accesso al knowledgebase	Sì	Sì	Sì	Sì
Aggiornamenti del firmware	Sì	Sì	Sì	Sì
Servizi di notifica automatica	Sì	Sì	Sì	Sì
SunSpectrum SM eLearning Library	Sì	Sì	Sì	Sì
Servizi aggiuntivi	I Siti dei Clienti che rispondono a particolari criteri possono ricevere ulteriori servizi, inclusi i crediti per corsi di formazione			

- 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".

Supporto Sun - nuovi standard di servizio

Sun è da sempre interessata ed attenta all'esperienza dei Clienti al fine di migliorare continuamente lo standard del servizio offerto. Ai Clienti viene chiesto di esprimere la loro opinione riguardo la facilità nel contattare l'assistenza, i tempi di risposta, la competenza tecnica, l'efficacia della soluzione adottata, la professionalità e la qualità dei servizi. Vengono quindi analizzati e classificati i trend, in modo da poter migliorare la qualità del supporto.

In un sondaggio TNS, la maggior parte degli intervistati ha affermato di considerare Sun l'azienda più efficiente in termini di supporto dei prodotti.

— TNS Prognostics Research, 2006

Dettagli Sun StorageTek Service Plan

Servizio	Come funziona	Vantaggio
Copertura assistenza hardware	La copertura dell'assistenza hardware Sun prevede interventi onsite (Silver, Gold e Platinum) o parti di ricambio (Bronze). 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 StorageTek 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 servizi proattivi di sostituzione parti in conformità con i Field Change Order (FCO) rilasciati da Sun.	Con l'assistenza hardware Sun il supporto è tempestivo ed affidabile e si evitano 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 definisce i tempi di risposta da parte di Sun. E' inoltre possibile accedere al trasferimento diretto delle chiamate, 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.
SunVIP Interop Support	I Clienti Sun StorageTek Service Plan possono usare SunVIP per avviare una procedura di supporto nel caso siano incerti sulla causa del problema. Qualora si verifichi un problema che si ritiene riguardi un prodotto Sun, ma che probabilmente coinvolge anche il prodotto di altri Vendor SunVIP, basterà telefonare a Sun. Sun utilizzerà la propria rete di relazioni ed i centri di assistenza congiunta in modo da offrire risposte più rapide.	SunVIP fornisce una soluzione orientata al Cliente per velocizzare la soluzione di problemi che non possono essere immediatamente attribuiti a un particolare fornitore.
Analisi diagnostica remota	Prima autorizzazione del Cliente, Sun attiva funzionalità remote dedicate per diagnostica, generazione automatica di case ed altro ancora.	Per una risoluzione dei problemi, troubleshooting e rettifiche più rapidi.
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 degli amministratori le informazioni utili per gestire i sistemi Storage efficacemente.
Aggiornamenti del firmware	Accesso on-demand a tutti gli aggiornamenti del firmware, consigliati e installabili dall'utente.	Grazie agli aggiornamenti on-demand è possibile disporre degli aggiornamenti firmware necessari a mantenere i dispositivi Storage sempre protetti ed aggiornati.
Servizi di notifica automatica	Questo servizio invia 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 ed una riduzione dei rischi. Sun pubblica, inoltre, la newsletter BigAdmin SM che contiene informazioni utili per conoscere tutte le ultime novità riguardanti il portafoglio Sun StorageTek Service Plan.	Le notifiche e gli Alert inviati da Sun aiutano a condurre le attività operative con sicurezza.
SunSpectrum eLearning Library	Grazie alla collaborazione con Sun Educational Services, i Clienti Sun StorageTek Service Plan hanno diritto a moduli formativi Web-based, senza alcun costo aggiuntivo.	I corsi di formazione aiutano a tenersi aggiornati sui prodotti installati e sulla tecnologia in continua evoluzione.
Servizi aggiuntivi	I Siti che raggiungono o superano un valore soglia, in contratti Sun StorageTek Service Plan, potranno ricevere dei servizi aggiuntivi, inclusi i crediti formativi.	Sun aiuta a coordinare le attività di supporto all'interno di ambienti complessi e di grandi dimensioni, fornendo servizi supplementari a valore aggiunto.

- 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 StorageTek Service Plan scegliere?

Sun ha disegnato una gamma di servizi appositamente ideata per i sistemi Storage Sun tenendo presente l'esigenza di flessibilità e i limiti di budget del Cliente. Acquistando il livello di Supporto più adatto alle diverse esigenze di business sarà possibile fare affidamento su un contratto di assistenza che prevede tutti i servizi essenziali per la gestione dei sistemi Storage.

Bronze Service Plan

Bronze Service Plan include i servizi base per la gestione dei sistemi Storage, come copertura delle parti di ricambio, il supporto tecnico telefonico ed on-line, gli aggiornamenti del firmware, 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, il supporto tecnico telefonico ed on-line, la diagnostica remota, gli aggiornamenti del firmware, l'accesso alle risorse on-line ed i servizi di notifica automatica.

Gold Service Plan

Gold Service Plan prevede una copertura completa e grazie ad una gestione proattiva, offre alti livelli di disponibilità. Tra le varie feature è prevista una migliore copertura oraria per l'assistenza hardware, un supporto tecnico telefonico ed on-line 7/24 ed altri servizi aggiuntivi come il supporto interoperativo SunVIP.

Platinum Service Plan

Platinum Service Plan garantisce la massima disponibilità dei sistemi Storage mission-critical. Dotato degli strumenti e dei processi più avanzati, questo livello di supporto integra tutti i servizi essenziali, come la diagnostica remota ed il supporto interoperativo SunVIP, con la massima priorità di risposta alle richieste d'intervento onsite. Per i Clienti Platinum è prevista l'assistenza hardware on-site ed il supporto tecnico telefonico ed on-line 7/24.

Approfondimenti

Per ulteriori informazioni sul portafoglio SunSpectrum Support e i Sun StorageTek Service Plan, contattare il proprio rappresentante commerciale o rivenditore autorizzato Sun oppure visitare il sito Web all'indirizzo:

http://it.sun.com/services_solutions/