

SunSpectrum BronzeSM Service Plan



Supporto self-maintenance

Per le aziende che desiderano una soluzione conveniente ed autogestita, Sun consiglia SunSpectrumSM Bronze Service Plan. Studiato per integrare le capacità tecniche interne, il piano Bronze offre servizi base di qualità, in grado di assistervi nella diagnosi telefonica e garantirvi la copertura per la sostituzione delle parti di ricambio. SunSpectrumSM Bronze Service Plan prevede una copertura integrata dell'intero sistema, sia per l'hardware Sun che per il sistema operativo SolarisTM.

Aumento della disponibilità dei sistemi

Anche per sistemi che svolgono attività meno critiche, l'impatto di un downtime può avere effetti negativi sul business dell'azienda. Per questo motivo, Sun progetta prodotti per garantire la massima disponibilità fornendo a supporto i SunSpectrum Service Plan.

Riduzione delle spese impreviste

Con un piano Bronze potete evitare costi imprevisti per assistenza, supporto e parti, senza rischiare di non poter finanziare attività o progetti importanti. Dal supporto telefonico alle parti di ricambio, alle risorse online, Sun vi offre aiuto quando ne avete bisogno, senza alcun limite nell'apertura delle chiamate.

Efficienza

La riduzione del downtime non è il solo vantaggio della copertura SunSpectrum. La possibilità di avvalersi degli esperti Sun permette di ottimizzare l'attività del personale IT specializzato, focalizzandolo sugli aspetti più strategici del business. Gli amministratori di sistema ed i tecnici dell'Help Desk avranno a disposizione informazioni aggiornate, assistenza tempestiva e le risorse necessarie per massimizzare produttività ed efficienza.

Ritorno comprovato sull'investimento

Quando si effettua un investimento IT, si desidera ottenere il massimo ritorno. Con il nostro aiuto potrete sfruttare a pieno il potenziale delle tecnologie Sun. La corretta manutenzione di un prodotto può contribuire a prolungarne la durata, accrescendone ulteriormente il valore per l'azienda.

Eliminazione dei costi per il sistema operativo

Se, al momento della sottoscrizione di un SunSpectrum Service Plan, siete in possesso di una licenza valida per Solaris, non pagherete nulla per il sistema operativo.

Le nuove release, gli aggiornamenti ed il supporto di Solaris sono inclusi nell'ambito del piano di assistenza SunSpectrum. Si elimina così la necessità di pagare e gestire costi di licenza e supporto separati per il sistema operativo.

Caratteristiche

- Supporto tecnico on-line e telefonico illimitato, 9 - 18, Lun-Ven
- Fornitura parti di ricambio per la sostituzione
- Release e aggiornamenti on-demand del sistema operativo SolarisTM
- Risorse on-line per amministratori di sistema
- Servizi di notifica automatica

Scegliete Bronze se:

- Desiderate eseguire autonomamente interventi di riparazione e manutenzione
- Necessitate di un'assistenza di base: supporto, accesso a parti di ricambio, aggiornamenti del sistema operativo e risorse on-line
- Non è disponibile, nella vostra località, l'assistenza hardware on-site Sun

I servizi descritti si applicano prevalentemente a server o workstation Sun. Tuttavia è possibile acquistare la copertura Bronze anche per la maggior parte dei sistemi di storage standalone Sun. In questo caso, i servizi variano leggermente e spesso includono prestazioni aggiuntive, quali il supporto per l'interoperabilità storage multiplatforma e aggiornamenti del firmware.

SunSpectrumSM Bronze

Servizio	Come funziona	Vantaggi
Supporto tecnico on-line e telefonico, 9- 18, Lun-Ven	Potete contattare Sun per il supporto tecnico on-line e telefonico, durante il normale orario di lavoro (senza alcun limite nell'apertura delle chiamate). Con il piano Bronze, per le richieste di assistenza, un tecnico Sun vi richiamerà entro 4 ore lavorative. È possibile inoltrare richieste di assistenza on-line e seguirne l'iter.	Se avete bisogno di assistenza, potete contattare Sun. Inoltre, non essendoci limiti nell'apertura delle chiamate, evitate l'esposizione a costi imprevisti.
Copertura per la sostituzione parti di ricambio	Con il piano Bronze ricevete le parti di ricambio sostitutive. Se, per la risoluzione di una richiesta di assistenza, è necessario sostituire un componente, Sun lo invia entro 2 giorni lavorativi (nella maggior parte delle località). Tutte le parti di ricambio sostitutive sono certificate da Sun e mantenute conformi alle specifiche tecniche.	Avete un rapido accesso a componenti certificati da Sun. Inoltre non sarete esposti a costi di manutenzione imprevisti.
Release di Solaris™	La copertura SunSpectrum prevede l'accesso a tutte le nuove release del sistema operativo Solaris ed alla relativa documentazione. La modalità di erogazione predefinita da Sun è mediante download elettronico o tramite il Sun SM Update Connection, tuttavia le major release (versione 9, versione 10, ecc.) vengono generalmente fornite in media kit su supporti fisici. Se preferite ricevere sempre i media kit, potete richiedere tale opzione ad un costo aggiuntivo.	Avete sempre accesso alle funzionalità più avanzate di Solaris evitando ulteriori costi di licenza (per Solaris 8 o 9) e costi di supporto per il software (Solaris 10).
Aggiornamenti on-demand di Solaris™	Avete accesso on-demand agli aggiornamenti e alle patch per il sistema operativo Solaris. Potete utilizzare il repository delle patch on-line di Sun 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, oppure avvalervi del servizio Sun Update Connection, che offre la notifica automatica degli aggiornamenti, controllo delle dipendenze, nonché la possibilità di eseguire l'aggiornamento di più sistemi.	L'accesso on-demand agli update permette di mantenere i sistemi aggiornati e sicuri.
Risorse on-line per Amministratori di Sistema	Il vostro personale ha accesso 24 ore al giorno a una serie di risorse tecniche esclusive, che includono SunSolve SM knowledgebase, Sun System Handbook, Sun SM Net Connect e raccolte complete di articoli tecnici, rassegne speciali e documenti sulla sicurezza.	Le risorse on-line per amministratori di sistema offerte da Sun aiutano a prevenire i problemi, mettendo a disposizione del vostro staff le informazioni utili per gestire efficacemente i sistemi.
Servizi di notifica automatica	Riceverete i Sun Alert per i 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. Inoltre, Sun offre una sezione speciale nella newsletter BigAdmin SM per tenervi aggiornati sulle migliori apportate al Sun Service Plan.	Le notifiche e gli Alert inviati da Sun aiutano a condurre le attività operative con sicurezza, consapevoli di lavorare sulla base delle informazioni più aggiornate.
SunSpectrum SM eLearning Library	Grazie alla collaborazione con Sun Educational Services, i membri dei programmi SunSpectrum hanno ora diritto a una serie di moduli di formazione web-based su Solaris senza alcun costo aggiuntivo.	La formazione aiuta a tenersi aggiornati con la tecnologia in continua evoluzione.

La disponibilità di specifici servizi, le ore di copertura e i tempi di risposta possono variare a seconda della località o del prodotto. Potrebbero essere applicate altre limitazioni. Per le caratteristiche specifiche del programma, contattare il proprio rappresentante locale Sun.

Ulteriori Informazioni

Per ulteriori informazioni sui vantaggi del supporto SunSpectrum, contattare il proprio rappresentante o rivenditore autorizzato Sun o visitate il sito Web all'indirizzo sun.it/services_solutions/supporto/sunspectrum.

SUN MICROSYSTEMS ITALIA S.P.A. Viale Fulvio Testi, 327 - 20162 Milano
TELEFONO: 02 64 15 11 - INTERNET: www.sun.it - Sun Center: 800 - 826108



Sun Microsystems, Inc. 4150 Network Circle, CA 95054 USA Phone 1-650-960-1300 or 1-800-555-9 Web sun.com