

## SunSpectrum Gold<sup>SM</sup> Service Plan



### Assistenza avanzata dei sistemi Sun

Per i sistemi chiave del vostro business, Sun offre il SunSpectrum<sup>SM</sup> Gold Service Plan. Studiato per fornire un livello di servizio tempestivo durante l'orario di lavoro esteso, il piano Gold fornisce un'assistenza integrata dell'intero sistema, comprendente l'hardware Sun ed il sistema operativo Solaris™. Con il giusto rapporto tra costi e servizi, SunSpectrum Gold Service Plan è uno dei pacchetti di assistenza di maggior successo.

La copertura di SunSpectrum Gold va oltre il tradizionale approccio alla manutenzione, includendo servizi quali il supporto telefonico ed on-line 7/24, il supporto interoperativo, tempi di risposta più rapidi e la possibilità di estendere la copertura dell'assistenza on-site 7/24.

### Caratteristiche

- Supporto tecnico telefonico ed on-line 7/24
- Supporto interoperativo
- Release ed aggiornamenti on-demand del sistema operativo Solaris™
- Risorse online per amministratori di sistema
- Assistenza hardware durante l'orario lavorativo esteso

### Scegliete Gold se:

- Il sistema è critico, ma non è richiesta assistenza on-site 24 ore al giorno
- Desiderate avere un supporto telefonico 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, e potreste trarre vantaggio da una gestione celere delle chiamate e dall'assistenza anche su problemi di interoperabilità
- Necessitate anche di tutti i servizi base, dagli aggiornamenti del sistema operativo, alle risorse on-line, fino a servizi di notifica supporto.

*I servizi descritti si applicano prevalentemente a server o workstation Sun. Tuttavia è possibile acquistare la copertura Gold anche per 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, aggiornamenti del firmware e Sun StorEdge™ Remote Response.*

### Aumento della disponibilità dei sistemi

L'impatto di un downtime, sui sistemi business-critical, può avere effetti negativi sul business dell'azienda. Per questo, Sun progetta prodotti per garantire la massima disponibilità fornendo a supporto i SunSpectrum Service Plan.

### 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.

### 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.

### Riduzione delle spese impreviste

Con un piano Gold potete evitare l'esposizione a costi imprevisti per 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.

### 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.

## SunSpectrum Gold<sup>SM</sup> Service Plan

Servizio	Come funziona	Vantaggi
Supporto tecnico telefonico ed on-line 7/24	Potete contattare Sun per assistenza illimitata, 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Con il piano Gold, è il Cliente che detta i tempi di risposta attraverso un processo di assegnazione delle priorità. Le chiamate e le richieste di assistenza online urgenti vengono trasferite direttamente al primo tecnico disponibile. È inoltre possibile inviare richieste online e seguirne l'iter.	Le richieste di assistenza vengono gestite rapidamente, contribuendo ad una veloce risoluzione del problema. Per ottenere la massima efficienza è consigliata l'installazione di SunSM Net Connect.
Supporto Interoperativo	Il piano Gold dà diritto a ricevere da Sun l'assistenza per l'interoperabilità. Qualora si verifici un problema che si ritiene interessi un prodotto Sun, ma che probabilmente coinvolge anche prodotti di altri fornitori, basterà telefonare a Sun. Sun utilizzerà la propria rete di relazioni con i principali vendor IT e centri di assistenza congiunta per aiutarvi ad ottenere risposte rapide.	Chiamando Sun potrete avviare il processo di risoluzione, avvalendovi del supporto collaborativo anche di altri fornitori, per problemi complessi e difficili da isolare.
Copertura assistenza hardware 8 - 20, Lun-Ven	Il piano Gold offre assistenza on-site durante l'orario di lavoro esteso, dalle 8 alle 20, con intervento entro 4 ore lavorative. Per assicurare un esito positivo nelle riparazioni, tutte le parti sostituite sono certificate da Sun. Sun invia tecnici qualificati che possono fornire anche servizi proattivi di sostituzione parti in conformità con i Field Change Order (FCO) rilasciati da Sun.	Con la copertura dell'assistenza hardware che include la riparazione on-site, ricevete un supporto tempestivo ed affidabile e non siete esposti a costi di riparazione imprevisti.
Release di Solaris <sup>TM</sup>	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 <sup>SM</sup> 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 <sup>TM</sup>	Avete accesso on-demand agli aggiornamenti e alle patch per il sistema operativo Solaris. Potete utilizzare il repository delle patch online 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 online per Amministratori di Sistema	Il vostro personale ha accesso 24 ore al giorno a una serie di risorse tecniche esclusive, che includono SunSolve <sup>SM</sup> knowledgebase, Sun System Handbook, Sun <sup>SM</sup> Net Connect e raccolte complete di articoli tecnici, rassegne speciali e documenti sulla sicurezza.	Le risorse online 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 <sup>SM</sup> per tenervi aggiornati sulle migliorie 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 <sup>SM</sup> eLearning Library	Grazie alla collaborazione con Sun Educational Services, i sottoscrittori dei programmi SunSpectrum hanno diritto ad 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.
Servizi aggiuntivi	I siti che raggiungono o superano un valore soglia, in contratti SunSpectrum, potranno ricevere servizi aggiuntivi, inclusa la creazione di un Support Plan personalizzato, Support Review periodiche, servizi di Patch Assessment e Crediti Formativi. Per i criteri applicati a livello locale e per determinare il diritto a ricevere tali servizi, visitare <a href="http://sun.com/service/support/localinfo.html">sun.com/service/support/localinfo.html</a>	Sun aiuta a coordinare le attività di supporto in ambienti estesi e complessi, fornendo al contempo servizi aggiuntivi a valore aggiunto.

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](http://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](http://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](http://sun.com)