

Servizio SunSM Time-To-Repair

Supporto Mission-Critical con impegno sui tempi di riparazione.



Il Servizio Time-to-Repair arricchisce l'offerta Sun Services mettendo a disposizione dei Clienti mission-critical un nuovo livello di assistenza con specifici impegni sui tempi di riparazione. A differenza del contratto di Supporto SunSpectrum, il servizio Time-to-Repair offre un preciso impegno a riparare l'hardware entro un determinato periodo di tempo, che può essere di quattro, sei o otto ore. Il Servizio Time-to-Repair minimizza l'impatto di un fermo macchina dovuto ad un guasto hardware, in quanto definisce un tempo determinato entro il quale il sistema riprenderà la propria attività. Il servizio permette di gestire al meglio l'operatività dei sistemi, riducendo al minimo l'impatto di una interruzione dell'attività.

Supporto tecnico e assistenza on-site

Il supporto tecnico di Sun è a disposizione per offrirvi assistenza 24 ore al giorno. Le chiamate verranno trasferite direttamente agli esperti Sun per una rapida risoluzione.

In qualità di Cliente del servizio Time-to-Repair, le vostre richieste di assistenza seguiranno un processo di escalation, che si avvarrà delle competenze tecniche degli esperti Sun. Qualora sia necessario un intervento di assistenza on-site, Sun invierà subito un tecnico presso la vostra sede. Inoltre, potrete beneficiare dell'accesso 7/24 all'Online Support Center di Sun, di SunSolve OnlineSM e di tool di self-monitoring, basati su web.

L'impegno di Sun sui tempi di riparazione

Il servizio Time-to-Repair è focalizzato sull'impegno a riparare i sistemi entro un determinato periodo di tempo. Il tempo di riparazione è in funzione alla distanza del sistema al più vicino centro di assistenza Sun.

Distanza	Tempo di riparazione
100 km - 50 km da un centro di assistenza Sun	Entro Otto (8) ore
Meno di 50 km da un centro di assistenza Sun	Entro Sei (6) ore
Con parti di ricambio on-site e supporto tecnico 24x7	Entro Quattro (4) ore

Caratteristiche:

- Impegno a riparare l'hardware on-site entro quattro, sei o otto ore
- Rilascio di Report trimestrali dettagliati, forniti dal Service Account Manager di Sun assegnato al Cliente
- Copertura online, telefonica e on-site 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana ("7/24")
- Trasferimento immediato della chiamata
- Supporto Mission-Critical

L'impegno assunto da Sun nell'ambito del servizio Time-to-Repair inizia dal momento in cui il Cliente registra una chiamata di Priorità 1 (P1) "System Down" o "Storage Down" sul sistema di gestione chiamate di Sun. L'impegno termina:

- Per un guasto hardware: quando il sistema ha eseguito correttamente il test POST (Power On Self Test), ha identificato un dispositivo di boot ed ha iniziato la procedura di avvio.
- Per un guasto allo storage: quando il dispositivo di storage risponde alle richieste I/O.

Il Time-to-Repair non tiene conto dell'eventuale downtime programmato o pianificato, anche se il downtime programmato è per la riparazione di un guasto hardware. Sono inoltre esclusi firmware, software di sistema e applicativo, guasti di rete e storage collegato in rete.

Supporto Mission-Critical

In aggiunta all'impegno a riparare il sistema entro un determinato periodo di tempo, il servizio Time-To-Repair include servizi mission-critical quali : assistenza tecnica online e telefonica "7x24", aggiornamenti e patch per l'Ambiente Operativo Solaris™, nonché servizi di Account Management , quali account planning e technical skill assessment. Per un elenco completo di questi servizi, contattare il vostro rappresentante Sun di riferimento.

Prerequisiti al Servizio Time-To-Repair

Per poter richiedere questo servizio, il Cliente deve avere un Sun Service Account Manager assegnato e un Amministratore di sistema con certificazione Sun per l'Ambiente Operativo Solaris™. Il sistema deve essere installato in conformità con gli standard EIS (Enterprise Installation Standards) di Sun, soddisfare i requisiti per il supporto SunSpectrum Platinum™ e trovarsi in un raggio di 100 km da un centro di assistenza Sun. Sun si riserva il diritto di eseguire un controllo del sistema prima di assumersi l'impegno.

Il Servizio è disponibile:

Su tutti i sistemi server. Per i prodotti storage è limitato ai dischi di boot forniti nell'ambito di una configurazione server e ai prodotti Sun StorEdge™ D240 e Sun StorEdge S1 progettati come dispositivi di boot SCSI installabili e a connessione diretta per alcuni server Sun. Il servizio Time-to-Repair copre solo i problemi correlati all'hardware.

Servizi di Account Management

I Clienti che hanno sottoscritto il servizio Time-to-Repair hanno diritto a ricevere servizi Sun di Account Management che includono Account Planning e Account Review, analisi della configurazione dei sistemi on-demand e valutazione delle competenze (Skills Assessment) dello staff IT, ed avranno un Sun Service Account Manager dedicato che gestirà le attività correlate al Time-to-Repair. Per ulteriori informazioni, contattate il vostro rappresentante Sun o un rivenditore autorizzato Sun.

NOTE IMPORTANTI:

Il servizio è soggetto a prerequisiti.

Caratteristiche specifiche, ore di copertura e tempi di risposta possono variare a seconda del paese o della località. Il tempo di risposta può inoltre variare a seconda della distanza del Cliente al centro di assistenza Sun. Il servizio Time-to-Repair potrebbe non essere disponibile in tutte le località.

SUN MICROSYSTEMS ITALIA S.p.A - Viale Fulvio Testi,327 - 20162 Milano - TELEFONO: 02 64 15 11 - INTERNET: www.sun.com, www.sun.it

SALES OFFICES

AFRICA (NORTH, WEST AND CENTRAL): +33-13-067-4680 • ARGENTINA: +5411-4317-5600 • AUSTRALIA: +61-2-9844-5000 • AUSTRIA: +43-1-60563-0 • BELGIUM: +32-2-704-8000 • BRAZIL: +55-11-5187-2100 • CANADA: +905-477-6745
CHILE: +56-2-3724500 • COLOMBIA: +571-629-2323 • COMMONWEALTH OF INDEPENDENT STATES: +7-502-935-8411 • CZECH REPUBLIC: +420-2-3300-9311 • DENMARK: +45 4556 5000 • EGYPT: +202-570-9442 • ESTONIA: +372-6-308-900
FINLAND: +358-9-525-561 • FRANCE: +33-(0)1-34-03-00-00 • GERMANY: +49-89-46008-0 • GREECE: +30-1-618-8111 • HUNGARY: +36-1-489-8900 • ICELAND: +354-563-3010 • INDIA: BANGALORE: +91-80-2298989/2295454;
NEW DELHI: +91-11-6106000; MUMBAI: +91-22-2018141 • IRELAND: +353-1-8055-666 • ISRAEL: +972-9-9710500 • ITALY: +39-02-641511 • JAPAN: +81-3-5717-5000 • KAZAKHSTAN: +7-3272-466774 • KOREA: +82-2-193-5114
LATVIA: +371-750-3700 • LITHUANIA: +370-729-8468 • LUXEMBOURG: +352-49 11 33 1 • MALAYSIA: +603-21161888 • MEXICO: +52-5-258-6100 • THE NETHERLANDS: +00-31-33-45-15-000 • NEW ZEALAND: AUCKLAND: +64-9-976-6800
WELLINGTON: +64-4-462-0780 • NORWAY: +47 23 36 96 00 • PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA: BEIJING: +86-10-6803-5588 • CHENGDU: +86-28-619-9333; • GUANGZHOU: +86-20-8755-5900; • SHANGHAI: +86-21-6466-1228;
HONG KONG: +852-2202-6688 • POLAND: +48-22-8747800 • PORTUGAL: +351-21-4134000 • RUSSIA: +7-502-935-8411 • SINGAPORE: +65-438-1888 • SLOVAK REPUBLIC: +421-2-4342-94-85 • SOUTH AFRICA: +27 11 256-6300
SPAIN: +34-91-596-9900 • SWEDEN: +46-8-631-10-00 • SWITZERLAND: GERMANY: 41-1-908-90-00 • FRENCH: 41-22-999-0444 • TAIWAN: +886-2-8732-9933 • THAILAND: +662-344-6888 • TURKEY: +90-212-335-22-00
UNITED ARAB EMIRATES: +9714-3366333 • UNITED KINGDOM: +44-1-276-20444 • UNITED STATES: +1-800-555-9 SUN OR +1-650-960-1300 • VENEZUELA: +58-2-905-3800 • OR ONLINE AT SUN.COM/STORE



SUNTM

© 2003 Sun Microsystems, Inc. All rights reserved. Sun, the Sun logo, Sun Microsystems, Java and all Java-based trademarks, Solaris, Jini, iPlanet trademarks and logos are trademarks or registered trademarks of Sun Microsystems, Inc., in the United States and other countries. IT