

SunSpectrum Welcome Kit

Merci d'avoir choisi Sun Microsystems et le support SunSpectrum.

Chez Sun, nous sommes fiers de notre innovation technologique mais nous le sommes encore plus lorsque nous aidons nos clients à mettre cette innovation en pratique dans les entreprises, les écoles, les administrations et les organisations à but non lucratif du monde entier. Le guide de démarrage rapide suivant a été créé pour vous aider à devenir rapidement opérationnel et à tirer le meilleur parti de votre adhésion au support SunSpectrum. Merci encore d'avoir choisi Sun et le support SunSpectrum. Nous apprécions la valeur de votre entreprise avec laquelle nous espérons nouer un partenariat productif sur le long terme.

Cordialement,

Ian White,

Senior vice-président, Sun Global Customer Services

1. Guide de démarrage rapide SunSpectrum

De quels services et support pouvez-vous bénéficier dans le cadre de votre couverture ?

Plans de service pour les systèmes

Le support SunSpectrum permet de garantir le bon fonctionnement de vos systèmes et de satisfaire à vos exigences de disponibilité. Grâce à une combinaison de services préventifs, de support matériel et logiciel groupé et de mises à niveau de Solaris Operating System (OS), le support SunSpectrum résout rapidement et efficacement les problèmes techniques. Du support des services stratégiques à l'auto-assistance de base, vous pouvez bénéficier du support adapté à vos besoins spécifiques.

Plans de service pour le stockage

Le support SunSpectrum permet de garantir le bon fonctionnement de vos systèmes et de satisfaire à vos exigences de disponibilité. Grâce à une combinaison de services préventifs, de support matériel et logiciel groupé et de mises à niveau de Solaris Operating System (OS), le support SunSpectrum résout rapidement et efficacement les problèmes techniques. Du support des services stratégiques à l'auto-assistance de base, vous pouvez bénéficier du support adapté à vos besoins spécifiques.

Plans de service pour les logiciels

Souscrire à un plan de service pour les logiciels Sun ou à un abonnement est un moyen simple et efficace de maximiser votre investissement dans les logiciels Sun. Sun propose toute une série d'options offrant le support technique par téléphone et en ligne, des mises à jour et des mises à niveau logicielles, ainsi que des outils d'auto-assistance et des notifications. Tous les plans sont proposés avec différents niveaux de support de manière à ce vous puissiez obtenir toute l'aide dont vous avez besoin aussi rapidement que votre activité l'exige.

Plans de service pour l'entreprise

Les plans de service pour l'entreprise s'appuient sur la puissance du support intégré du système d'exploitation et du matériel SunSpectrum de Sun. Ils offrent également les avantages d'une gestion des contrats simplifiée et des composants modulaires personnalisés en fonction de vos besoins, ainsi que l'éventail complet des fonctionnalités de service de classe entreprise proposées par Sun.

Quelles sont les ressources d'auto-assistance disponibles et comment y accéder ?

Connaissance du support

En tant que client SunSpectrum, vous avez accès à une large gamme d'outils de réseau et de diagnostic Sun. Utilisez vous-même ces outils et ces services ou utilisez-les en collaboration avec un ingénieur du support Sun ou laissez Sun Professional Services s'en charger pour vous. Optimisez votre matériel Sun grâce aux outils de réseau et de diagnostic.

Correctifs et mises à jour

Recevez des correctifs, des mises à jour logicielles, des outils d'analyse et d'automatisation des correctifs.

Documentation produit

Recherchez ou parcourez la documentation et les ouvrages dédiés aux logiciels et au matériel Sun. Téléchargez et imprimez les informations de votre choix. Rejoignez une communauté s'intéressant à la documentation, partagez vos compétences dans un forum ou participez à des discussions pendant l'élaboration de la documentation.

Ressources des communautés

Les ressources des communautés vous mettent en relation avec d'autres utilisateurs de produits et de technologies Sun, ayant les mêmes centres d'intérêt que vous et susceptibles de partager des conseils et astuces et de proposer un support grâce aux leçons apprises. Vous pouvez partager des informations lors de conférences ou de réunions de groupes d'utilisateurs, mais aussi dans divers autres formats en ligne.

Outils proactifs et outils de diagnostic

En tant que client SunSpectrum, vous avez accès à une large gamme d'outils de réseau et de diagnostic Sun. Utilisez vous-même ces outils et ces services ou utilisez-les en collaboration avec un ingénieur du support Sun ou laissez Sun Professional Services s'en charger pour vous. Optimisez votre matériel Sun grâce aux outils de réseau et de diagnostic.

Ce que vous devez savoir avant de contacter Sun

Heures d'assistance téléphonique

Informations sur le support du plan de service SunSpectrum local de votre pays

Hiérarchisation de votre demande et temps de réponse- Systèmes et stockage

Comment hiérarchiser votre demande de service et quel temps de réponse êtes-vous en droit d'espérer d'après votre niveau de contrat SunSpectrum

Hiérarchisation de votre demande et temps de réponse- Logiciels

Comment hiérarchiser votre demande de service et quel temps de réponse êtes-vous en droit d'espérer d'après votre niveau de contrat SunSpectrum.

Que devez-vous préparer lorsque vous contactez Sun pour bénéficier du service

Veillez à collecter les informations suivantes concernant votre contrat de support et le problème technique auquel vous êtes confronté. Si ces informations sont à votre disposition lorsque vous discutez de votre cas avec l'ingénieur du service technique de Sun, le problème sera réglé plus rapidement.

Comment contacter le support technique de Sun ou demander un service Sun ?

Centre de support Sun

Le Centre de support est votre ressource principale pour accéder au support en ligne

Par téléphone

Comment nous contacter par téléphone dans les plus de 50 pays dans lesquels Sun assure le support

Services gérés pour le stockage

Les services gérés pour le stockage sont un ensemble de services exécutés à distance de manière à améliorer la disponibilité du service, à réduire le temps d'administration, à garantir les performances du système de stockage et à gérer plus efficacement les environnements de datacenter.

Quels sont les autres services proposés par Sun ?

Architectez votre environnement

Services stratégiques pour vous aider à bâtir une architecture évolutive et

dynamique en phase avec vos objectifs métier et dynamisée par l'innovation. Grâce à leurs compétences technologiques étendues, à leurs bonnes pratiques, à leurs méthodologies éprouvées et à leur expérience mondiale, les consultants Sun vous permettent de réduire le coût, le temps et le risque.

Implémentez et faites migrer votre environnement

Devenez rapidement opérationnel, évitez les défaillances du système et bénéficiez d'une disponibilité optimale avec des services qui garantissent une progression optimale tout au long de l'installation et de l'implémentation de votre achat informatique.

Services d'installation

Les services d'installation d'entreprise assurent l'installation complète des produits Sun. Ces services vous fournissent l'assistance et les compétences dont vous avez besoin pour l'installation. Ils assurent le démarrage en douceur d'un environnement de systèmes Sun et apportent la garantie que vos systèmes fonctionnent au niveau optimal dès leur installation.

Services de support SunSpectrum

Le support SunSpectrum est un portefeuille de plans de service pour les systèmes, le stockage, les logiciels et l'entreprise, axé sur la fourniture de compétences éprouvées et d'un service réactif de qualité constante qui vous permet de bénéficier d'une haute disponibilité au sein de votre infrastructure informatique.

Evaluez votre environnement

La gestion des performances et de la disponibilité de votre datacenter peut être aussi difficile que l'implémentation du système lui-même. Mais ce n'est pas une fatalité. Sun vous offre des services d'analyse des performances et de planification de capacité pour vous aider à optimiser efficacement votre environnement informatique. Vos choix technologiques peuvent créer ou anéantir vos atouts concurrentiels. La suite éprouvée des services de conseil de Sun comble rapidement l'écart de valeur entre l'adoption d'une nouvelle technologie et les résultats commerciaux.

Services gérés Sun

Les services gérés Sun offrent un portefeuille dynamique de fonctionnalités d'infrastructure informatique complexes, avec la capacité éprouvée d'assurer une gestion hétérogène. Notre personnel certifié ITIL est soucieux de vous aider à améliorer la valeur commerciale de votre investissement informatique grâce à une meilleure efficacité opérationnelle et à de plus hauts niveaux de service.

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

© 2008 Sun Microsystems, Inc. All rights reserved. Sun, Sun Microsystems, the Sun logo, CoolThreads, Eco Innovation, Java, Solaris, Sun Fire and The Network is the Computer are trademarks or registered trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States and other countries. All SPARC trademarks are used under license and are trademarks or registered trademarks of SPARC International, Inc. in the U.S. and other countries. Products bearing SPARC trademarks are based upon an architecture developed by Sun Microsystems, Inc. Information subject to change without notice.