

Soyez compétitifs 24h/24 et 7j/7 grâce au Support Sun™ Software Premium Support



Aucune erreur n'est permise ! Quelles que soient les circonstances, vos applications doivent fonctionner au maximum de leurs performances ! Sun™ Software Premium Support vous offre l'expertise et les outils nécessaires. Les ingénieurs support de Sun ont suivi des formations intensives et acquis l'expérience nécessaire pour vous aider à identifier et résoudre les problèmes techniques que vous rencontrez avec vos logiciels Sun à toute heure du jour ou de la nuit.

Personne ne connaît mieux que nous les logiciels Sun. Nul n'est mieux qualifié que nos ingénieurs support pour vous porter assistance, car ils peuvent accéder en interne aux personnes qui en ont écrit le code. Vous avez besoin d'une assistance technique ? Même à trois heures du matin, nous serons là pour vous assister.

Protégez votre investissement

Vos stratégies métier changent ; vos besoins évoluent ; les logiciels Sun évoluent aussi. Pérennisez votre investissement et bénéficiez des dernières innovations logicielles, des mises à jour, des mises à niveau et des correctifs. Leur livraison est incluse dans l'offre Software Premium Support de Sun, de sorte que vous avez accès en permanence aux toutes dernières fonctionnalités sans frais supplémentaire.

Soyez aux commandes !

Les services Sun Software Premium Support vous permettent de moduler votre support logiciel avec toute la souplesse et la maîtrise nécessaires. Vous choisissez comment nous contacter pour accéder au support : par téléphone ou en ligne. Quelle que soit la manière dont vous nous soumettez vos demandes de support, vous pouvez suivre leur avancement et les gérer en ligne. Vous disposez également d'un accès 24 h/24, 7 j/7 à des informations techniques via notre portail de connaissances techniques. Enfin, vous appréciez vous-mêmes le degré d'urgence de votre demande ce qui vous permet de piloter nos délais de réponse. Vos demandes urgentes* sont directement transmises à un ingénieur support technique, 24 h/24, 7 j/7.

Avec les services Sun Software Support Sun s'engage sur la qualité de service en mettant à votre disposition des services de support logiciel et des outils de qualité afin que vos applications restent disponibles et à jour.

* Les niveaux de priorité des demandes de service sont : «Urgent», «Grave» ou «Incident mineur». Pour plus d'informations, veuillez consulter la liste des services Sun Software Premium Support en ligne à l'adresse www.sun.com/service/servicelist.

Points clés :

Demandes urgentes* directement transmises à un ingénieur de support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Soumission illimitée des incidents au support technique .

Vous appréciez vous-même le niveau de priorité de vos demandes de support.

Assistance technique assurée par des ingénieurs support expérimentés.

Soumission et suivi des incidents sur le Web via le centre de support en ligne de Sun.

Mise à disposition des mises à jour, mises à niveau et correctifs logiciels.

Base de connaissances techniques Sun en ligne accessible 24 h/24, 7 j/7.

Lettre d'information SunSpectrum InfoExpress™.

Temps de réponse indicatifs :

Grâce à la définition des priorités, vous êtes sûr de recevoir une réponse dans un délai correspondant à l'urgence de votre demande de support.

- Priorité 1 :** Urgent (logiciel inutilisable)
 - Transfert en direct au premier ingénieur disponible
- Priorité 2 :** Grave (logiciel gravement affecté)
 - Rappel sous 2 heures
- Priorité 3 :** Incident mineur
 - Rappel sous 4 heures

Sun Software Premium Support peut vous aider à optimiser la disponibilité de vos applications grâce à :

- > un accès à des ingénieurs support technique spécialisés, prêts à vous aider à résoudre vos problèmes à toute heure du jour ou de la nuit.
- > un accès 24 h/24, 7 j/7 à des informations techniques pour parfaire vos connaissances.

> des versions et des mises à jour logicielles afin de toujours profiter des dernières fonctionnalités.

> des ressources techniques et de gestion de compte pour une plus grande proactivité de nos services de support.

Mise en route

Pour découvrir comment les services Sun Software Support peuvent vous aider à tirer le meilleur parti de vos logiciels Sun, contactez votre ingénieur commercial ou votre revendeur agréé Sun. Vous pouvez également obtenir des informations en ligne à l'adresse

www.sun.com/service/support/software

Sun Software Premium Support

Service	Fonctionnement	Avantages
Support technique en ligne et par téléphone 24 h/24, 7 j/7	Les demandes de support urgentes* sont directement transmises à nos ingénieurs support, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.	Nous nous employons à résoudre vos problèmes rapidement afin que votre environnement informatique puisse redevenir opérationnel.
Nombre d'appels au support technique illimité	Nous ne limitons pas le nombre de demandes de support que vous pouvez effectuer. Un incident est un problème isolé. Une fois qu'un incident a été déclaré, plusieurs contacts (par téléphone ou courrier électronique) peuvent être nécessaires pour clôturer la demande.	Si vous rencontrez un problème, nous sommes prêts à vous aider, quel que soit le nombre de demandes que vous nous avez déjà transmises.
Gestion des priorités	Le niveau de priorité que vous attribuez à chacune de vos demandes de support détermine le temps de réponse de Sun.	Vous recevez une réponse qui correspond au degré d'urgence de votre demande.
Soumission et suivi des incidents en ligne	Vous pouvez effectuer votre demande de support par téléphone ou, si vous préférez, signaler un incident via le centre de support en ligne à l'adresse www.sun.com/service/online .	Vos demandes de support sont faciles à soumettre, à suivre et à gérer en ligne.
Mises à jour et correctifs logiciels	Des mises à jour et des correctifs logiciels vous sont fournis pour les logiciels couverts par votre contrat de support logiciel.	Vous bénéficiez des dernières améliorations logicielles sans aucune dépense supplémentaire.
Sun™ Alert	Inscrivez-vous pour recevoir des avis périodiques de Sun contenant des informations sur les derniers problèmes et bogues découverts.	Grâce aux notifications proactives, vous pouvez résoudre les problèmes connus avant qu'ils ne se déclarent.
Base de connaissances en ligne SunSolve™	Accédez à des correctifs, des solutions techniques et des services proactifs exclusivement réservés aux clients du support Sun à l'adresse sunsolve.sun.com .	Accédez 24 h/24, 7 j/7 à la même base de connaissances que celle utilisée par les ingénieurs de Sun.
Lettre d'information SunSpectrum InfoExpress™	Recevez une lettre d'information périodique de Sun détaillant les nouvelles fonctionnalités de l'environnement d'exploitation Solaris™ et d'autres logiciels Sun.	Nous vous tenons informés de toutes les nouveautés des logiciels Sun.

Les services optionnels suivants font l'objet d'une facturation complémentaire

Gestionnaire de compte	Une ressource Sun dédiée ou assignée vous assiste et vous conseille dans l'installation, la migration, le déploiement et le support continu de vos logiciels Sun.	Un support proactif associé à un service personnalisé contribue au succès de la mise en oeuvre de vos solutions logicielles.
Ingénieur support technique dédié	Un ingénieur de support technique expérimenté et hautement qualifié est dédié à la gestion de vos problèmes de support technique.	Bénéficiez d'une ressource technique dédiée qui fait l'interface entre votre entreprise et le support technique logiciel de Sun.
Interlocuteurs privilégiés supplémentaires	Sun Software Premium Support autorise trois interlocuteurs privilégiés par période de huit heures. Moyennant le paiement d'une redevance supplémentaire, vous pouvez ajouter d'autres interlocuteurs.	Vous avez toute latitude pour ajouter d'autres interlocuteurs privilégiés au moment où vous en avez besoin.

Certaines fonctions et options peuvent ne pas être disponibles dans toutes les régions. Les heures de couverture et les temps de réponse peuvent varier d'un pays ou d'un site à l'autre. Pour plus d'informations sur la disponibilité des services ou pour connaître les clauses contractuelles spécifiques, contactez votre ingénieur commercial ou votre revendeur agréé Sun local.

* Les temps de réponse varient en fonction du niveau de priorité attribué à la demande de support par le client. Les niveaux de priorité des demandes de service sont : «Urgent», «Grave» ou «Incident mineur». Pour plus d'informations, veuillez consulter la liste des services Sun Software Premium Support en ligne à l'adresse www.sun.com/service/servicelist

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



BUREAUX

AFRIQUE (DU NORD, DE L'OUEST ET CENTRALE) : +33-13-067-4680 • AFRIQUE DU SUD : +27-11-256-6300 • ALLEMAGNE : +49-89-46000-0 • ARGENTINE : +54-11-4317-5600 • AUSTRALIE : +61-2-9844-5000 • AUTRICHE : +43-1-60563-0 • BELGIQUE : +32-2-704-8000 • BRÉSIL : +55-11-5187-2100 • CANADA : +905-477-6745
CHILI : +56-2-3724500 • COLOMBIE : +57-1-629-2323 • COMMUNAUTÉ DES ÉTATS INDÉPENDANTS : +7-502-935-8411 • CORÉE : +82-2-2193-5114 • DANEMARK : +45 4556 5000 • ÉGYPTE : +202-570-9442 • ÉMIRATS ARABES UNIS : +971-4-3366333 • ESPAGNE : +34-91-596-9900 • ESTONIE : +372-6-308-900
ÉTATS-UNIS : +1-800-555-9SUN ou +1-650-960-1300 • FINLANDE : +358-9-525-561 • FRANCE : +33-01-34-03-00-00 • GRÈCE : +30-1-618-8111 • HONGRIE : +36-1-489-8900 • INDE : +91-80-5599595 • IRLANDE : +353-1-8055-666 • ISLANDE : +354-563-3010 • ISRAËL : +972-9-9513465 • ITALIE : +39-039-60551
JAPON : +81-3-5717-5000 • KAZAKHSTAN : +7-3272-466774 • LETONIE : +371-750-3700 • LITUANIE : +370-729-8468 • LUXEMBOURG : +352-49 11 33 1 • MALAISIE : +603-264-9988 • MEXIQUE : +52-5-258-6100 • NOUVELLE-ZÉLANDE : +64-4-499-2344 • NORVÈGE : +47-2202-3900 • PAYS-BAS : +00-31-33-45-15-000
POLOGNE : +48-22-8747800 • PORTUGAL : +351-21-4134000 • RÉPUBLIQUE TCHÈQUE : +420-2-3300-9311 • RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE CHINE : BEIJING : +86-10-6803-5588 ; CHENGOU : +86-28-619-9333 ; GUANGZHOU : +86-20-8755-5900 ; SHANGHAI : +86-21-6466-1228 ; HONG KONG : +852-2202-6688
ROYAUME-UNI : +44-1-276-20444 • RUSSIE : +7-502-935-8411 • SINGAPOUR : +65-438-1888 • SLOVAQUIE : +421-7-4342-94 85 • SUÈDE : +46-8-631-10-00 • SUISSE : ALLEMANT : 41-1-908-90-90 ; FRANCAIS : 41-22-999-0444 • TAIWAN : +886-2-2514-0567 • THAÏLANDE : +662-636-1555 • TURQUIE : +90-212-335-22-00
VÉNÉZUELA : +58-2-905-3800 • SIÈGE INTERNATIONAL : +1-800-555-9SUN ou +1-650-960-1300

SUN™ ©2003 Sun Microsystems, Inc. Tous droits réservés. Sun, Sun Microsystems, le logo Sun, SunSpectrum InfoExpress, SunSolve Alert, SunSolve et Solaris sont des appellations commerciales ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays.