

Les logiciels Sun vous donnent l'avantage, gardez-le grâce au support Sun™ Software Standard.



Aujourd'hui, pour rester compétitif, vous devez tirer le maximum de vos ressources, qu'elles soient technologiques, humaines, matérielles ou logicielles. L'offre de support Sun Software Standard vous donne l'assurance de la longévité de votre investissement et vous permet de minimiser votre coût total d'exploitation.

L'offre Software Standard Support de Sun vous permet de demander le support d'ingénieurs expérimentés pour vous aider à identifier et résoudre les problèmes techniques que vous rencontrez avec vos logiciels Sun. La couverture proposée correspond aux horaires ouvrables étendus. Personne ne connaît mieux que nous les logiciels Sun. Nul n'est plus qualifié que les ingénieurs support de Sun. Ils peuvent même accéder en interne aux personnes qui en ont écrit le code, un avantage inestimable lorsque vous leur soumettez un problème complexe à résoudre dans les plus brefs délais.

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 Standard 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 Standard 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, 7j/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 traitées en priorité.

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 Standard Support en ligne à l'adresse <http://www.sun.com/service/servicelist>

Caractéristiques clés :

Délai de réponse téléphonique de quatre heures pour les problèmes urgents* (*de 8h à 20h, du lundi au vendredi, hors jours fériés*).

Soumission illimitée des incidents au support technique.

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 en ligne de Sun 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)
• Rappel sous 4 heures (*de 8h à 20h, du lundi au vendredi, hors jours fériés*)

Priorité 2 : Grave (logiciel gravement affecté)
• Rappel sous 8 heures (*de 8h à 20h, du lundi au vendredi, hors jours fériés*)

Priorité 3 : Incident mineur
• Rappel le jour ouvrable suivant

Sun Software Standard 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 12 heures par jour, cinq jours par semaine.
- > un accès 24 h/24, 7 j/7 à des informations techniques en ligne afin de parfaire vos connaissances.

> des versions et des mises à jour logicielle 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 Sun ou votre revendeur agréé Sun. Vous pouvez également obtenir des informations en ligne à l'adresse

www.sun.com/service/support/software

Sun Software Standard Support

Service	Fonctionnement	Avantages
Rappel téléphonique sous quatre heures pour les problèmes urgents*	Durant les heures ouvrables étendues (5 j/7, 12 h/24), un ingénieur de support technique traite vos demandes urgentes* sous quatre heures en moyenne.	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 devant être résolu, 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 dépenses supplémentaires.
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 de notification proactive exclusivement réservés aux clients du support Sun dans la base de connaissances techniques en ligne de 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.	Le support proactif avec un service personnalisé contribue au succès de vos initiatives logicielles.
Ingénieur support technique dédié	Un ingénieur 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 et les ingénieurs logiciels de Sun.
Interlocuteurs privilégiés supplémentaires	Sun Software Standard Support autorise deux interlocuteurs privilégiés. Moyennant le paiement de frais supplémentaires, 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 de service 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 agent commercial Sun 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 Standard 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 : +49-89-46008-0 • ARGENTINE : +5411-4317-5600 • 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 : +571-629-2323 • COMMUNAUTÉ DES ÉTATS INDÉPENDANTS : +7-502-935-8411 • CORÉE : +82-2-2193-5114 • DANEMARK : +45 4556 5000 • ÉGYPTE : +202-570-9442 • ÉMIRATS ARABES UNIS : +9714-3366333 • 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 : +00-31-33-4515-000
POLOGNE : +48-22-8747800 • PORTUGAL : +351-21-4134000 • RÉPUBLIQUE TCHÈQUE : +420-2-3300-9311 • RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE CHINE : BEIJING : +86-10-6803-5588 ; CHENGDOU : +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 : ALLEMAND : 41-1-908-90-00 ; FRANÇAIS : 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.