



SUPPORT « H+4 »

SERVICE D'ASSISTANCE MATERIELLE ET LOGICIELLE

Le support « H+4 » est la solution de support de troisième niveau dont vous avez besoin pour vos systèmes critiques. Ce service va au-delà de l'accompagnement de vos services techniques internes, l'« H+4 » offre une assistance technique en ligne et un remplacement de vos pièces défectueuses sur site, et la multitude de services optionnels proposés vous permet d'obtenir un support sur mesure.

Support et remplacement de matériel

Pendant les heures ouvrées, vos appels sont gérés par notre équipe de support qui vous aide à résoudre vos problèmes techniques. Dès qu'une pièce est jugée défectueuse par notre équipe de support, nous intervenons sur votre site sous 4 heures. Les pièces défectueuses sont remplacées par nos ingénieurs par des pièces d'origine SUN.

Quelle que soit la panne le délai d'intervention reste le même !

Solaris

Le support « H+4 » vous donne également accès à notre support Solaris.

Serveur FTP

A la signature du contrat un login et un mot de passe vous sont remis afin de vous connecter sur notre base de support en ligne.

Services Optionnels

- Support 24h/24, 7j/7.
- Intervention sur site sous 2 heures.
- Stock de pièces sur site.

CARACTERISTIQUES

- Support matériel SUN et Solaris.
- Assistance téléphonique aux heures ouvrées
- Intervention sur site sous 4 heures.
- Accès FTP privilégié

AVANTAGES

- Pas de priorités définies !
- Evolutivité grâce aux options.

