

Kit de Bienvenida SunSpectrum

Gracias por elegir Sun Microsystems y el servicio de soporte técnico de SunSpectrum.

En Sun nos enorgullecemos de ofrecer innovación tecnológica, pero lo que más satisfacción nos da es ayudar a nuestros clientes a aplicar esa innovación en las empresas, centros escolares, agencias gubernamentales y organizaciones no lucrativas de todo el mundo. La siguiente Guía de inicio rápido se creó para ayudarle a ponerse en marcha y en funcionamiento con rapidez y a garantizarle que obtiene el máximo posible de su miembro de soporte técnico de SunSpectrum. Una vez más, le agradecemos que haya elegido el soporte técnico de Sun y SunSpectrum. Para nosotros, es importante su empresa y deseamos mantener una relación empresarial fructífera y duradera.

Atentamente,

Ian White Vice Presidente Senior, Services Group

1. Guía de inicio rápido de SunSpectrum

¿Qué servicios y soporte técnico puede recibir como parte de su cobertura?

Planes de asistencia para los sistemas

El soporte técnico de SunSpectrum ayuda a garantizar que sus sistemas se ejecutan sin problemas y satisfacen sus demandas de una mayor disponibilidad. A través de una combinación de servicios preventivos, el soporte técnico de software integrado y el hardware y las actualizaciones del sistema operativo Solaris (SO), el soporte técnico de SunSpectrum puede resolver problemas técnicos con rapidez y de forma eficaz. Desde servicios claves a soporte técnico de automantenimiento, puede obtener el soporte técnico que necesita para sus requisitos exclusivos.

Planes de asistencia para almacenamiento

El soporte técnico de SunSpectrum ayuda a garantizar que sus sistemas se ejecutan sin problemas y satisfacen sus demandas de una mayor disponibilidad. A través de una combinación de servicios preventivos, el soporte técnico de software integrado y el hardware y las actualizaciones del sistema operativo Solaris (SO), el soporte técnico de SunSpectrum puede resolver problemas técnicos con rapidez y de forma eficaz. Desde servicios claves a soporte técnico de automantenimiento, puede obtener el soporte técnico que necesita para sus requisitos exclusivos.

Planes de asistencia para software

Tener una suscripción o un plan de asistencia para software de Sun es una forma fácil y eficaz de maximizar su inversión en software de Sun. Sun ofrece distintas opciones que proporcionan teléfono y soporte técnico en línea, ampliaciones y actualizaciones de software, así como notificaciones y herramientas de autoayuda. Todos los planes están disponibles modificando niveles de soporte técnico, por lo que obtiene la ayuda que necesita tan pronto como lo requieren sus necesidades empresariales.

Planes de asistencia para la empresa

Los planes de asistencia para la empresa se basan en la fortaleza del soporte técnico de hardware y el sistema operativo SunSpectrum integrado mientras ofrecen las ventajas de la gestión de contrato simplificada y los componentes modulares adaptados a sus necesidades. Al mismo tiempo, se aplican todas las prestaciones a nivel empresarial que ofrece Sun.

¿Qué recursos de autoayuda están disponibles y cómo puedo acceder a ellos?

Conocimientos de soporte técnico

Como cliente de SunSpectrum, tiene acceso a una amplia variedad de herramientas de red y de diagnóstico de Sun. Utilice usted mismo estas herramientas y servicios con ayuda de un ingeniero de soporte técnico de Sun o deje que los servicios profesionales de Sun se encarguen de todo por usted. Su hardware de Sun funcionará sin problemas y tendrá un rendimiento óptimo gracias a estas herramientas de red y de diagnóstico.

Parches y actualizaciones

Podrá acceder a parches, actualizaciones de software y análisis de parches y herramientas de automatización.

Documentación del producto

Busque o explore la documentación y manuales de productos de software y hardware de Sun. Descargue o imprima la información seleccionada. Incluso puede unirse a una comunidad de documentación, compartir sus experiencias en un foro o participar mientras se desarrolla la documentación.

Recursos de la comunidad

Los recursos de la comunidad se conectan a otros usuarios de tecnologías y productos de Sun que tienen un interés similar y que pueden compartir sugerencias u ofrecer soporte técnico de las lecciones aprendidas. Se puede compartir la información en conferencias o reuniones de grupos de usuarios, aunque también en una gran variedad de otros formatos en línea.

Herramientas proactivas y de diagnóstico

Como cliente de SunSpectrum, tiene acceso a una amplia variedad de herramientas de red y de diagnóstico de Sun. Utilice usted mismo estas herramientas y servicios con ayuda de un ingeniero de soporte técnico de Sun o deje que los servicios profesionales de Sun se encarguen de todo por usted. Su hardware de Sun funcionará sin problemas y tendrá un rendimiento óptimo gracias a estas herramientas de red y de diagnóstico.

¿Qué debería saber antes de ponerse en contacto con Sun?

Horas de cobertura

Información de soporte técnico del país local del plan de asistencia de SunSpectrum.

Prioridad de su solicitud y tiempos de respuesta - Sistemas y almacenamiento

Cómo dar prioridad a su solicitud de servicio y períodos de respuesta a los que tiene derecho basándose en su nivel de contrato de SunSpectrum.

Dar prioridad a su solicitud y software de tiempos de respuesta

Cómo dar prioridad a su solicitud de servicio y períodos de respuesta a los que tiene derecho basándose en su nivel de contrato de SunSpectrum.

Qué tiene que tener listo cuando se pone en contacto con Sun para obtener servicio

Recopile la siguiente información sobre su contrato de soporte técnico y el problema técnico que está experimentando. Tener esta información disponible cuando debata su situación con el Ingeniero de servicio técnico de Sun ayudará a agilizar la resolución.

¿Cómo se pone en contacto con Sun para obtener soporte técnico o solicitar servicio?

Centro de asistencia técnica de Sun

El Centro de soporte técnico de Sun es la primera fuente para acceder al soporte en línea.

Por teléfono

Cómo ponerse en contacto por teléfono en más de 50 países en los que Sun proporciona soporte

Servicios conectados para almacenamiento

Servicios conectados para almacenamiento (Connected Services for Storage) son un conjunto de servicios llevados a cabo de forma remota para aumentar la disponibilidad del servicio, reducir el tiempo de administración, mantener el rendimiento del sistema de almacenamiento y gestionar entornos de centros de datos de manera más eficaz.

¿Qué otros servicios ofrece Sun?

Monte su entorno

Los servicios estratégicos ayudan a crear una infraestructura dinámica y escalable que se adapta a sus objetivos empresariales y que se caracteriza por su innovación. Con un profundo conocimiento tecnológico, las mejores prácticas y metodologías, según se ha demostrado, y gran experiencia mundial, los consultores de Sun pueden ayudarle a reducir los costes, el tiempo y los riesgos.

Implemente y migre su entorno

Póngalo en marcha y ejecútelos con rapidez, evite los errores del sistema y obtenga una disponibilidad óptima del sistema con servicios que garantizan una navegación fluida en la instalación e implementación de su adquisición de TI.

Servicios de instalación

Los servicios de instalación empresariales (EIS, Enterprise Installation Services) proporcionan completos servicios de instalación para los productos de Sun. EIS proporciona la experiencia y la asistencia de instalación necesarias para obtener un comienzo fluido y exitoso en un entorno de sistema de Sun que garantice que sus sistemas se ejecutan a un nivel óptimo adecuado desde el principio.

Servicios de soporte técnico SunSpectrum

SunSpectrum Support es un conjunto de planes de servicio para sistemas, almacenamiento, software y la empresa que se centra en desarrollar una experiencia demostrada y fiable, una calidad de servicio coherente, para ayudarle a obtener una alta disponibilidad con su infraestructura de TI.

Acceda a su entorno

Gestionar el rendimiento y la disponibilidad de su centro de datos puede suponer un desafío tan grande como implementar el sistema uno mismo. Pero no tiene por qué ocurrir así. Los servicios de Sun pueden proporcionarle análisis de rendimiento y servicios de planificación de capacidad para ayudarle a optimizar su entorno de TI de forma más eficaz. Sus opciones tecnológicas pueden impulsar o mermar su capacidad de competir. El paquete probado de servicios de consultoría de Sun cierra con rapidez la laguna de valor entre la nueva adopción de tecnología y los resultados empresariales.

Servicios gestionados de Sun

Los servicios gestionados de Sun, Sun Managed Services, ofrecen un

dinámico conjunto de prestaciones de infraestructura de TI complejas con capacidad probada para proporcionar una gestión heterogénea. Nuestra plantilla certificada de ITIL se ha dedicado a ayudarle a mejorar el valor empresarial de su inversión de TI a través de niveles de servicio y un rendimiento operativo mejorado.

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.