TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7
Foire aux questions (FAQ)

Contenu

1. Qu'est-ce-que TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 2
2. Qu'est-ce qui est inclus dans TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 2
3. Qui assure l'assistance de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 3
4. TD SYNNEX est-elle qualifiée et certifiée par AWS pour fournir le service d'assistance ? 3
5. Quelle est la portée du service TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 3
6. Qu'est-ce qui est exclu de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 3
7. Que se passe-t-il si mon problème nécessite l'intervention d'un tiers ? 4
8. Puis-je bénéficier d'une assistance architecturale avec TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 4
9. Quelles sont les langues prises en charge par TD SYNNEX TechCARE 24x7 ? 4
10. Comment TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 se compare-t-il à AWS Resold Support ? 4
11. Comment puis-je accéder à l'assistance de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 6
12. Qui peut demander de l'aide ? Uniquement les partenaires ou également le client final ? 6
13. Y a-t-il une limite au nombre d'incidents que je peux soumettre ? 6
14. Qu'est-ce-que l'accord de niveau de service sur le temps de réponse initial (IRT) ? 6
15. Quel est le délai de résolution ? 7
16. Qu'est-ce qu'un incident critique ? 7
17. Comment puis-je suivre mon incident ? 7
18. Comment faire remonter un incident ? 7
19. Que se passe-t-il si je ne fournis pas les informations requises pour un ticket ouvert ? 7
20. Comment puis-je activer TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 sur le compte d'un membre ? 8
21. Est-ce que TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 est disponible pour tous mes comptes de membre AWS ? 8
22. Est-ce que TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 est la seule option de plan d'assistance que j'ai pour un compte de membre ? 8
23. Puis-je modifier le plan d'assistance d'un compte membre à partir de ma console AWS ? 8
24. Que se passe-t-il si je dois annuler TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 ? 9
25. Quel est le prix de TD SYNNEX TechCARE 24x7 ? 9
26. Comment le coût de TD SYNNEX TechCARE 24x7 est-il calculé ? 9
27. Quel est le prix de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 par rapport à AWS Resold ? 10

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

1. Qu'est-ce-que TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

AWS TechCARE 24x7 est un service complet d'assistance pour les environnements AWS, soutenu par les partenaires AWS. AWS TechCARE 24x7 est fourni par une équipe d'ingénieurs hautement expérimentés, certifiés AWS, avec plus d'une décennie d'expertise, et fournit une assistance technique continue, garantissant que tous les problèmes ou perturbations dans votre environnement AWS sont rapidement résolus pour restaurer la fonctionnalité. Le service fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.

Pour plus de détails, consultez la déclaration de service : AWS TechCARE 24x7.

2. Qu'est-ce qui est inclus dans TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

AWS TechCARE 24x7 est le support technique pour les services AWS. Le support comprend le **dépannage, la restauration du système et les conseils sur les meilleures pratiques** liées aux environnements AWS. Le service est fourni par TD SYNNEX et soutenu par AWS Partner-Led Support (PLS).

Le droit	
Service desk Couverture	24/7 x 365
Temps de réponse initial (IRT) SLA	Par gravité
Méthode de contact	Téléphone/courriel/portail client
Soutien de niveau 1 et de niveau 2	Oui
Soutien de niveau 3 par le fabricant	Soutenu par AWS Partner-Led Support (PLS)
Heures de service	24/7
Langues	Anglais
Nombre illimité de cas et de contacts	Oui
Orientations architecturales	Contextuelle aux cas d'utilisation : - Orientations générales (incluses) - Consultation ad hoc (payante)
Soutien aux logiciels tiers	Oui
Conseiller de confiance	Chèques
Soutien aux flux de travail automatisés	Oui

Pour plus de détails, consultez la déclaration complète de service de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 : AWS TechCARE 24x7.

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

3. Qui assure l'assistance de TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

Le service est fourni par TD SYNNEX, avec le soutien d'AWS Partner-Led Support (PLS). Cela garantit que les problèmes sont résolus par des ingénieurs certifiés AWS hautement qualifiés, conformément aux meilleures pratiques et normes AWS. TD SYNNEX est un fournisseur de support depuis plus de 10 ans et dispose d'une équipe complète d'ingénieurs de support et d'experts en la matière qui fournissent un support de premier ordre. Le personnel technique de TD SYNNEX détient plus de 400 certifications techniques AWS, y compris toutes les certifications associées, professionnelles et spécialisées.

4. TD SYNNEX est-elle qualifiée et certifiée par AWS pour fournir le service d'assistance ?

Oui, TD SYNNEX global corporation est un fournisseur de services gérés AWS audité (exigence pour fournir un support piloté par les partenaires, PLS). Vous pouvez vérifier les qualifications de TD SYNNEX sur le lien suivant : Partenaire AWS TD SYNNEX Corporation. TD SYNNEX a passé l'audit AWS en 2015, 2018, 2021 et 2024. Les audits de 2021 et 2024 ont reçu une note parfaite. TD SYNNEX fournit une assistance dirigée par un partenaire AWS depuis plus de 10 ans, traitant plus 10 000 cas par an. Le taux de satisfaction au cours des 365 derniers jours est de 98,4 % de nos clients.

5. Quelle est la portée du service TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 est **conçu pour traiter les incidents de type " break/fix "**, tels que

- Interruptions de système liées aux produits ou services AWS
- Erreurs lors de la configuration
- Dépannage et restauration du système

6. Qu'est-ce qui est exclu de TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

Certains services sont exclus du champ d'application de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7, notamment :

- Soutien sur place
- Prise en charge des applications hébergées par le service AWS
- Assistance pour le sur site matériel ou les licences
- Configuration des logiciels non-AWS et de l'infrastructure réseau
- Sauvegarde et récupération des données

Veuillez vous référer à la section Exclusions dans la description de la Déclaration de service pour une liste complète : AWS TechCARE 24x7.

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

7. Que se passe-t-il si mon problème nécessite l'intervention d'un tiers ?

Si votre incident implique des logiciels ou des services tiers, **AWS TechCARE 24x7 fournit une BEST EFFORT assistance pour les logiciels tiers intégrés à AWS**, similaire aux autres plans d'assistance. Certaines limitations peuvent s'appliquer, en fonction des politiques du fournisseur tiers ou de la compatibilité du logiciel. Pour les demandes de logiciels tiers plus complexes, des conseils ad hoc en matière d'architecture peuvent être facturés et ne font pas partie intégrante du service TechCARE AWS.

8. Puis-je bénéficier d'une assistance architecturale avec TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

Le service comprend **des conseils généraux** pour aider à la configuration et à l'utilisation optimale des produits AWS. Des conseils ad hoc ou une assistance architecturale approfondie peuvent être fournis moyennant un coût supplémentaire.

9. Quelles sont les langues prises en charge par TD SYNNEX TechCARE 24×7 ?

TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 est disponible en **anglais**.

10. Comment TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 se compare-t-il à AWS Resold Support ?

Bien que **les deux services offrent une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, AWS TechCARE 24x7 **est une alternative économique** conçu pour résoudre les problèmes sur la rupture ou d'une réparation.

Vous trouverez la déclaration de service complète de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 sur le lien suivant : AWS TechCARE 24x7.

Vous pouvez trouver les détails de la revente AWS sur AWS Support Plans

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

	Support commercial AWS	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise	AWS TechCARE 24×7
Service à la clientèle et communautés	Oui	Oui	Oui	Oui
Conseiller de confiance AWS	Oui	Oui	Oui	Oui
Santé AWS	Oui	Oui	Oui	Oui
Gravité des cas / Temps de réponse SLA				
Orientations générales	<24 heures	<24 heures	<24 heures	Le jour suivant
Système altéré	<12 heures	<12 heures	<12 heures	8 heures
Système de production déprécié	<4 heures	<4 heures	<4 heures	1 heure
Arrêt du système de production	<1hr	<1hr	<1hr	30 minutes
Arrêt du système critique pour l'entreprise ou la mission	N/A	<30min	<15min	30 minutes
Méthode de contact	Téléphone / Chat / Web / Self Service / Communautés	Téléphone / Chat / Web / Self Service / Communautés	Téléphone / Chat / Web / Self Service / Communautés	Téléphone/Email/Web
Heures de service	24/7	24/7	24/7	24/7
Langues	FR	FR	FR	FR
Nombre illimité de cas et de contacts	Oui	Oui	Oui	Oui
Orientations architecturales	Contextuel aux cas d'utilisation	Examen consultatif annuel et orientation sur la base des demandes	Examen consultatif annuel et orientation sur la base des demandes	Contextuelle aux cas d'utilisation : • Les sont les sui-vantesorientations générales • Consultation a
Soutien aux logiciels tiers	Oui	Oui	Oui	Oui
Conseiller de confiance	Chèques	Chèques	Priorité au conseiller de confiance	Chèques
Soutien aux flux de travail automatisés	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des comptes techniques	No	Piscine	Désigné	Non (local option CSAM)

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

11. Comment puis-je accéder à l'assistance de TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

Vous pouvez obtenir de l'aide par les moyens suivants :

- **Outil de :** billetterie Zendesk Vous pouvez soumettre votre demande via le portail TechCARE 24x7. dédié TD SYNNEX AWS
- **Courriel :** Vous pouvez soumettre votre demande par courrier électronique
- **Téléphone :** Vous pouvez soumettre votre demande en appelant le numéro d'assistance spécifique à votre pays. Les coordonnées seront communiquées par courrier électronique lors de l'inscription au service.

12. Qui peut demander de l'aide ? Uniquement les partenaires ou également le client final ?

Tout utilisateur ayant accès au compte qui nécessite une assistance peut enregistrer un ticket, qu'il s'agisse d'un partenaire ou du client final. TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 s'engage à résoudre les problèmes le plus rapidement possible. Notre priorité est de minimiser les temps d'arrêt et les perturbations, en tirant parti de notre expertise et de nos ressources pour garantir une résolution efficace dans les plus brefs délais.

13. Y a-t-il une limite au nombre d'incidents que je peux soumettre ?

Non, il n'y a pas de limite au nombre d'incidents que vous pouvez soumettre. AWS TechCARE 24x7 offre **une assistance illimitée** pour tous les incidents liés aux services AWS couverts.

14. Qu'est-ce-que l'accord de niveau de service sur le temps de réponse initial (IRT) ?

Le temps de réponse initial (IRT) est le **délai maximum dans lequel un ingénieur du support prendra connaissance de votre incident et commencera le processus de dépannage**. Les délais de réponse dépendent de la gravité du problème :

- **P0 (Urgence) :** système en panne ou produit inopérant - Contact initial dans 30 minutes
- **P1 (Critique) :** affecte la gravement production ou restreint les principales fonctionnalités - Contact initial en 1 heure
- **P2 (majeur) :** problèmes n'pas d'ayant impact majeur sur les systèmes de l'entreprise - Contact initial dans les 8 heures
- **P3 (mineure) :** il existe une condition mineure ou une question de documentation/fonctionnalité - Contact initial le jour suivant

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

15. Quel est le délai de résolution ?

TD SYNNEX ne peut pas garantir et ne s'engage pas sur les délais de résolution. Le temps de résolution est déterminé après enquête en fonction de la nature du problème signalé et de la complexité du système. Chaque problème est unique, car les architectures de système, les besoins des clients, les industries et l'utilisation des produits varient. Toutefois, le temps de résolution est déterminé en fonction de la nature du problème signalé et de la complexité du système,

TD SYNNEX s'engage à résoudre les problèmes le plus rapidement possible. Notre priorité est de minimiser les temps d'arrêt et les perturbations, en tirant parti de notre expertise et de nos ressources pour garantir résolution efficace dans les plus brefs délais.

16. Qu'est-ce qu'un incident critique ?

Un incident critique fait référence à un **problème critique, généralement un événement P0 ou P1**, qui a un impact significatif sur les opérations commerciales du client. Dans ces cas, TD SYNNEX applique une surveillance de gestion dédiée, avec des mises à jour fréquentes et des efforts de résolution plus rapides.

17. Comment puis-je suivre mon incident ?

Vous pouvez suivre vos incidents ouverts et surveiller leur progression via le **portail Zendesk de AWS TechCARE TD SYNNEX**.

Vous pouvez également demander des mises à jour en contactant directement le service d'assistance par téléphone ou par courrier électronique. Les coordonnées seront communiquées par courrier électronique lors de l'inscription au service.

18. Comment faire remonter un incident ?

Si vous avez besoin d'une mise à jour ou d'une escalade pour un problème qui a déjà été soulevé, vous pouvez suivre et mettre à jour vos incidents ouverts via le **portail Zendesk TD SYNNEX AWS TechCARE24x7**. Vous pouvez également demander des mises à jour de statut en contactant le support directement par téléphone ou par e-mail.

Les coordonnées seront communiquées par courrier électronique lors de l'inscription au service.

19. Que se passe-t-il si je ne fournis pas les informations requises pour un ticket ouvert ?

Si les informations requises ne sont pas fournies dans les 3-4 jours calendaires, **TD SYNNEX se réserve le droit de fermer le ticket**, en supposant que le problème a été résolu de manière satisfaisante. Vous pouvez demander à rouvrir le ticket en contactant le service d'assistance via le portail Zendesk, par téléphone ou par e-mail.

Les coordonnées seront communiquées par courrier électronique lors de l'inscription au service.

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

20. Comment puis-je activer TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 sur le compte d'un membre ?

Vous pouvez demander l'activation du plan d'assistance TechCARE24x7 **en ouvrant un ticket dans StreamOne ION**, ici : Soumettre un ticket : TD SYNNEX StreamOne Ion. Assurez-vous d'inclure le numéro de compte du membre dans votre demande.

IMPORTANT : Pour l'activation d'AWS TechCARE 24x7, le compte du membre doit être sous un payeur configuré comme TD SYNNEX Partner-Led Support (PLS). Si le compte du membre est actuellement sous un payeur de configuration Resold, il devra d'abord être transféré vers un payeur PLS. Une fois le transfert effectué, nous pourrons procéder à l'activation de TechCARE 24x7.

21. Est-ce que TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 est disponible pour tous mes comptes de membre AWS ?

TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 est **disponible pour tout compte AWS sous un payeur avec une configuration PartnerLed Support (PLS)**. Tous les comptes de votre organisation AWS sont éligibles à l'activation de TechCARE 24x7. Chaque compte avec TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 actif recevra le service.

Pour demander l'activation de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 pour un compte de membre, veuillez soumettre votre demande via ION : Soumettre un ticket : TD SYNNEX StreamOne Ion. Assurez-vous d'inclure le numéro de compte du membre dans votre demande.

IMPORTANT : Pour l'activation d'AWS TechCARE 24x7, le compte du membre doit être sous un payeur configuré comme TD SYNNEX Partner-Led Support (PLS). Si le compte du membre est actuellement sous un payeur de configuration Resold, il devra d'abord être transféré vers un payeur PLS. Une fois le transfert effectué, nous pourrons procéder à l'activation de TechCARE 24x7.

22. Est-ce que TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 est la seule option de plan d'assistance que j'ai pour un compte de membre ?

Non, pour votre compte de membre, vous pouvez choisir entre les deux :

- Assistance AWS BASIC, l'assistance non technique d'par défaut AWS pour les questions relatives au compte et à la facturation et les augmentations de quotas de service.
- AWS Developer support, vous pouvez consulter la page web AWS Developer Support.
- TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7, vous pouvez consulter les caractéristiques de la déclaration de AWS TechCARE 24x7service.

23. Puis-je modifier le plan d'assistance d'un compte membre à partir de ma console AWS ?

Non, la gestion du cycle de vie du plan d'assistance (activation et annulation) doit être demandée en ouvrant un ticket dans StreamOne ION : Soumettre un ticket : TD SYNNEX StreamOne Ion. Dans votre demande, veuillez vous assurer de fournir le numéro de compte du membre et le plan de support que vous souhaitez activer/désactiver.

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

24. Que se passe-t-il si je dois annuler TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 ?

L'annulation de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 signifie que **le compte du membre sera rétrogradé** au plan d'assistance AWS BASIC, l'assistance non technique par défaut d'AWS pour les questions de service et de facturation, et les augmentations de quota de compte.

Pour annuler le service, veuillez soumettre votre demande via ION : Soumettre un ticket : TD SYNNEX StreamOne Ion. N'oubliez pas que le service fonctionne selon un cycle de facturation mensuel, qui commence le premier jour et se termine le dernier jour de chaque mois civil. Quelle que soit la date de résiliation du service au cours d'un cycle de facturation donné, les frais pour l'ensemble du cycle s'appliqueront.

25. Quel est le prix de TD SYNNEX TechCARE 24×7 ?

La tarification du est service TD SYNNEX AWS TechCARE associés à TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7.24x7 **basée sur un pourcentage fixe des frais mensuels d'utilisation AWS**.

Il n'pas de y a frais minimum et les frais sont calculés uniquement sur la base de l'utilisation réelle d'AWS au cours d'un mois. Seule l'utilisation associée aux comptes disposant d'un support actif sera prise en compte.

Vous pouvez trouver le prix de liste de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 dans cet article ION : EMEA - TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7: TD SYNNEX StreamOne Ion.

VEUILLEZ NOTER : le pourcentage appliqué est le prix du partenaire TD SYNNEX. Le prix pour le client final dépendra de la configuration de la majoration de support dans Charge and Discount dans StreamOne ION. Vous pouvez consulter le majoration processus de ici : Frais et remises : Comment créer et gérer des plans de support : TD SYNNEX StreamOne Ion.

26. Comment le coût de TD SYNNEX TechCARE 24×7 est-il calculé ?

Le Service fonctionne sur la base d'un cycle de facturation mensuel, commençant le premier jour et se terminant le dernier jour de chaque mois civil. Quelle que soit la date d'résiliation activation ou de du service au cours d'un cycle de facturation donné, les frais pour l'ensemble du cycle s'appliqueront.

Les frais mensuels sont déterminés en appliquant un **pourcentage fixe des frais d'utilisation AWS** pour tous les comptes couverts par TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7, calculés mensuellement. Il n'y a pas de frais minimum et les frais sont entièrement basés sur l'utilisation réelle pendant la période de facturation.

Les frais d'assistance de TD SYNNEX sont calculés par compte (uniquement valable pour les entreprises qui ne sont pas sous un contrat PPA).

La redevance mensuelle est calculée sur la base des frais d'utilisation bruts de l'AWS pour chaque mois (avant l'.application d'réductions ou crédits d'éventuelles utilisation).

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.

27. Quel est le prix de TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 par rapport à AWS Resold ?

	AWS TechCARE 24×7	AWS Business	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise
Dépenses minimales	**Pas de minimum**	$100	$5,500	$15,000
Modèle de tarification	**Pourcentage fixe**	Paliers incrémentaux	Pourcentage fixe	Paliers incrémentaux
Tarification	**7 % des frais mensuels de l'AWS**	10% pour la première $10K 7% de $10K-$80K 5% à partir de 80K-$250K 3 % au-delà de 250 000	10 % des frais mensuels de l'AWS	10% pour la première $150K 7% à partir de 150K-$500K 5% à partir de 500 000 À MILLION DE DOLLARS 3 % au-delà de 1 million de dollars
Conditions de facturation	**Mensuel, par compte (peut être différent pour un accord d'achat d'électricité)**	Mensuellement, sur la base d'un compte	Mensuellement, sur tous les comptesla base de l'agrégation de	Mensuellement, sur tous les comptesla base de l'agrégation de

Vous pouvez trouver le prix de liste de TD SYNNEX AWS TechCARE sur cet EMEA - TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7: TD SYNNEX StreamOne Ion

Vous trouverez les détails de la tarification AWS sur Tarification des plans d'assistance AWS| A partir de 29 $ par mois| AWS Support

Besoin d'aide supplémentaire ? Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question ici, veuillez communiquer avec votre conseiller de confiance TD SYNNEX dès aujourd'hui.

Confidentiel et exclusif.

©2025 TD SYNNEX. Tous droits réservés.