

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7

Frequently Asked Questions (FAQ)

Contenuti

1. Che cos'è TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	2
2. Cosa comprende TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	2
3. Chi fornisce TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	3
4. TD SYNnex è qualificata e certificata da AWS per fornire il servizio di assistenza	3
5. Qual è l'ambito del servizio TD SYNnex AWS TechCARE 24x7	3
6. Cosa è escluso da TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	3
7. Cosa succede se il mio problema richiede l'assistenza di terzi?	4
8. Posso ricevere una guida architettonica con TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	4
9. Quali lingue supporta TD SYNnex TechCARE 24x7?	4
10. Come si colloca TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 rispetto al supporto AWS Resold?	4
11. Come si accede all'assistenza TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	6
12. Chi può richiedere assistenza? Solo i partner o anche il cliente finale?	6
13. C'è un limite al numero di incidenti che posso presentare	6
14. Che cos'è lo SLA?	6
15. Qual è il tempo di risoluzione?	7
16. Cosa si intende per "incidente critico"?	7
17. Come posso monitorare il mio incidente?	7
18. Come si fa a segnalare un incidente?	7
19. Cosa succede se non fornisco le informazioni richieste per un ticket aperto?	7
20. Come posso attivare TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 su un Account Member?	8
21. TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è disponibile per tutti i miei account AWS Member?	8
22. TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è l'unica opzione di piano di assistenza che ho a disposizione per un account membro?	8
23. Posso cambiare il piano di supporto di account un membro dalla mia console AWS?	8
24. Cosa succede se devo cancellare TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	9
25. Qual è il prezzo di TD SYNnex TechCARE 24x7?	9
26. Come viene calcolato il costo di TD SYNnex TechCARE 24x7?	9
27. Qual è il prezzo di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 rispetto ad AWS Resold?	10

1. Che cos'è TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

AWS TechCARE 24x7 è un servizio completo di assistenza break/fix per l'ambiente AWS, supportato dall'AWS Partner-Led Support. AWS TechCARE 24x7 è fornito da un team di ingegneri certificati AWS con oltre dieci anni di esperienza e fornisce un'assistenza tecnica continua, assicurando che qualsiasi problema o interruzione nell'ambiente AWS venga risolto rapidamente per ripristinare la funzionalità. Il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

Per maggiori dettagli consultare la Dichiarazione di servizio: [AWS TechCARE 24x7](#).

2. Cosa comprende TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

AWS TechCARE 24x7 è il supporto tecnico per i servizi, che AWS comprende la **risoluzione dei problemi, il ripristino del sistema e la guida alle best practice** relative agli ambienti AWS. Il servizio è fornito da TD SYNnex e supportato da AWS Partner-Led Support (PLS).

Diritto	
Copertura del service desk	24/7 x 365
Tempi di risposta iniziali (IRT) SLA	Per gravità
Metodo di contatto	Telefono/email/portale clienti
Assistenza di livello 1 e 2	Sì
Assistenza di livello 3 per produttore	Con il supporto di AWS Partner-Led Support (PLS)
Orari di servizio	24/7
Le lingue	Inglese
Casi e illimitati contatti	Sì
Guida architettonica	Contestuale ai casi d'uso - Guida generale (inclusa) - Consulenza ad hoc (a pagamento)
Supporto per software di terze parti	Sì
Consulente di fiducia	Assegnati
Supportare i flussi di lavoro dell'automazione	Sì

Per ulteriori dettagli, consultare la dichiarazione di servizio completa di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7: [AWS TechCARE 24x7](#).

3. Chi fornisce TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

Il servizio è fornito da TD SYNnex, con il supporto di AWS Partner-Led Support (PLS). Questo garantisce che i problemi vengano risolti da ingegneri altamente qualificati certificati AWS, seguendo le migliori pratiche e gli standard AWS. TD SYNnex è un AWS fornitore di supporto da oltre 10 anni e vanta un team completo di ingegneri di supporto ed esperti in materia che offrono un supporto di prim'ordine. Il personale tecnico di TD SYNnex possiede oltre 400 certificazioni tecniche AWS, comprese tutte le certificazioni associate, professionali e di specialità.

4. TD SYNnex è qualificata e certificata da AWS per fornire il servizio di assistenza

Sì, TD SYNnex global corporation è un fornitore di servizi gestiti AWS sottoposto a revisione (requisito per la fornitura del supporto Partner-Led, PLS). È possibile verificare le qualifiche di TD SYNnex al seguente link: [AWS Partner TD SYNnex Corporation](#). TD SYNnex ha superato l'audit AWS nel 2015, 2018, 2021 e 2024. Gli audit del 2021 e del 2024 hanno ottenuto un punteggio perfetto. TD SYNnex fornisce assistenza ai partner AWS da oltre 10 anni, gestendo più di 10.000 casi all'anno. Il nostro tasso di soddisfazione negli ultimi 365 giorni è del 98,4% dei clienti.

5. Qual è l'ambito del servizio TD SYNnex AWS TechCARE 24x7

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è **stato progettato per affrontare incidenti di tipo break/fix**, come esempio:

- Interruzioni di sistema relative a prodotti o servizi AWS
- Errori durante la configurazione
- Risoluzione dei problemi e ripristino del sistema

6. Cosa è escluso da TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

Alcuni servizi sono esclusi dall'ambito applicazione di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7, tra cui:

- Assistenza in loco
- Supporto per le applicazioni ospitate dal servizio AWS
- Assistenza hardware o licenze in loco
- Configurazione del software non-AWS e dell'infrastruttura di rete
- Backup e ripristino dei dati

Per un elenco completo, consultare la sezione Esclusioni nella descrizione della Dichiarazione di servizio: [AWS TechCARE 24x7](#).

7. Cosa succede se il mio problema richiede l'assistenza di terzi?

Se l'incidente coinvolge software o servizi di terze parti, **AWS TechCARE 24x7 fornisce un BEST EFFORT supporto per il software di terze parti integrato con AWS**, simile ad altri piani di supporto. Potrebbero essere applicate alcune limitazioni, a seconda delle politiche del fornitore di terze parti o della compatibilità del software. Per le richieste di software di terze parti più complesse, la consulenza ad hoc per la guida architettonica può essere a pagamento e non è una parte fondamentale del servizio TechCARE AWS.

8. Posso ricevere una guida architettonica con TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

Il servizio per la configurazione e l'utilizzo ottimale dei prodotti AWS. La consulenza ad hoc o il supporto architettonale approfondito possono essere forniti a un costo aggiuntivo **comprende una guida generale**.

9. Quali lingue supporta TD SYNnex TechCARE 24x7?

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è disponibile in **inglese**.

10. Come si colloca TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 rispetto al supporto AWS Resold?

Sebbene **entrambi i servizi forniscano assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7**, AWS TechCARE 24x7 rappresenta un'alternativa economicamente vantaggiosa progettato per risolvere i problemi su base break/fix.

La dichiarazione di servizio completa di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è disponibile al seguente link: [AWS TechCARE 24x7](#).

I dettagli di AWS Resold sono disponibili su [AWS Support Plans](#)

	Assistenza aziendale AWS	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise	AWS TechCARE 24x7
Servizio clienti e community	Sì	Sì	Sì	Yes
Consulente di fiducia AWS	Sì	Sì	Sì	Yes
Healthcare AWS	Sì	Sì	Sì	Yes
Gravità del caso / Tempi di risposta SLA				
Guida generale	<24 ore	<24 ore	<24 ore	Il giorno dopo
Sistema compromesso	<12 ore	<12 ore	<12 ore	8 ore
Sistema di produzione compromesso	<4 ore	<4 ore	<4 ore	1 ora
Sistema di produzione fuori uso	<1h	<1h	<1h	30 min
Sistema critico per l'azienda/missione inattivo	N/D	<30min	<15min	30 min
Metodo di contatto	Telefono / Chat / Web / Self Service / Comunità	Telefono / Chat / Web / Self Service / Comunità	Telefono / Chat / Web / Self Service / Comunità	Telefono/Email/Web
Orario di servizio	24/7	24/7	24/7	24/7
Le lingue	IT	IT	IT	IT
Casi e contatti illimitati	Sì	Sì	Sì	Sì
Guida operativa	Contestuale ai casi d'uso	Revisione consultiva annuale e orientamento in base alle richieste	Revisione consultiva annuale e orientamento in base alle richieste	Contestuale ai casi d'uso: - La guida generale comprendeva - Consulenza ad hoc a pagamento
Supporto per software di terze parti	Sì	Sì	Sì	Sì
Consulente di fiducia	Assegnato	Assegnato	Priorità del consulente di fiducia	Assegni
Supportare i flussi di lavoro dell'automazione	Sì	Sì	Sì	Sì
Gestione dei conti tecnici	No	Pool	Designato	No (opzione locale CSAM)

11. Come si accede all'assistenza TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

È possibile accedere all'assistenza attraverso i seguenti metodi:

- **Strumento di ticketing Zendesk:** è possibile inviare la richiesta tramite il portale TechCARE 24x7 dedicato TD SYNnex AWS
- **E-mail:** È possibile inviare la richiesta via e-mail
- **Telefono:** È possibile inoltrare la richiesta chiamando il numero di assistenza specifico per il proprio.

Paese I dati di contatto saranno condivisi via e-mail al momento della sottoscrizione del servizio.

12. Chi può richiedere assistenza? Solo i partner o anche il cliente finale?

Qualsiasi utente con accesso all'account che necessita di assistenza può registrare un ticket, indipendentemente dal fatto che si tratti di un partner o del cliente finale TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 si impegna a risolvere i problemi nel più breve tempo possibile. La nostra priorità è ridurre al minimo i tempi di inattività e le interruzioni, sfruttando la nostra esperienza e le nostre risorse per garantire una risoluzione efficace nel più breve tempo possibile.

13. C'è un limite al numero di incidenti che posso presentare

No, non c'è limite al numero di incidenti che si possono inviare. AWS TechCARE 24x7 fornisce **assistenza illimitata** per tutti gli incidenti relativi ai servizi AWS coperti.

14. Che cos'è lo SLA ?

Il tempo di risposta iniziale (Initial Response Time, IRT) è il tempo massimo entro il quale un tecnico dell'assistenza riconoscerà il problema e inizierà il processo di risoluzione dei problemi. I tempi di risposta dipendono dalla gravità del problema:

- **P0 (Emergenza):** sistema guasto o prodotto non funzionante - Contatto iniziale in 30 minuti
- **P1 (Critico):** compromette la gravemente produzione o limita le principali funzionalità - Contatto iniziale in 1 ora
- **P2 (Maggiore):** problemi che non hanno un impatto rilevante sui sistemi aziendali - Contatto iniziale in 8 ore
- **P3 (Minore):** esiste una condizione minore o un problema di documentazione/funzionalità - Contatto iniziale entro il giorno successivo

15. Qual è il tempo di risoluzione?

TD SYNnex non garantisce né si impegna sui tempi di risoluzione. I tempi di risoluzione vengono determinati dopo un'indagine basata sulla natura del problema segnalato e sulla complessità del sistema. Ogni problema è unico, poiché le architetture di sistema, le esigenze dei clienti, i settori e l'utilizzo dei prodotti variano; tuttavia,

TD SYNnex si impegna a risolvere i problemi nel più breve tempo possibile. La nostra priorità è ridurre al minimo i tempi di inattività e le interruzioni, sfruttando la nostra esperienza e le nostre risorse per garantire una risoluzione efficace nel più breve tempo possibile.

16. Cosa si intende per “incidente critico”?

Un incidente critico si riferisce a un **problema critico, in genere un evento P0 o P1**, che ha un impatto significativo sulle operazioni aziendali del cliente. In questi casi, TD SYNnex applica una supervisione gestionale dedicata, con aggiornamenti frequenti e sforzi di risoluzione più rapidi.

17. Come posso monitorare il mio incidente?

È possibile tenere traccia degli incidenti aperti e monitorarne l'avanzamento attraverso **il portale AWS TechCARE Zendesk TD SYNnex**.

È inoltre possibile richiedere aggiornamenti sullo stato contattando direttamente assistenza via telefono o e-mail. I dettagli di contatto saranno condivisi via e-mail al momento della sottoscrizione del servizio.

18. Come si fa a segnalare un incidente?

Se avete bisogno di un aggiornamento o di un'escalation per un problema già sollevato, potete monitorare e aggiornare gli incidenti aperti attraverso **il portale Zendesk di TD SYNnex AWS TechCARE24x7**. È inoltre possibile richiedere aggiornamenti sullo stato contattando direttamente l'assistenza via telefono o e-mail.

I dati di contatto saranno condivisi via e-mail al momento della sottoscrizione del servizio.

19. Cosa succede se non fornisco le informazioni richieste per un ticket aperto?

Se le informazioni richieste non vengono fornite entro 3-4 giorni di calendario, **TD SYNnex si riserva il diritto di chiudere il ticket**, presumendo che il problema sia stato risolto in modo soddisfacente. È possibile richiedere la riapertura del ticket contattando l'helpdesk tramite il portale Zendesk, o via telefono o e-mail.

I dati di contatto saranno condivisi via e-mail al momento della sottoscrizione del servizio.

20. Come posso attivare TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 su un Account Member?

È possibile richiedere l'attivazione del piano di assistenza TechCARE24x7 **aprendo un ticket in StreamOne ION**, qui: [Invia un ticket: TD SYNnex StreamOne Ion](#). Assicurarsi di includere il numero di Account Member nella richiesta.

IMPORTANTE: Per l'attivazione di AWS TechCARE 24x7 l'account del socio deve essere impostato un pagatore TD SYNnex Partner-Led Support (PLS). Se l'account del membro è attualmente sotto un payer con configurazione Resold, dovrà prima essere trasferito a un payer PLS. Una volta completato il trasferimento, potremo procedere all'attivazione di TechCARE 24x7.

21. TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è disponibile per tutti i miei account AWS Member?

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è **disponibile per qualsiasi account AWS di un pagatore con configurazione Partner Led Support (PLS)**. Tutti gli account della vostra organizzazione AWS sono idonei all'attivazione di TechCARE 24x7. Ogni account con TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 attivo riceverà il servizio.

Per richiedere l'attivazione di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 per un conto utente, inviare richiesta tramite ION: [Invia un ticket: TD SYNnex StreamOne Ion](#). Assicurarsi di includere il numero di conto del socio nella richiesta.

IMPORTANTE: Per l'attivazione di , AWS TechCARE 24x7 l'account del socio deve essere impostato un pagatore TD SYNnex Partner-Led Support (PLS). Se l'account del membro è attualmente sotto un payer con configurazione Resold, dovrà prima essere trasferito a un payer PLS. Una volta completato il trasferimento, potremo procedere all'attivazione di TechCARE 24x7.

22. TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è l'unica opzione di piano di assistenza che ho a disposizione per un account membro?

No, per il vostro conto membro potete scegliere tra:

- Supporto AWS BASIC. L'assistenza non tecnica predefinita di AWS per domande sull'account e sulla fatturazione e per l'aumento della quota di servizio.
- Il supporto per gli sviluppatori AWS può essere esaminato sulla [pagina web del supporto per gli sviluppatori AWS](#).
- E' possibile esaminare le caratteristiche della [dichiarazione di di AWS TechCARE 24x7 servizio](#).

23. Posso cambiare il piano di supporto di account un membro dalla mia consoleAWS?

No, la gestione del ciclo di vita del piano di assistenza (attivazione e cancellazione) deve essere richiesta aprendo un ticket in StreamOne ION: [Invia un ticket: TD SYNnex StreamOne Ion](#). Nella richiesta, prega di fornire il numero di conto del socio e il piano di assistenza che si desidera attivare/disattivare..

24. Cosa succede se devo cancellare TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

L'annullamento di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 comporta il **declassamento dell'account del Socio** al piano di, assistenza AWS BASIC l'assistenza non tecnica predefinita da parte di AWS per domandare sulla fatturazione e l'aumento della quota di servizio.

Per annullare il servizio, inviare la richiesta tramite ION: [Invia un ticket: TD SYNnex StreamOne Ion](#). Tenere presente che il Servizio funziona con un ciclo di , che fatturazione mensile inizia il primo giorno e termina l'ultimo giorno di ogni mese solare. Indipendentemente dalla data di cessazione del Servizio all'interno di un determinato ciclo di fatturazione, verranno applicati gli addebiti per l'intero ciclo.

25. Qual è il prezzo di TD SYNnex TechCARE 24x7?

Il prezzo del servizio TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 **si basa su una percentuale fissa delle spese di utilizzo mensile di AWS** associate a TD SYNnex AWS TechCARE 24x7.

Non è previsto un costo minimo e la tariffa è calcolata esclusivamente in base all'utilizzo di effettivo AWS durante un mese. Verrà preso in considerazione solo l'utilizzo associato agli account con supporto attivo.

Il prezzo di listino di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 è riportato in questo articolo di ION: [EMEA - TD SYNnex AWS TechCARE 24x7: TD SYNnex StreamOne Ion](#).

NOTA BENE: la percentuale applicata è il prezzo del partner TD SYNnex. Il prezzo per il cliente finale dipenderà dal markup di supporto impostato in Charge e Discount in StreamOne ION. È possibile esaminare il mark-up processo di qui:

[Addebiti e sconti: Come creare e gestire i piani di assistenza: TD SYNnex StreamOne Ion](#).

26. Come viene calcolato il costo di TD SYNnex TechCARE 24x7?

Il Servizio funziona con un ciclo di fatturazione mensile, che inizia il primo giorno e termina l'ultimo giorno di ogni mese solare, indipendentemente dalla data di cessazione attivazione del servizio. All'interno di un determinato ciclo di fatturazione, si applicheranno gli addebiti per l'intero ciclo.

Il canone mensile è determinato applicando una **percentuale fissa dei costi di utilizzo di AWS** per tutti gli account coperti da TD SYNnex AWS TechCARE 24x7, calcolata mensilmente. Non sono previsti costi minimi e le tariffe si basano interamente sull'utilizzo effettivo durante il periodo di fatturazione.

La tariffa di TD SYNnex Support è calcolata su base individuale (solo valida per le aziende che non hanno un contratto PPA).

Il canone mensile è calcolato in base alle spese di utilizzo AWS lorde di ogni mese (prima dell'applicazione sconti o crediti di eventuali di utilizzo).

27. Qual è il prezzo di TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 rispetto ad AWS Resold?

	AWS TechCARE 24x7	AWS Business	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise
Spesa minima	Nessun minimo	\$100	\$5,500	\$15,000
Modello di prezzo	Percentuale fissa	Livelli incrementali	Percentuale fissa	Livelli incrementali
Prezzi	7% dei costi mensili di AWS	10% per il primo \$10K 7% da 10.000 a 80.000 dollari 5% da \$80K-\$250K 3% oltre 250.000 dollari	10% dei costi mensili di AWS	10% per il primo \$150K 7% da \$150K-\$500K 5% da \$500K-\$1M 3% oltre 1 milione di dollari
Condizioni di fatturazione	Mensile, su base individuale (potrebbe essere diverso per i contratti PPA)	Mensile, su base individuale	Mensile, su tutti i contibase aggregata di	Mensile, su tutti i contibase aggregata di

Il prezzo di listino di TD SYNnex AWS TechCARE è riportato in questo articolo [EMEA - TD SYNnex AWS TechCARE 24x7: TD SYNnex StreamOne Ion](#)

È possibile trovare i dettagli dei prezzi AWS su [Prezzi dei piani di assistenza AWS| A partire da 29 dollari al mese|AWS Assistenza](#)

Avete bisogno di ulteriore aiuto? Se la vostra domanda non trova risposta qui, contattate il vostro consulente di fiducia TD SYNnex.