

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7

Często zadawane pytania (FAQ)

Zawartość

1. Czym jest TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	2
2. Co obejmuje usługa TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	2
3. Kto zapewnia wsparcie TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	3
4. Czy TD SYNnex posiada kwalifikacje i certyfikat AWS do świadczenia usług wsparcia?	3
5. Jaki jest zakres usługi ?TD SYNnex AWS TechCARE 24x7	3
6. Co jest wyłączone z usługi TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	3
7. Co się stanie, jeśli mój problem będzie wymagał pomocy innej firmy?	4
8. Czy mogę otrzymać wskazówki dotyczące architektury w TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	4
9. Jakie języki obsługuje TD SYNnex TechCARE 24x7?	4
10. Jak TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 wypada w porównaniu z usługą AWS Resold Support?	4
11. Jak uzyskać dostęp do pomocy technicznej TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	6
12. Kto może poprosić o wsparcie? Tylko partnerzy czy również klient końcowy?	6
13. Czy istnieje ograniczenie liczby incydentów, mogę które zgłosić?	6
14. Co to jest umowa SLA dotycząca początkowego czasu reakcji (IRT)?	6
15. Jaki jest czas rozwiązywania incydu?	7
16. Co jest uważane za incydent krytyczny?	7
17. Jak mogę śledzić mój incydent?	7
18. Jak mogę eskalować incydent?	7
19. Co się stanie, jeśli nie podam wymaganych informacji dla otwartego zgłoszenia?	7
20. Jak mogę aktywować TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 na koncie członkowskim?	8
21. Czy TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 jest dostępny dla wszystkich moich kont członkowskich AWS? ...	8
22. Czy TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 jest jedyną opcją planu pomocy technicznej dla konta członkowskiego?	8
23. Czy mogę zmienić plan pomocy technicznej dla konta członkowskiego z poziomu konsoli AWS?	8
24. Co się stanie, jeśli będę musiał anulować TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?	9
25. Jaka jest cena TD SYNnex TechCARE 24x7	9
26. Jak obliczany jest koszt TD SYNnex TechCARE 24x7?	9
27. Jaka jest cena TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 w porównaniu do AWS Resold?	10

1. Czym jest TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

AWS TechCARE 24x7 to kompleksowa usługa wsparcia technicznego dla środowiska AWS, wspierana przez AWS Partner-Led Support. AWS TechCARE 24x7 jest świadczona przez zespół wysoce doświadczonych, certyfikowanych przez AWS inżynierów z ponad dziesięcioletnim doświadczeniem i zapewnia ciągłą pomoc techniczną, gwarantując, że wszelkie problemy lub zakłócenia w środowisku AWS zostaną szybko rozwiązane w celu przywrócenia funkcjonalności. Usługa działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z oświadczeniem o usłudze: [AWS TechCARE 24x7](#).

2. Co obejmuje usługa TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

AWS TechCARE 24x7 to wsparcie techniczne dla usług AWS, które obejmuje **rozwiązywanie problemów, przywracanie systemu i wskazówki dotyczące najlepszych praktyk** związanych ze środowiskami AWS. Usługa jest świadczona przez TD SYNnex i wspierana przez AWS Partner-Led Support (PLS).

Uprawnienia	
Service desk Coverage	24/7 x 365
Początkowe czasy reakcji (IRT) SLA	W zależności od dodatkowości (30 min – następny dzień)
Metoda kontaktu	Telefon / e-mail / portal
Wsparcie poziomu 1 i 2	Tak
Wsparcie warstwy 3 według producenta	Wspierany przez AWS Partner-Led Support (PLS)
Godziny pracy	24/7
Języki	Angielski
Nieograniczona liczba spraw i nieograniczona liczba kontaktów	Tak
Wskazówki architektoniczne	Kontekstowe do przypadków użycia: - Ogólne wskazówki (w zestawie) - Doradztwo ad hoc (odpłatne)
Wsparcie dla oprogramowania innych firm	Tak
Kontrola najlepszych praktyk AWS Trusted Advisor	Tak
Obsługa automatyzacji przepływów pracy	Tak

Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z pełną deklaracją usług: [AWS TechCARE 24x7](#).

3. Kto zapewnia wsparcie TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

Usługa jest dostarczana przez TD SYNnex i wspierana przez AWS Partner-Led Support (PLS). Gwarantuje to, że problemy są rozwiązywane przez wysoko wykwalifikowanych inżynierów z certyfikatem AWS, zgodnie z najlepszymi praktykami i standardami AWS. TD SYNnex jest dostawcą wsparcia AWS od ponad 10 lat i może pochwalić się wszechstronnym zespołem inżynierów wsparcia i ekspertów merytorycznych zapewniających najlepsze w swojej klasie wsparcie. Personel techniczny TD SYNnex posiada ponad 400 certyfikatów technicznych AWS, w tym wszystkie certyfikaty stowarzyszone, profesjonalne i specjalistyczne.

4. Czy TD SYNnex posiada kwalifikacje i certyfikat AWS do świadczenia usług wsparcia?

Tak, globalna korporacja TD SYNnex jest audytowanym dostawcą usług zarządzanych AWS (wymóg świadczenia wsparcia kierowanego przez partnerów, PLS). Kwalifikacje TD SYNnex można sprawdzić pod poniższym linkiem: [AWS Partner TD SYNnex Corporation](#). TD SYNnex przeszedł audyt AWS w 2015, 2018, 2021 i 2024 roku. Audyty w roku 2021 i 2024 uzyskały doskonały wynik. TD SYNnex zapewnia wsparcie AWS Partner Led od ponad 10 lat, obsługując ponad 10 000 przypadków rocznie. Wskaźnik zadowolenia wśród naszych klientów w ciągu ostatnich 365 dni wynosi 98,4%.

5. Jaki jest zakres usługi ?TD SYNnex AWS TechCARE 24x7

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 jest przeznaczony do obsługi incydentów związanych z awarią/naprawą, takich jak

- Awarie systemu związane z produktami lub usługami AWS
- Błędy podczas konfiguracji
- Rozwiązywanie problemów i przywracanie systemu

6. Co jest wyłączone z usługi TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

Niektóre usługi są wyłączone z zakresu TD SYNnex AWS TechCARE 24x7, w tym:

- Wsparcie na miejscu
- Wsparcie dla aplikacji hostowanych przez usługę AWS
- Wsparcie sprzętowe lub licencyjne na miejscu
- Konfiguracja oprogramowania innego niż AWS i infrastruktury sieciowej
- Tworzenie kopii zapasowych i odzyskiwanie danych

Wyczerpująca lista: znajduje się w sekcji Wyłączenia w opisie Oświadczenia o świadczeniu usług [AWS TechCARE 24x7](#).

7. Co się stanie, jeśli mój problem będzie wymagał pomocy innej firmy?

Jeśli incydent dotyczy oprogramowania lub usług innych firm, **AWS TechCARE 24x7 zapewnia wsparcie BEST EFFORT dla oprogramowania innych firm zintegrowanego z AWS**, podobnie jak w przypadku planów wsparcia. Mogą obowiązywać pewne ograniczenia, w zależności od zasad dostawcy zewnętrznego lub kompatybilności oprogramowania. W przypadku bardziej złożonych zgłoszeń dotyczących oprogramowania innych firm, konsultacje ad-hoc w celu uzyskania wskazówek architektonicznych mogą być płatne i nie stanowią podstawowej części usługi TechCARE.

8. Czy mogę otrzymać wskazówki dotyczące architektury w TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

W ramach usługi dostępne są ogólne wskazówki pomagające w konfiguracji i optymalnym wykorzystaniu produktów AWS. Doraźne konsultacje lub dogłębne wsparcie architektoniczne mogą być świadczone za dodatkową opłatą.

9. Jakie języki obsługuje TD SYNnex TechCARE 24x7?

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 jest dostępny w języku **angielskim**.

10. Jak TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 wypada w porównaniu z usługą AWS Resold Support?

Podczas gdy **obie usługi zapewniają wsparcie 24/7**, AWS TechCARE 24x7 jest **opłacalną kosztowo alternatywą** zaprojektowaną do rozwiązywania problemów na zasadzie “zepsute/napraw”

Pełne oświadczenie o świadczeniu usług TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 można znaleźć pod następującym linkiem: [AWS TechCARE 24x7](#).

Szczegółowe informacje na temat AWS Resold można znaleźć na stronie [AWS Support Plans](#)

	Wsparcie biznesowe AWS	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise	AWS TechCARE 24x7
Obsługa klienta i społeczności	Tak	Tak	Tak	Tak
Zaufany doradca AWS	Tak	Tak	Tak	Tak
AWS Health	Tak	Tak	Tak	Tak
Istotność sprawy / czas reakcji SLA				
Ogólne wytyczne	<24 godz.	<24 godz.	<24 godz.	Następny dzień
Uszkodzony system	<12 godzin	<12 godzin	<12 godzin	8 godzin
Uszkodzony system produkcyjny	<4 godz.	<4 godz.	<4 godz.	1 godzina
System produkcyjny wyłączony	<1 godz.	<1 godz.	<1 godz.	30 min
Awaria systemu o krytycznym znaczeniu dla firmy/misji	NIE DOTYCZY	<30min	<15min	30 min
Metoda kontaktu	Telefon / Czat / Internet / Samoobsługa / Społeczności	Telefon / Czat / Internet / Samoobsługa / Społeczności	Telefon / Czat / Internet / Samoobsługa / Społeczności	Telefon/Email/Web
Godziny pracy	24/7	24/7	24/7	24/7
Języki	EN	EN	EN	EN
Nieograniczona liczba spraw i nieograniczona liczba kontaktów	Tak	Tak	Tak	Tak
Wskazówki architektoniczne	Kontekstowe do przypadków użycia	Coroczny przegląd konsultacyjny i wytyczne dotyczące wniosków	Coroczny przegląd konsultacyjny i wytyczne dotyczące wniosków	Kontekstowe do przypadków użycia: • Ogólne wytyczne (w zestawie) • Konsultacje ad-hoc płatne
Wsparcie dla oprogramowania innych firm	Tak	Tak	Tak	Tak
Kontrola najlepszych praktyk AWS Trusted Advisor	Tak	Tak	Priorytet zaufanego doradcy	Tak
Obsługa automatyzacji przepływów pracy	Tak	Tak	Tak	Tak
Zarządzanie kontami technicznymi	Nie	Grupowo	Wybrane	Nie (lokalna opcja CSAM)

11. Jak uzyskać dostęp do pomocy technicznej TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

Dostęp do pomocy technicznej można uzyskać za pomocą następujących metod

- **Narzędzie do obsługi zgłoszeń Zendesk:** Zgłoszenie można przesłać za pośrednictwem dedykowanego portalu TechCARE 24x7TD SYNnex AWS
- **E-mail:** Wniosek można przesłać pocztą elektroniczną
- **Telefon:** Problem można zgłosić, dzwoniąc pod określony numer pomocy technicznej dla danego kraju

Dane kontaktowe zostaną udostępnione pocztą elektroniczną podczas subskrypcji usługi.

12. Kto może poprosić o wsparcie? Tylko partnerzy czy również klient końcowy?

Każdy użytkownik z dostępem do konta, które wymaga wsparcia, może zarejestrować zgłoszenie, niezależnie od tego, czy jest partnerem czy klientem końcowym. TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 zobowiązuje się do jak najszybszego rozwiązywania problemów. Naszym priorytetem jest zminimalizowanie przestojów i zakłóceń, wykorzystując naszą wiedzę i zasoby, aby zapewnić skuteczne rozwiązanie w jak najkrótszym czasie.

13. Czy istnieje ograniczenie liczby incydentów, mogą które zgłosić?

Nie, nie ma ograniczeń co do liczby zgłaszanych incydentów AWS TechCARE 24x7 zapewnia **nieograniczone wsparcie** dla wszystkich incydentów związanych z usługami AWS objętymi wsparciem.

14. Co to jest umowa SLA dotycząca początkowego czasu reakcji (IRT)?

Początkowy czas reakcji (IRT) to **maksymalny czas, w którym inżynier wsparcia potwierdzi incydent i rozpocznie proces rozwiązywania problemów**. Czas reakcji zależy od powagi problemu:

- **P0 (Nagła awaria):** awaria systemu lub produkt nie działa - pierwszy kontakt w ciągu 30 minut.
- **P1 (Krytyczny):** poważnie wpływa na produkcję lub ogranicza główne funkcje - pierwszy kontakt w ciągu 1 godziny.
- **P2 (Poważny):** problemy bez większego wpływu na systemy biznesowe - pierwszy kontakt w ciągu 8 godzin
- **P3 (Drobny):** istnieje drobne zastrzeżenie lub pytanie dotyczące dokumentacji/funkcjonalności - wstępny kontakt do następnego dnia

15. Jaki jest czas rozwiązywania incydu?

TD SYNnex nie gwarantuje ani nie zobowiązuje się do podania czasu rozwiązania incydu. Czas rozwiązania jest określany po zbadaniu sprawy w oparciu o charakter zgłoszonego problemu i złożoność systemu. Każdy problem jest unikalny, ponieważ architektury systemów, potrzeby klientów, branże i wykorzystanie produktów są różne. Jednakże, **TD SYNnex zobowiązuje się do jak najszybszego rozwiązywania problemów**. Naszym priorytetem jest zminimalizowanie przestoju i zakłóceń, wykorzystując naszą wiedzę i zasoby, aby zapewnić skuteczne rozwiązanie w jak najkrótszym czasie.

16. Co jest uważane za incydent krytyczny?

Incydent krytyczny odnosi się do **krytycznej kwestii, zazwyczaj zdarzenia P0 lub P1**, które ma znaczący wpływ na działalność biznesową klienta. W takich przypadkach TD SYNnex stosuje dedykowany nadzór nad zarządzaniem, z częstymi aktualizacjami i szybszymi działaniami naprawczymi.

17. Jak mogę śledzić mój incydent?

Możesz śledzić otwarte incydenty i monitorować ich postępy za **pośrednictwem portalu Zendesk AWS TechCARE TD SYNnex**.

Możesz również poprosić o aktualizację statusu, kontaktując się bezpośrednio z pomocą techniczną przez telefon lub e-mail. Dane kontaktowe zostaną udostępnione pocztą elektroniczną podczas subskrypcji usługi.

18. Jak mogę eskalować incydent?

Jeśli potrzebujesz aktualizacji lub eskalacji już zgłoszonego problemu, możesz śledzić i aktualizować otwarte incydenty za pośrednictwem **portalu Zendesk TD SYNnex AWS TechCARE24x7**. Możesz również poprosić o aktualizację statusu, kontaktując się bezpośrednio z pomocą techniczną przez telefon lub e-mail.

Dane kontaktowe zostaną udostępnione pocztą elektroniczną podczas subskrypcji usługi.

19. Co się stanie, jeśli nie podam wymaganych informacji dla otwartego zgłoszenia?

Jeśli wymagane informacje nie zostaną dostarczone w ciągu 3-4 dni kalendarzowych, **TD SYNnex zastrzega sobie prawo do zamknięcia zgłoszenia**, zakładając, że problem został rozwiązany w sposób zadowalający. Możesz poprosić o ponowne otwarcie zgłoszenia, kontaktując się z działem pomocy technicznej za pośrednictwem portalu Zendesk, telefonu lub poczty e-mail.

Dane kontaktowe zostaną udostępnione pocztą elektroniczną podczas subskrypcji usługi.

20. Jak mogę aktywować TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 na koncie członkowskim?

Możesz poprosić o aktywację planu wsparcia TechCARE24x7, **otwierając zgłoszenie w StreamOne ION**, tutaj: [Wyślij zgłoszenie: TD SYNnex StreamOne ION](#). Pamiętaj, aby w zgłoszeniu podać numer konta członkowskiego.

WAŻNE: W celu aktywacji AWS TechCARE 24x7 konto członkowskie musi być skonfigurowane jako płatnik TD SYNnex Partner-Led Support (PLS). Jeśli konto członkowskie jest obecnie skonfigurowane jako płatnik Resold, należy je najpierw przenieść do płatnika PLS. Po zakończeniu transferu możemy przystąpić do aktywacji TechCARE 24x7.

21. Czy TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 jest dostępny dla wszystkich moich kont członkowskich AWS?

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 **jest dostępny dla każdego konta AWS w ramach płatnika z konfiguracją PartnerLed Support (PLS)**. Wszystkie konta w organizacji AWS kwalifikują się do aktywacji TechCARE 24x7. Każde konto z aktywnym TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 otrzyma tę usługę.

Aby zawnioskować o aktywację TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 dla konta członkowskiego, należy przesłać zgłoszenie za pośrednictwem ION: [Wyślij zgłoszenie: TD SYNnex StreamOne ION](#). Pamiętaj, aby w zgłoszeniu podać numer konta członkowskiego.

WAŻNE: W celu aktywacji AWS TechCARE 24x7 konto członkowskie musi być skonfigurowane jako płatnik TD SYNnex Partner-Led Support (PLS). Jeśli konto członkowskie jest obecnie skonfigurowane jako płatnik Resold, należy je najpierw przenieść do płatnika PLS. Po zakończeniu transferu możemy przystąpić do aktywacji TechCARE 24x7.

22. Czy TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 jest jedyną opcją planu pomocy technicznej dla konta członkowskiego?

Nie, w przypadku konta członkowskiego można wybrać jedną z następujących opcji:

- Wsparcie AWS BASIC, domyślne nietechniczne wsparcie AWS w zakresie pytań dotyczących konta i rozliczeń oraz zwiększania limitów usług.
- Wsparcie , dla programistów AWS, szczegóły dostępne na [stronie wsparcia dla programistów AWS](#).
- TD SYNnex AWS TechCARE 24x7, szczegóły dostępne na [AWS TechCARE 24x7 Statement of Service](#)

23. Czy mogę zmienić plan pomocy technicznej dla konta członkowskiego z poziomu konsoli AWS?

Nie, zarządzanie cyklem życia planu wsparcia (aktywacja i anulowanie) musi być zgłoszone poprzez StreamOne ION: [Wyślij zgłoszenie: TD SYNnex StreamOne ION](#). W zgłoszeniu należy podać numer konta członkowskiego i plan pomocy technicznej, który ma zostać aktywowany/dezaktywowany.

24. Co się stanie, jeśli będę musiał anulować TD SYNnex AWS TechCARE 24x7?

Anulowanie TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 oznacza, że **konto członkowskie zostanie obniżone** do planu wsparcia AWS BASIC, domyślnego nietechnicznego wsparcia AWS w zakresie pytań dotyczących konta i rozliczeń oraz zwiększenia limitu usług.

Aby anulować usługę, prześlij żądanie za pośrednictwem ION:

[Wyślij zgłoszenie: TD SYNnex StreamOne Ion](#). Należy pamiętać, że Usługa działa w miesięcznym cyklu rozliczeniowym, rozpoczynającym się pierwszego i kończącym ostatniego dnia każdego miesiąca kalendarzowego. Niezależnie od daty zakończenia korzystania z Usługi w danym cyklu rozliczeniowym, opłaty będą naliczane za cały cykl.

25. Jaka jest cena TD SYNnex TechCARE 24x7

Wycena usługi TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 jest **oparta na stałym procencie miesięcznych opłat za użytkowanie** AWS związanych z usługą TD SYNnex AWS TechCARE 24x7.

Nie ma minimalnej opłaty, a opłata jest obliczana wyłącznie na podstawie rzeczywistego wykorzystania AWS w ciągu miesiąca. Pod uwagę brane jest tylko użycie związane z kontami, które mają aktywne wsparcie.

Cenę katalogową TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 można znaleźć w tym artykule ION: [EMEA - TD SYNnex AWS TechCARE 24x7: TD SYNnex StreamOne Ion](#).

UWAGA: zastosowana wartość procentowa to cena partnera TD SYNnex. Cena dla klienta końcowego będzie zależeć od konfiguracji narzutu wsparcia w Opłacie i Rabacie w StreamOne ION. Z procesem narzutu można zapoznać się tutaj: [Opłaty i rabaty: Jak tworzyć plany pomocy technicznej i nimizować : TD SYNnex StreamOne Ion](#).

26. Jak obliczany jest koszt TD SYNnex TechCARE 24x7?

Usługa działa w miesięcznym cyklu rozliczeniowym, rozpoczynającym się pierwszego i kończącym ostatniego dnia każdego miesiąca kalendarzowego. Niezależnie od daty zakończenia lub aktywacji Usługi w ramach danego cyklu rozliczeniowego, zastosowanie będą miały opłaty za cały cykl.

Miesięczna opłata jest ustalana poprzez zastosowanie **stałego procentu opłat za użytkowanie AWS** dla wszystkich kont objętych TD SYNnex AWS TechCARE 24x7, obliczanych co miesiąc. Nie ma opłat minimalnych, a opłaty są w całości oparte na rzeczywistym wykorzystaniu w okresie rozliczeniowym.

Opłata za wsparcie TD SYNnex jest obliczana per konto (dotyczy tylko firm, które nie są objęte żadną umową PPA).

Miesięczna opłata jest obliczana na podstawie miesięcznych opłat brutto za korzystanie z AWS (przed zastosowaniem jakichkolwiek rabatów lub kredytów).

27. Jaka jest cena TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 w porównaniu do AWS Resold?

	AWS TechCARE 24x7	AWS Business	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise
Minimalne wydatki	Brak minimum	\$100	\$5,500	\$15,000
Model cenowy	Stała wartość procentowa	Taryfy przyrostowe	Stała wartość procentowa	Taryfy przyrostowe
Wycena	7% miesięcznych opłat AWS	10% dla pierwszych \$10K 7% od \$10K do \$80K 5% od \$80K-\$250K 3% powyżej 250 tys.	10% miesięcznych opłat AWS	10% dla pierwszych \$150K 7% od \$150K-\$500K 5% od \$500K-\$1M 3% powyżej 1 mln USD
Warunki rozliczeń	Miesięcznie, per konto (może się różnić w przypadku konta objętego umową PPA)	Miesięcznie, na podstawie konta	Miesięcznie, na wszystkich kontopodstawie agregacji	Miesięcznie, na wszystkich kontopodstawie agregacji

Cenę katalogową TD SYNnex można znaleźć w tym artykule [EMEA - TD SYNnex AWS TechCARE 24x7: TD SYNnex StreamOne Ion](#)

Szczegóły dotyczące cen AWS można znaleźć na stronie [Pricing for AWS Support Plans | Starting at \\$29 Per Month | AWS Support](#)

Potrzebujesz dodatkowej pomocy? Jeśli nie ma tu odpowiedzi na Twoje pytanie skontaktuj się z zaufanym doradcą TD SYNnex już dziś.