

TechCARE 24x7

Dedizierter, rund um die Uhr verfügbarer und reaktionsschneller Technik-Support von AWS

Angeboten von TD SYNnex | Unterstützt durch AWS Partner-Support

TD SYNnex AWS TechCARE 24x7 bietet:

- ✓ **AWS TechCARE 24x7** ist ein dedizierter, reaktiver Support-Service, der rund um die Uhr zur Verfügung steht, um alle Anforderungen von Unternehmen zu erfüllen, die auf AWS angewiesen sind.
- ✓ Ob es um die Behebung unerwarteter Herausforderungen, die Lösung von Vorfällen oder die Bereitstellung von fachkundiger Beratung in kritischen Momenten geht – **AWS TechCARE 24x7** stellt sicher, dass Sie rund um die Uhr Zugang zu zuverlässigen und reaktionsschnellen AWS-zertifizierten Fachleuten haben.
- ✓ Wir bieten zertifizierten technischen Support der Stufen 1 und 2 an, unterstützt durch die Stärke von AWS Partnergeführtem Support. Diese Partnerschaft ermöglicht es uns, kritische Fälle an unsere Technik-Kollegen der Stufe 3 in AWS zu eskalieren und so eine schnelle Lösung komplexer Herausforderungen zu gewährleisten.
- ✓ Unser technisches Team betreut jährlich über 20.000 Fälle und erreicht damit eine beeindruckende Kundenzufriedenheit von 98,4 %.
- ✓ Mit **AWS TechCARE 24x7** erhalten Sie umfassenden reaktionsschnellen Support, um Störungen schnell zu beheben und Ausfallzeiten zu minimieren – damit Ihr Betrieb reibungslos weiterläuft.

Service Level Agreements und Reaktionszeiten

Schweregrad 1

SCHWEREGRAD 1 oder NOTFALL-AUS – Systemausfall oder Produkt nicht funktionsfähig
Erstkontakt innerhalb von 30 Minuten

Schweregrad 2

SCHWEREGRAD 2 oder KRITISCH – starke Auswirkungen auf die Produktion oder Einschränkung wesentlicher Funktionstüchtigkeit
Erstkontakt innerhalb von 1 Stunde

Schweregrad 3

SCHWEREGRAD 3 oder GRAVIEREND – Probleme ohne wesentliche Auswirkungen auf die Geschäftssysteme
Erstkontakt innerhalb von 8 Stunden

Schweregrad 4

SCHWEREGRAD 4 oder GERING – geringfügiger Fehlerzustand vorhanden oder Frage bezüglich Dokumentation/Funktionstüchtigkeit
Erstkontakt bis zum folgenden Tag

AWS TechCARE 24x7 auf einen Blick

- Sofortige Reaktion auf wichtige technische Probleme zu jeder Tages- und Nachtzeit.
- Ein engagiertes Team von AWS-zertifizierten Spezialisten, die bereit sind, komplexe Probleme zu lösen.
- Branchenführende Service-Levels (Rund um die Uhr – 24x7x365 – ist unser SLA- und Support-Angebot).
- Überwachung aller Serviceaktivitäten.
- Fokussiert auf die Minimierung von Auswirkungen und die schnelle Wiederherstellung des Betriebs.



Für weitere Informationen dazu, wie **AWS TechCARE 24x7** Ihr Unternehmen unterstützen kann, wenden Sie sich noch heute an Ihren TD SYNnex Trusted Advisor!