

TechCARE 24x7

Assistance technique AWS dédiée et réactive, disponible 24 h/24, 7 j/7

Proposée par TD SYNnex | Avec le soutien du Programme de support partenaire d'AWS

Offre AWS TechCARE 24x7 proposée par TD SYNnex :

- ✓ **AWS TechCARE 24x7** est un service d'assistance dédié et réactif, disponible 24 h/24, 7 j/7, conçu pour répondre à tous les besoins des entreprises utilisant AWS.
- ✓ Qu'il s'agisse de relever des défis inattendus, de résoudre des incidents ou de fournir des conseils spécialisés lors de moments critiques, **AWS TechCARE 24x7** vous garantit un accès continu à des professionnels certifiés AWS fiables et réactifs.
- ✓ Nous fournissons une assistance technique certifiée de niveau 1 et de niveau 2, avec le soutien du Programme de support partenaire d'AWS. Ce partenariat nous permet de faire remonter les cas critiques à nos collègues ingénieurs de niveau 3 chez AWS, garantissant une résolution rapide des problèmes complexes.
- ✓ Notre équipe d'ingénieurs gère plus de 20 000 cas par an, atteignant un taux de satisfaction client impressionnant de 98,4 %.
- ✓ Avec **AWS TechCARE 24x7**, vous bénéficiez d'une assistance réactive complète pour résoudre rapidement toute perturbation et minimiser les temps d'arrêt, assurant ainsi la continuité de vos opérations.

Contrats de niveau de service et délais de réponse

Niveau de gravité 1

SEV 1 ou EMERGENCY DOWN – Système hors service ou produit inopérant
Premier contact en 30 minutes

Niveau de gravité 2

SEV 2 ou CRITICAL – Affecte gravement la production ou restreint les fonctions principales
Premier contact en 1 heure

Niveau de gravité 3

SEV 3 ou MAJOR – Problèmes n'ayant pas d'impact majeur sur les systèmes de l'entreprise
Premier contact en 8 heures

Niveau de gravité 4

SEV 4 ou MINOR – Condition mineure existante ou question de documentation/fonctionnalité
Premier contact le lendemain

AWS TechCARE 24x7 en bref

- Réponse immédiate aux problèmes techniques critiques, à tout moment, de jour comme de nuit.
- Une équipe dédiée de spécialistes certifiés AWS, prête à résoudre des problèmes complexes.
- Niveaux de service de pointe (24x7x365 est notre contrat de niveau de service standard et notre offre d'assistance).
- Surveillance de toutes les activités de service.
- Axé sur la minimisation de l'impact et la restauration rapide des opérations.



Pour plus d'informations sur la manière dont **AWS TechCARE 24x7** peut aider votre entreprise, contactez votre conseiller de confiance TD SYNnex dès aujourd'hui !