TD SYNNEX | aws

TechCARE 24×7

Supporto tecnico AWS dedicato, reattivo 24/7

Offerto da TD SYNNEX | Basato sul supporto dei partner AWS

Offerta TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7:

- **AWS TechCARE 24x7** è un servizio di supporto dedicato e reattivo, disponibile 24/7 per soddisfare qualsiasi esigenza delle aziende che si affidano ad AWS.
- Che si tratti di affrontare sfide impreviste, risolvere incidenti o fornire l'assistenza di esperti durante i momenti critici, **AWS TechCARE 24x7** garantisce l'accesso a professionisti affidabili e reattivi certificati AWS in qualsiasi momento.
- Forniamo supporto tecnico certificato di Livello 1 e Livello 2, supportato dalla forza di AWS Partner-Led Support. Questa partnership ci consente di inoltrare i casi critici ai nostri colleghi tecnici di Livello 3 in AWS, garantendo una rapida risoluzione delle sfide complesse.
- Il nostro team di tecnici gestisce oltre 20.000 casi all'anno, ottenendo un impressionante punteggio di soddisfazione del cliente pari al 98,4%.
- Con **AWS TechCARE 24x7**, ottieni un supporto reattivo completo per affrontare tempestivamente qualsiasi interruzione e ridurre al minimo i tempi di fermo, mantenendo la tua operatività sempre al massimo.

AWS TechCARE 24x7 in sintesi

- Risposta immediata a problemi tecnici critici, in qualsiasi momento, giorno e notte.
- Un team dedicato di specialisti certificati AWS, pronti a risolvere problemi complessi.
- Prestazioni di servizio leader nel settore (24x7x365 è il nostro SLA standard e la nostra offerta di supporto).
- Monitoraggio di tutte le attività di assistenza.
- Focus sulla riduzione al minimo dell'impatto e ripristino rapido delle operazioni.

Accordi sui livelli di servizio e tempi di risposta

Livello di gravità 1	**SEV 1 o EMERGENCY DOWN** - sistema spento o prodotto non operativo Contatto iniziale in 30 minuti
Livello di gravità 2	**SEV 2 o CRITICAL** - influisce gravemente sulla produzione o limita la funzionalità principale Contatto iniziale in 1 ora
Livello di gravità 3	**SEV 3 o MAJOR** - problemi che non hanno un impatto significativo sui sistemi aziendali Contatto iniziale in 8 ore
Livello di gravità 4	**SEV 4 o MINORE** - problema minore o una domanda sulla documentazione/ funzionalità Contatto iniziale entro il giorno successivo

Per ulteriori informazioni su come **AWS TechCARE 24×7** può supportare la tua azienda, contatta oggi stesso il tuo TD SYNNEX Trusted Advisor!