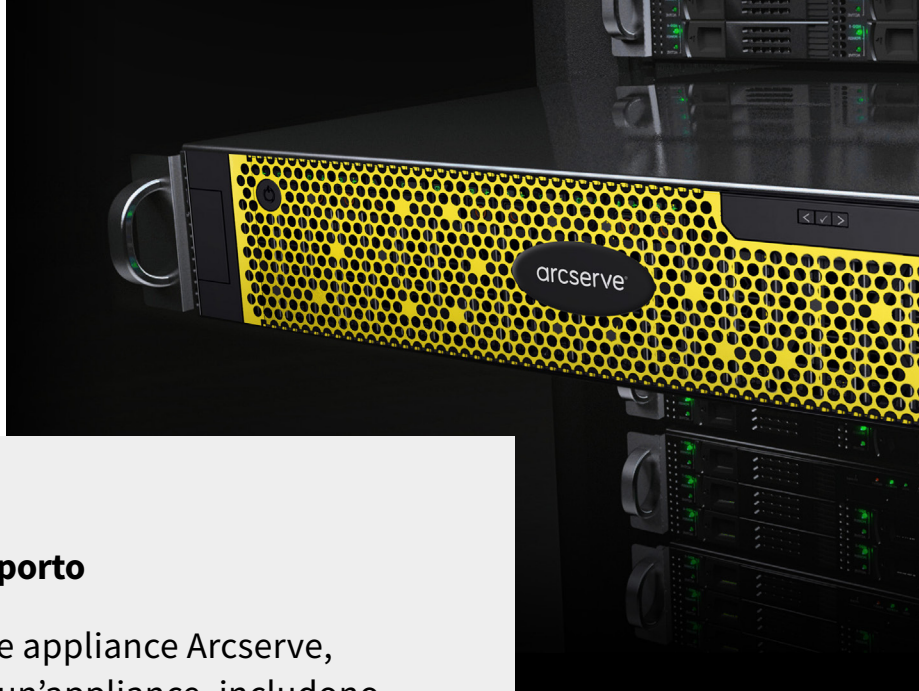


arcserve®

# ARCSERVE APPLIANCES SERIE 9000



## Programmi di manutenzione e supporto

I programmi di manutenzione per le appliance Arcserve, aggiunta necessaria all'acquisto di un'appliance, includono quanto segue per la durata della subscription di manutenzione:

	Manutenzione Gold	Manutenzione Platinum*
Assistenza tecnica telefono/email/online 24x7	✓	✓
Sostituzione della parte hardware sul posto	Il giorno lavorativo successivo	4 ore
Kit di parti di ricambio	Opzionale	Opzionale
Aggiornamenti software gratuiti	✓	✓
Opzioni di durata della subscription	1, 3, 5 anni	1, 3, 5 anni

\* La manutenzione Platinum è soggetta a disponibilità, a seconda della posizione dell'installazione e del funzionamento dell'apparecchi.

## DETTAGLI DEL PROGRAMMA DI MANUTENZIONE

### Manutenzione Gold

La manutenzione Gold include la sostituzione dei componenti hardware in loco entro il giorno lavorativo successivo. Inoltre, i clienti con manutenzione Gold ricevono aggiornamenti software e accesso al supporto tecnico telefonico, online ed e-mail 24x7. Per i clienti con manutenzione Gold sono disponibili opzioni di subscription di uno, tre e cinque anni.

### Manutenzione Platinum

La manutenzione Platinum include una sostituzione delle parti hardware in loco entro quattro ore, oltre ad aggiornamenti software e accesso al supporto tecnico telefonico, online e via email 24x7. Per i clienti con manutenzione Platinum sono disponibili opzioni di subscription di uno, tre e cinque anni.

Nota: La manutenzione Platinum è soggetta a disponibilità, a seconda della posizione dell'installazione e del funzionamento dell'apparecchio. Il rivenditore Arcserve o il rappresentante Arcserve preferito possono confermare la disponibilità della manutenzione Platinum in qualsiasi momento, anche prima dell'acquisto.



## SOSTITUZIONE ON-SITE DI PARTI HARDWARE DELL'APPLIANCE

Dopo aver completato la valutazione, la diagnosi e la definizione del problema da remoto, un tecnico di supporto di Arcserve provvederà a spedire le parti guaste nella sede dove si trova l'appliance e programmerà la visita sul posto in base al programma di manutenzione e alla disponibilità.

Se il problema richiede la visita di un tecnico dell'assistenza sul posto per la sostituzione delle parti, si applica quanto segue:

Tempo di risposta	Tempo di risposta on-site	Termini e condizioni
Il giorno lavorativo successivo	In seguito alla definizione e alla diagnosi telefonica del problema, un tecnico responsabile della sostituzione delle parti può arrivare sul posto il giorno lavorativo successivo. Se non si è disponibili il giorno lavorativo successivo, si può scegliere un giorno lavorativo futuro in base alle proprie esigenze, alle stesse condizioni di servizio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibile cinque (5) giorni alla settimana, dieci (10) ore al giorno, escluse le festività.</li> <li>Le chiamate ricevute da Arcserve dopo le 17:00 ora locale del cliente (dal lunedì al venerdì) e/o le spedizioni inviate dopo tale orario potrebbero richiedere un giorno lavorativo supplementare affinché il tecnico dell'assistenza arrivi nella sede del cliente.</li> </ul>
4 ore	Un tecnico responsabile per la sostituzione delle parti dovrebbe arrivare sul posto entro quattro ore dopo aver completato l'identificazione telefonica del problema. Se non si è disponibili entro le quattro ore, è possibile scegliere di ricevere il servizio in qualsiasi altro momento, secondo le proprie necessità.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibile sette (7) giorni alla settimana, ventiquattro (24) ore al giorno, escluse le festività.</li> <li>Disponibile all'interno di posizioni di risposta selezionate per le quattro (4) ore.</li> </ul>

I clienti con manutenzione Platinum hanno diritto ai servizi di assistenza hardware in loco sia il giorno lavorativo successivo che entro quattro ore. La manutenzione Platinum è soggetta a disponibilità, a seconda della posizione dell'installazione e del funzionamento dell'apparecchio. Il rivenditore Arcserve o il rappresentante Arcserve preferito possono confermare la disponibilità della manutenzione Platinum in qualsiasi momento, anche prima dell'acquisto.

### Condizioni di supporto

Il supporto 24x7 via telefono, e-mail e online per le appliance Arcserve è fornito in base alle [Condizioni di supporto di Arcserve](#).

### Kit di parti di ricambio opzionali

Il kit opzionale di parti di ricambio mette a disposizione un set di parti che, eliminando la necessità di spedizione nel luogo di installazione dell'appliance, accelera la risoluzione di determinati problemi hardware.

Per ulteriori dettagli, contattare il rivenditore Arcserve o il rappresentante Arcserve preferito.

## ARCERVE

Arcserve offre soluzioni eccezionali per proteggere le inestimabili risorse digitali di organizzazioni che necessitano di una protezione scalabile e completa dei dati. Fondata nel 1983, Arcserve è l'azienda più esperta al mondo di soluzioni di business continuity che salvaguardano le infrastrutture IT multi-generazionali con applicazioni e sistemi in qualsiasi luogo, in sede e nel cloud. Le organizzazioni di oltre 150 paesi in tutto il mondo si affidano alle tecnologie e alle competenze integrate e altamente efficienti di Arcserve per eliminare il rischio di perdita di dati e di tempi di inattività prolungati riducendo al contempo fino al 50% il costo e la complessità del backup e del ripristino dei dati. Arcserve ha la sede principale a Minneapolis, Minnesota, con sedi in tutto il mondo.

### Scopri di più [arcserve.com](https://www.arcserve.com)