

Isilon Systems est le leader mondial des systèmes de stockage en réseau (NAS) évolutifs et des logiciels.

Vous avez décidé d'investir dans un produit leader sur son marché : une solution NAS évolutive, qui

### **Des services complets**

Isilon met à votre disposition une équipe mondiale d'experts, prêts à résoudre tout problème relatif à votre

### **Support en ligne**

Isilon offre à ses clients un portail Web convivial, donnant accès 24h/24 aux services suivants :

- Centre d'information Isilon : réponses immédiates au bout du doigt
- Enregistrement et suivi des demandes de support
- Accès à des formations techniques

### **Services professionnels**

Les services professionnels d'Isilon renforcent votre compétitivité avec des offres qui ont fait leurs preuves.

- Services de configuration Isilon (ICS)
- Services d'installation
- Services de conseil et d'intégration
- Services administrés

### **Services "SupportAvantage Secure"**

Que vous soyez une société high-tech imposant le secret absolu ou un ministère exigeant une homologation

- Services confidentiels/homologués
- Homologation TS (Top Secret)
- Top Secret/SCI (TS/SCI)

### **Programme de gestion des comptes stratégiques**

Pour atteindre leurs objectifs dans l'environnement économique actuel, très dynamique, vos équipes inf

## **PRINCIPALES CARACTERISTIQUES**

### **Gestion optimale**

Rentabilisez au maximum vos investissements dans **un système complet de services** en optimisant l'aff

Choisissez les services les mieux adaptés à votre **Centre d'information et support en ligne** et **un pla**

Réponse immédiate à vos questions et autres informations via le **Service "Secure Onsite"** d'Isilon, disponible 24h/24.

Tous les plans de support peuvent être complétés avec des services homologués pour le diagnostic de

### Caractéristiques des services SupportAvantage

#### Support/matériel

#### Gold

Assistance téléphonique et en ligne, 24x7x365

Surveillance et alertes proactives, 24x7 - courrier électronique

Retour de pièces à l'usine pour réparation

Livraison des pièces de rechange le jour ouvré suivant

Livraison des pièces de rechange sous 4 heures

Correctifs/firmware

Mises à jour/firmware

SupportIQ (diagnostics approfondis) ☐ X

Dépannage sur site ☐ X

Retour de matériel (disque, mémoire) **Disponible**

Experts homologués **Disponible**

- **Support/logiciels, 24x7**

- Assistance téléphonique et en ligne, 24x7x365
- Surveillance et alertes proactives, 24x7 - courrier électronique
- Documentation technique
- Notes de mise à jour
- Centre d'information/aide en ligne
- Accès aux notes techniques
- SupportIQ, suivi des événements système
- Diagnostic à distance (autorisation d'accès requise)
- Assistance avec remontée en escalade
- Enregistrement sécurisé des informations sur l'infrastructure de stockage
- Mises à jour et correctifs
- Mises à jour mineures
- Mises à jour majeures (amélioration des performances, nouvelles fonctionnalités, amélioration de la
- Experts homologués (en option avec frais supplémentaires)

### Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur les offres de support d'Isilon, rendez-vous sur [www.isilon.com/support/](http://www.isilon.com/support/) ou contactez Isilon :

- **Numéro vert** : 1-877-2-ISILON (247-4566)
- **Téléphone** : 01 44 10 41 36
- **Télécopie** : 1-206-315-7501
- **E-mail** : [sales@isilon.com](mailto:sales@isilon.com)