

# VMware Technical Account Manager (TAM)

## Introduzione

Molti dei principali clienti VMware si affidano al programma Technical Account Manager (TAM) per ottimizzare il ROI della propria infrastruttura virtuale. Specialisti interni VMware che operano come una sorta di supporto esterno del personale aziendale, i TAM si occupano di promuovere la coerenza dell'ambiente aziendale, di valutare congiuntamente piani di progetto, di aiutare a identificare i rischi e di fornire supporto e procedure ottimali durante tutto il ciclo di vita dell'implementazione. Il TAM assegnato all'azienda lavora sia esternamente, con i fornitori, per garantire un supporto olistico, sia internamente presso VMware per supportare le priorità del cliente. Egli costituisce un canale di accesso diretto alla ricca base di conoscenze e competenze di virtualizzazione VMware, agevola l'interazione con i team di prodotto e gli esperti VMware e supporta le richieste di funzionalità provenienti dall'azienda. In generale, il TAM aiuta a garantire la piena riuscita dell'implementazione dell'infrastruttura virtuale.

## Quando avvalersi del programma TAM

In presenza di una o più condizioni tra quelle elencate di seguito è consigliabile valutare la collaborazione con un TAM VMware:

- Implementazione estesa o complessa di un'infrastruttura virtuale
- Scadenze di implementazione impegnative
- Accordi sui livelli di servizio interni
- Applicazioni innovative dell'infrastruttura virtuale dal punto di vista tecnico o di business

## Servizi

- Report di stato settimanali
- Gestione ed escalation costante delle richieste di supporto in base ai livelli di priorità
- Monitoraggio e notifica proattivi di patch e release
- Modelli di documento, script e procedure ottimali
- Raccomandazioni formali e informali durante tutto il ciclo di vita dell'implementazione
- Visite on site e report di valutazione trimestrali
- Comunicazioni agevolate con i responsabili
- Revisione dell'applicazione delle priorità per programmi alpha e beta

## Vantaggi principali

- Singolo punto di responsabilità per tutte le problematiche relative a VMware
- Pianificazione a carattere consulenziale e supporto costante per garantire la piena riuscita dell'implementazione
- Prospettiva di un addetto ai lavori in merito alle procedure ottimali di implementazione
- Gestione ed escalation delle chiamate di supporto in base ai livelli di priorità

## Vantaggi tattici e strategici

### Singolo contatto all'interno di VMware:

- Risoluzione più rapida delle richieste di assistenza
- Possibilità di usufruire delle procedure ottimali dei Servizi Professionali VMware
- Comunicazioni agevolate con i product manager
- Interazione diretta con l'executive team VMware
- Presa in carico delle richieste e delle funzionalità di prodotto del cliente

## Approccio proattivo all'implementazione dell'infrastruttura virtuale

- Convalida di aspetti cruciali dell'architettura, quali struttura della rete, implementazione della protezione e infrastruttura di storage
- Verifica di processi cruciali, tra cui backup e ripristino, failover e failback, provisioning
- Identificazione dell'impatto di patch, release e avvisi di protezione
- Revisione e raccomandazioni in merito all'architettura dell'infrastruttura virtuale
- Indicazioni sui criteri durante tutto il processo di implementazione dell'infrastruttura virtuale
- Gestione dei rapporti con i fornitori di terze parti in modo da soddisfare le esigenze dell'infrastruttura virtuale del cliente

## Interazione personalizzata in base al contesto

- Disponibilità costante di un esperto di infrastruttura virtuale
- Allocazione del tempo dedicato a ogni tipo di servizio in base alle esigenze del cliente e ai requisiti del progetto
- Status settimanale di tutte le questioni relative a VMware, indipendentemente dalla tipologia

VMware garantisce di eseguire i servizi TAM in maniera accettabile e conforme alle pratiche e agli standard del settore comunemente riconosciuti. LA GARANZIA ESPRESSA SOPRA STABILITA' VIENE FORNITA' IN LUOGO DI QUALSIASI ALTRA GARANZIA, ESPRESSA, IMPLICITA', DI LEGGE O DI ALTRO TIPO RELATIVA AI SERVIZI E AI MATERIALI DI LAVORO FORNITI DA VMWARE O AI RISULTATI EVENTUALMENTE OTTENUTI IN VIRTU' DI TALI SERVIZI O MATERIALI. VMWARE NON RICONOSCE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITA' O IDONEITA' A UN DETERMINATO SCOPO. IN NESSUN CASO VMWARE E' RESPONSABILE PER EVENTUALI SERVIZI O PRODOTTI DI TERZE PARTI IDENTIFICATI O NOMINATI AL CLIENTE DA VMWARE. VMWARE NON SI ASSUME ALCUNA RESPONSABILITA' PER EVENTUALI PERDITE, MANCANTI GUADAGNI O OPPORTUNITA' COMMERCIALI, INDISPONIBILITA', INTERRUZIONE DI ATTIVITA', PERDITA DI DATI O QUALSIASI ALTRO DANNO INDIRETTO, SPECIALE, INCIDENTALI O DERIVANTE DAI SERVIZI TAM IN VIRTU' DI ALCUNA DISPOSIZIONE DI RESPONSABILITA', SIA QUESTA DERIVANTE DA CONTRATTO, TORTO, NEGLIGENZA, RESPONSABILITA' DI PRODOTTO O DI ALTRO TIPO, ANCHE PREVIO AVVISO DEL POSSIBILE VERIFICARSI DI TALE DANNO. LA RESPONSABILITA' COMPLESSIVA DI VMWARE DERIVANTE DA QUESTI SERVIZI TAM NON PUO' IN ALCUN CASO ECCEDERE LA SOMMA PAGATA DAL CLIENTE A VMWARE PER I SERVIZI TAM. Tutto il materiale fornito in virtU' di questi servizi (di seguito denominato "Materiale TAM") e' coperto da copyright VMware. VMware concede al cliente di questo servizio una licenza che consente di utilizzare ed eseguire un numero ragionevole di copie da destinare a uso interno dell'azienda di qualsiasi Materiale TAM al solo scopo di facilitare la conoscenza, l'utilizzo e il funzionamento del proprio o dei propri prodotti VMware concessi in licenza. Salvo quanto espressamente specificato nella frase precedente, non si ha alcun trasferimento di diritti di proprieta' intellettuale o di qualsiasi altra licenza concessa a fronte dei termini di questo servizio. I servizi TAM vengono forniti nel corso del normale orario di lavoro (9:00 - 17:00) calcolato in base al fuso orario della sede principale del cliente. Le visite on site da parte del TAM hanno luogo all'interno del paese in cui si trova la sede principale del cliente. In caso di emissione da parte del cliente di un ordine di acquisto o di altro documento di ordine, i cui termini e condizioni vadano ad aggiungersi o siano in conflitto con i termini e le condizioni del presente Contratto, i termini e le condizioni di tale ordine di acquisto o altro documento di ordine non saranno considerati vincolanti e non modificheranno in alcun modo il presente Contratto.

FOR MORE INFORMATION PLEASE CONTACT VMWARE CONSULTING AT:

consulting@vmware.com

1-877-486-9273  
IN THE U.S. AND CANADA

1-650-475-5000  
ELSEWHERE

VMware SKU: CON-TAM (1 anno - 1 giorno/settimana)

Rev. 2/06v

VMware, Inc. 3145 Porter Drive Palo Alto CA 94304 USA Tel 650-475-5000 Fax 650-475-5001 www.vmware.com

©2003 VMware, Inc. All rights reserved. VMware and the VMware boxes logo are trademarks of VMware, Inc. Microsoft, Windows, and Windows NT are registered trademarks of Microsoft Corporation. Linux is a registered trademark of Linus Torvalds. All other marks and names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.