

Dedicated Technical Support Engineer Service
Número de controle: MS-DTSE
Brazil

1. Escopo

Este serviço oferece ao Cliente um engenheiro de software da Sun para que aja como o ponto de contato técnico do Cliente ("Engenheiro de suporte técnico dedicado") para assessoramento proativo e suporte reativo, bem como procedimento de encaminhamento do software suportado pela Sun ("Serviço"). A Sun utilizará os recursos comercialmente viáveis para oferecer o Serviço.

A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o suporte é fornecido apenas no idioma inglês. Verifique a disponibilidade com o representante de vendas da Sun.

2. Tarefas e serviços da Sun

- **Ponto de contato técnico único:** O Engenheiro de suporte técnico dedicado será o principal ponto de contato técnico do Cliente.
 - **Este serviço inclui:**
 - Diagnóstico, análises, reprodução e procedimento de encaminhamento de erros
 - Solução / correção alternativa viável do erro
 - Gerenciamento e conclusão de chamadas
 - Recomendações e assistência na implementação de melhorias
 - **Este Serviço não inclui:**
 - Suporte para versões modificadas de software
 - Suporte para desenvolvedor
 - Suporte para código personalizado
 - Instalação de software, atualizações e patches
 - Criação de arquitetura
 - Suporte a produtos de terceiros
 - Garantias de correções de erros
 - **Cobertura e tempos de resposta:** O Engenheiro de suporte técnico dedicado estará nas instalações da Sun e oferecerá ao Cliente acesso direto através de telefone, e-mail ou de uma sessão webex durante o horário comercial normal da Sun, excluindo feriados. O suporte é acessado através do 1-800-USA4SUN. O suporte fora do horário comercial será oferecido por engenheiros de plantão mediante pagamento de taxas adicionais.
- **Visita anual no local:** O Engenheiro de suporte técnico dedicado realizará (1) uma visita planejada com antecedência às instalações do Cliente, conforme solicitado, de até dois (2) dias úteis (8 horas cada) para familiarizar-se com a equipe técnica, o ambiente comercial e a arquitetura dos sistemas do Cliente. A viagem e os gastos da visita anual no local estão incluídos na taxa deste Serviço.
- **Plano de Suporte:** A Sun e o Cliente trabalharão juntos para desenvolver um plano de suporte que determine as atividades de suporte específicas que serão realizadas pelo Engenheiro de suporte técnico dedicado como parte deste Serviço ("Plano de Suporte").

A Sun criará o Plano de Suporte com informações fornecidas pelo Cliente. O Plano de Suporte pode incluir:

- Contatos do cliente e protocolo do contrato
- Detalhes da arquitetura e dos componentes de software do Cliente
- Registros de erros e outras informações relevantes
- Requisitos do suporte
- Recomendações da Sun para estabilidade de software
- As atividades da Sun se baseiam nos requisitos e nas recomendações de suporte
- Programas de revisão para análise periódica do andamento

- **Revisões periódicas do andamento e do desempenho:** A Sun oferecerá ao Cliente revisões periódicas através de telefone, e-mail ou webex com base nos acordos documentados no Plano de Suporte.

A Sun oferecerá revisões periódicas do andamento e do desempenho que podem incluir:

- Revisão do resumo das alterações técnicas e organizacionais do Cliente
- Resumo e análise das melhorias recomendadas e do estado atual do software do Cliente
- Revisão das tendências e dos registros de problemas e chamadas do Cliente
- Identificação dos erros e questões pendentes
- Recomendações e atividades planejadas

3. Responsabilidades do cliente

- O Cliente deve manter um contrato de suporte de software Sun Premium atual de todos os softwares suportados pelo Engenheiro de suporte técnico dedicado.
- Mediante solicitação da Sun, o Cliente fornecerá ou disponibilizará o código-fonte, a documentação ou os dados relevantes relativos ao erro relatado e permitirá que a Sun tenha acesso às instalações, sistemas e ambientes operacionais do Cliente, incluindo acesso raiz (somente conforme necessário para coletar dados requeridos para análise, reprodução ou correção do erro).
- O Cliente representa e garante que obtivera todas e quaisquer licenças, autorizações, consentimentos e aprovações de terceiros necessários para permitir que a Sun interaja com ou utilize quaisquer outros software, produtos, equipamentos ou materiais de terceiros no decorrer da entrega deste Serviço.
- Caso a Sun determine a necessidade de visitas adicionais ao local, o Cliente pode ter que custear viagem, hospedagem e despesas diárias.

Este Serviço está sujeito ao seu contrato de serviços existente com a Sun que controla a entrega de Serviços. Se não tiver com a Sun um contrato de serviços com que controle a entrega de Serviços, então o fornecimento de Serviços por parte da Sun deverá estar sujeito aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de serviços ou SOW não constitui uma oferta da Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que tem direito de receber os Serviços.

Última revisão: dezembro de 2008