

Dedicated Technical Support Engineer Service
Numéro de la pièce : MS-DTSE
Canada

1. Champ d'application

Ce service offre au Client un technicien en informatique de Sun afin d'agir en tant que personne-ressource technique du Client (« Technicien de soutien technique dédié ») pour donner des conseil proactifs et un soutien réactif ainsi qu'un recours hiérarchique pour le logiciel pris en charge de Sun (« Service »). Sun fera des efforts commerciaux raisonnables pour fournir ce Service.

Sauf avis contraire de Sun, l'assistance n'est fournie qu'en langue anglaise.

Veillez consulter votre représentant Sun local pour vérifier la disponibilité de ces services dans votre région.

2. Tâches et Éléments livrables par Sun

- **Seule personne-ressource technique** : Le Technicien de soutien technique dédié servira de personne-ressource principale du Client.
 - **Ce Service comprend** :
 - diagnostic d'erreur, analyse, reproduction et recours hiérarchique
 - solution/correction d'erreur alternative viable
 - gestion et résolution des appels
 - recommandations et assistance pour l'implantation pour les améliorations
 - **Ce Service ne comprend pas** :
 - le soutien pour les versions modifiées du logiciel
 - le soutien aux développeurs
 - le soutien du code personnalisé
 - l'installation du logiciel, les mises à jour du logiciel et les programmes de correction
 - conception architecturale
 - soutien du produit provenant d'une tierce partie
 - garantie les corrections d'erreurs
 - **Couverture et temps de réponse** : Le Technicien de soutien technique dédié sera situé à l'usine de Sun et fournira un accès direct au Client par l'intermédiaire du téléphone, par courriel ou d'une session webex pendant les heures d'ouverture normales de Sun, sauf les jours fériés. Vous pouvez accéder au soutien en composant le 1-800-USA4SUN. Les heures en-dehors des heures d'ouverture peuvent être fournies par les techniciens sur appel à des frais supplémentaires.
- **Visite annuelle sur place** : Le Technicien de soutien effectuera une (1) visite pré-planifiée à l'usine du Client, telle que demandée, pouvant aller jusqu'à deux (2) jours ouvrables (8 heures chacune) afin de se familiariser avec le personnel technique du Client, son environnement commercial et l'architecture des systèmes. Le voyage et les dépenses liées à la visite annuelle sur place sont compris dans les frais pour ce Service.

- **Plan de soutien.** Sun travaillera en collaboration avec le Client pour développer un plan de soutien qui soulignera les activités de soutien spécifiques qui seront effectuées par le Technicien de soutien technique dédié et faisant partie de ce Service (« Plan de soutien »).

Sun créera le Plan de soutien avec l'entrée à partir du Client. Le Plan de soutien comprend :

- les coordonnées du Client et le protocole d'engagement
 - les détails de l'architecture du Client et les composants du logiciel
 - l'enregistrement des erreurs et autres informations pertinentes
 - les exigences relatives au soutien
 - les recommandations de Sun pour la stabilité du logiciel
 - les activités de Sun basées sur les exigences de soutien et les recommandations
 - la planification des révisions pour les révisions périodiques du progrès
- **Révisions de la performance et du progrès périodique :** Sun fournira au Client des révisions périodiques par téléphone, courriel ou webex basées sur les accords documentés dans le Plan de soutien.

Sun fournira les révisions périodiques de la performance et du progrès pouvant comprendre :

- la révision du résumé des changements techniques et organisationnels du Client
- le résumé et l'analyse du statut actuel du Client et les améliorations recommandées
- la révision des enregistrements des appels et des problèmes du Client, et les tendances
- l'identification des problèmes et des erreurs majeurs
- les activités planifiées et recommandations

3. Responsabilités du Client

- Le Client doit conserver un contrat de Soutien du logiciel Sun Premium pour tout logiciel pris en charge par le Technicien de soutien technique dédié.
- À la demande de Sun, le Client livrera ou rendra disponible le code source, les données pertinentes ou la documentation reliée à une erreur rapportée, et fournira à Sun l'accès aux usines, aux systèmes et à l'environnement d'exploitation du Client, comprenant l'accès à la racine (seulement pour collecter les données requises pour aider l'analyse de l'erreur, la reproduction ou la correction).
- Le Client représente et garantit qu'il a sécurisé toutes les licences, autorisations et approbations ainsi que tous les consentements provenant de tierces parties requises pour permettre à Sun d'interfacer son logiciel, ses produits, son équipement ou tout autre matériel dans le cadre de ce Service.
- Dans le cas où Sun détermine que des visites sur place additionnelles sont requises, le Client peut encourir les frais de déplacement, d'hébergement et les dépenses quotidiennes.

Ce Service est sujet à votre contrat de services existant avec Sun qui régit la livraison des Services. Si vous ne possédez pas d'accord de services avec Sun, qui gouvernerait la livraison des services, cette livraison devra être sujette aux termes décrits au www.sun.com/sales/salesterms. Cette Liste de services, ou Énoncé des travaux, ne constitue pas une offre par Sun. Les Services décrits ci-dessus sont proposés sous réserve des disponibilités et, sauf sur avis contraire, ne sont offerts que dans le pays susmentionné. Toute mention du « Client » dans la présente Liste de services renvoie à la partie ayant conclu un contrat pour recevoir les Services.

Dernière révision : Décembre 2008