

## Dedicated Technical Support Engineer Service

Part Number: MS-DTSE

专项技术支持工程师服务

部件编号: MS-DTSE

中国

### 1. 范围

此项服务向客户提供一位 Sun 软件工程师作为客户的技术联系人（下称“专项技术支持工程师”），以便对 Sun 支持的软件（下称“服务”）提供主动建议以及被动支持和上报。Sun 将按照商业惯例尽全力提供此项服务。

除非 Sun 另有说明，否则以英语提供支持。

有关是否提供此项服务的说明，请咨询当地的 Sun 销售代表。

### 2. Sun 任务与交付项目

- **单一技术联系人：**专项技术支持工程师将充当客户的主要技术联系人。
  - 此项服务包括：
    - 错误诊断、分析、重现和上报
    - 解决办法/可行的备用错误更正方法
    - 呼叫管理和结束
    - 有关改进的建议和实施帮助
  - **此项服务不包括：**
    - 为软件的改造版本提供支持
    - 开发人员支持
    - 自定义代码支持
    - 安装软件、软件更新和修补程序
    - 架构设计
    - 第三方产品支持
    - 错误更正保证
  - **覆盖时间和响应时间：**专项技术支持工程师将在 Sun 办事处办公，客户可以在 Sun 当地办事处的正常工作时间（不包括法定节假日）通过电话、电子邮件或 webex 会议与其直接联系。可拨打 1-800-USA4SUN 获取支持。待命工程师可以在工作时间以外提供支持，需收取额外费用。
- **年度现场访问：**专项技术支持工程师将根据客户请求按预先计划访问一（1）次客户的工作场所，最长持续两（2）个工作日（每个工作日 8 小时），以熟悉客户的技术员工、业务环境和系统架构。年度现场访问的差旅费和开支均纳入此项服务的费用中。

- **支持计划:** Sun 将与客户一起制定一项涵盖特定支持活动的支持计划, 这些活动是此项服务的组成部分, 由专项技术支持工程师执行 (下称“支持计划”)。

Sun 将通过客户提供的信息制定支持计划。支持计划可能包括:

- 客户联系人和实施协议
  - 客户架构和软件组件的详细信息
  - 错误记录和其他相关信息
  - 支持要求
  - Sun 有关软件稳定性的建议
  - Sun 基于支持要求和建议的活动
  - 有关定期进度审核的审核计划表
- **定期进度和绩效审核:** Sun 将根据支持计划中所述的协议通过电话、电子邮件或 webex 定期为客户提供审核。

Sun 将提供可能包括以下内容的定期进度和绩效审核:

- 简要回顾客户组织和技术变更
- 总结和分析客户当前的软件状态和建议改进
- 审核客户问题和呼叫记录以及趋势
- 标识尚未解决的问题和错误
- 拟定的活动和建议

### 3. 客户责任

- 客户必须持有适用于专项技术支持工程师支持的所有软件的最新 Sun 高级软件支持合同。
- 在 Sun 提出请求时, 客户应向 Sun 提供与报告的错误有关的源代码、相关数据或文档, 并向 Sun 提供适当的权限以便 Sun 访问客户设施、系统和操作环境, 包括根访问权限 (仅在 Sun 收集帮助分析、再现或更正错误所需的数据时使用该权限)。
- 客户声明并保证自己已从第三方取得部分或所有许可证、授权、同意和批准, 以使 Sun 在实施此项服务期间可以使用任何第三方软件、产品、设备或其他资料。
- 当 Sun 认为需要进行额外的现场访问时, 客户可能需要承担额外的差旅费、食宿费和每日出差津贴。

此项服务受您与 Sun 签订的用于管理服务交付的现有服务协议的约束。如果您没有与 Sun 签订用于管理服务交付的服务协议, 则 Sun 的服务交付应遵循 [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms) 中所列的条款。本服务清单或工作说明书 (Statement Of Work, SOW) 并不等同于 Sun 提供了一个有法律约束力的协议。上述服务只有在可用的情况下才会提供, 且仅适用于以上提及的国家/地区 (除非另有说明)。本服务清单中述及的“客户”是指有权享受这些服务的当事人。

最新修订日期: 2008 年 12 月