

Dedicated Technical Support Engineer Service
Teilenummer: MS-DTSE
Germany

1. Umfang

Mit diesem Service wird dem Kunden ein Software-Techniker von Sun zur Verfügung gestellt, der als technische Kontaktperson („dedizierter Support-Techniker“) proaktive Empfehlungen ausspricht und reaktiven Support sowie die Eskalation für von Sun unterstützte Software (Service) übernimmt. Sun ergreift wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um diesen Service bereitzustellen.

Wenn von Sun nicht anders angegeben, ist der Support nur in englischer Sprache verfügbar.

Informationen zur Verfügbarkeit des Services erhalten Sie bei Ihrem Sun Vertriebsbeauftragten.

2. Aufgaben und Leistungen von Sun

- **Zentraler technischer Ansprechpartner:** Der dedizierte Support-Techniker ist der primäre technische Ansprechpartner des Kunden.
 - **Dieser Service umfasst:**
 - Diagnose, Analyse, Reproduzierung und Eskalation von Fehlern
 - Umgehung / durchführbare, alternative Fehlerbehebung
 - Call-Management und Abschluss
 - Verbesserungsempfehlungen und Unterstützung bei der Implementierung
 - **Dieser Service beinhaltet nicht:**
 - Support für geänderte Versionen von Software
 - Entwickler-Support
 - Support für benutzereigenen Code
 - Installation von Software, Software-Updates und Patches
 - Architekturentwurf
 - Support für Produkte von Drittanbietern
 - Garantien für Fehlerkorrekturen
 - **Annahme und Reaktionszeiten:** Der dedizierte Support-Techniker befindet sich in einer Sun-Niederlassung und kann direkt vom Kunden über Telefon, E-Mail oder eine Webex-Sitzung zu den normalen lokalen Geschäftszeiten von Sun (ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen) kontaktiert werden. Der Support ist über 1-800-USA4SUN verfügbar. Außerhalb dieser Geschäftszeiten ist Support durch Bereitschaftstechniker für eine zusätzliche Gebühr verfügbar.
- **Jährlicher Besuch vor Ort:** Der dedizierte Support-Techniker unternimmt einen (1) im Voraus geplanten Besuch des Kundenstandorts, je nach Anforderung, für bis zu zwei (2) Geschäftstage (je 8 Stunden), um die technischen Mitarbeiter des Kunden, die Geschäftsumgebung und die Systemarchitektur kennenzulernen. Reisekosten und Spesen für den jährlichen Besuch vor Ort sind in der Gebühr für diesen Service eingeschlossen.

- **Support-Plan:** Sun erstellt zusammen mit dem Kunden einen Support-Plan, der die einzelnen Support-Aktivitäten, die vom dedizierten Support-Techniker im Rahmen dieses Service erbracht werden, im Wesentlichen beschreibt.

Sun erstellt den Support-Plan in Zusammenarbeit mit dem Kunden. Der Support-Plan kann Folgendes umfassen:

- Kontaktperson beim Kunden und Aufgabenprotokoll
- Einzelheiten zur Architektur und zu den Softwarekomponenten des Kunden
- Aufzeichnung von Fehlern und anderen relevanten Informationen
- Support-Anforderungen
- Sun-Empfehlungen für Softwarestabilität
- Aktivitäten von Sun basierend auf den Support-Anforderungen und Empfehlungen
- Termine für regelmäßige Fortschrittsbesprechungen

- **Regelmäßige Fortschritts- und Leistungsbesprechungen:** Basierend auf den im Support-Plan dokumentierten Vereinbarungen führt Sun mit dem Kunden regelmäßige Besprechungen per Telefon, E-Mail oder Webex durch.

Die von Sun durchgeführten regelmäßigen Fortschritts- und Leistungsbesprechungen können Folgendes umfassen:

- Zusammenfassung der organisatorischen und technischen Änderungen des Kunden
- Zusammenfassung und Analyse des aktuellen Softwarestatus und der empfohlenen Verbesserungen des Kunden
- Besprechung der Probleme und Vorfälle beim Kunden sowie der Trends
- Identifizierung vorhandener Bedenken und Fehler
- Geplante Aktivitäten und Empfehlungen

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- Der Kunde muss einen aktuellen Sun Premium Software Support-Vertrag für jede vom dedizierten Support-Techniker unterstützte Software unterhalten.
- Auf Anfrage von Sun muss der Kunde den Quellcode, relevante Daten oder Dokumentation zu einem gemeldeten Fehler bereitstellen. Der Kunde muss Sun den Zugang zu seinen Einrichtungen, seinen Systemen, seiner Betriebsumgebung einschließlich Root-Zugriff (nur, wenn zur Analyse, Reproduzierung oder Korrektur von Fehlern nötig) gewähren.
- Der Kunde gewährleistet, dass er jegliche Lizenzen, Autorisierungen, Einwilligungen und Genehmigungen von Dritten erworben hat, die Sun benötigt, um Software, Produkte, Geräte und andere Materialien von Drittherstellern bei der Bereitstellung dieses Service zu verwenden und Schnittstellen dazu herzustellen.
- Wenn nach dem Ermessen von Sun weitere Besuche vor Ort erforderlich sind, können dem Kunden zusätzliche Kosten für Reise, Unterbringung und Spesen entstehen.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen Ihnen und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keinen Servicevertrag verfügen, in dem die Serviceleistung geregelt ist, unterliegt die Serviceleistung von Sun den Bedingungen unter www.sun.com/sales/salesterms. Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht

anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung auf den „Kunden“ Bezug genommen wird, ist damit die Partei gemeint, die zum Erhalt der Services berechtigt ist.

Letzte Überarbeitung: Dezember 2008