

Dedicated Technical Support Engineer Service
Part Number: MS-DTSE
Spain

1. Ámbito

Este servicio ofrece al Cliente un ingeniero de software de Sun para que actúe como punto de contacto técnico del cliente (Ingeniero de asistencia técnica exclusivo) encargado de ofrecer un servicio de asesoría y asistencia para el software amparado de Sun (Servicio). Sun hará todo lo posible dentro de un marco razonable en términos comerciales para proporcionar el Servicio.

Salvo que Sun especifique lo contrario, sólo se proporcionará asistencia en inglés.

Consulte con su representante de ventas local de Sun para obtener información sobre la disponibilidad.

2. Tareas y materiales que se deben entregar de Sun

- **Punto de contacto técnico único:** El Ingeniero de asistencia técnica exclusivo actuará como punto de contacto técnico principal del Cliente.
 - **Este Servicio incluye:**
 - Diagnóstico, análisis, reproducción y notificación de errores
 - Solución de errores y sistemas alternativos
 - Administración de llamadas y cierre
 - Asistencia y recomendaciones sobre implementación para mejorar el sistema
 - **Este Servicio no incluye:**
 - Asistencia para versiones modificadas del software
 - Asistencia a desarrolladores
 - Asistencia para código personalizado
 - Instalación del software, actualizaciones, parches
 - Diseño de la arquitectura
 - Asistencia para productos de otros proveedores
 - Garantías de correcciones de errores
 - **Tiempos de respuesta y cobertura:** El Ingeniero de asistencia técnica exclusivo se encontrará en una oficina de Sun y ofrecerá acceso directo al Cliente por teléfono, correo electrónico o sesiones webex durante el horario comercial local de Sun, excluidos los días festivos. La asistencia se ofrece a través del 1-800-USA4SUN. Puede ofrecerse asistencia fuera del horario comercial mediante ingenieros sustitutos por una tarifa adicional.
- **Visita anual a las instalaciones:** El Ingeniero de asistencia técnica exclusivo realizará una (1) visita, planificada anteriormente, a las instalaciones del Cliente, según se solicite, durante un máximo de dos (2) días laborables (8 horas cada uno) para familiarizarse con el personal técnico, entorno de negocios y arquitectura del sistema del Cliente. Los gastos del viaje de la visita anual a las instalaciones están incluidos en la cuota del Servicio.
- **Plan de asistencia:** Sun trabajará con el Cliente para desarrollar un plan de asistencia en el que se definan las actividades de asistencia específicas que llevará a cabo el Ingeniero de asistencia técnica exclusivo como parte de este Servicio (Plan de asistencia).

Sun creará el Plan de asistencia con ayuda del Cliente. El Plan de asistencia puede incluir:

- Personas de contacto y sistema de participación
- Datos detallados sobre la arquitectura y los componentes de software del sistema del Cliente
- Registro de errores y otra información relevante
- Requisitos de asistencia
- Recomendaciones de Sun para la estabilidad del software
- Actividades de Sun basadas en los requisitos de asistencia y las recomendaciones
- Programas de revisiones de progreso periódicas

- **Revisiones de progreso y rendimiento periódicas:** Sun ofrecerá al cliente revisiones por teléfono, correo electrónico o webex según los acuerdos del Plan de asistencia.

Sun ofrecerá revisiones del progreso y el rendimiento periódicas que pueden incluir:

- Resumen de los cambios organizativos y técnicos del Cliente
- Resumen y análisis del estado del software actual del Cliente y mejoras recomendadas
- Revisión de los problemas, registros de llamadas y tendencias del cliente
- Identificación de problemas y errores no resueltos
- Recomendaciones y actividades planificadas

3. Responsabilidades del Cliente

- El cliente debe contar con un contrato de asistencia Sun Premium Software Support para todo el software para el que ofrezca asistencia el Ingeniero de asistencia técnica exclusivo.
- Si Sun lo solicita, el Cliente deberá entregarle o poner a su disposición código fuente, datos relevantes o documentación relativa a un error detectado, y ofrecer a Sun acceso a las instalaciones, sistemas y entorno operativo del Cliente, incluido el acceso como usuario root (sólo cuando sea necesario para recopilar los datos pertinentes o facilitar el análisis, reproducción o corrección de errores).
- El Cliente confirma y garantiza que ha adquirido cualquier licencia, autorización, consentimiento o aprobación necesaria de terceros para que Sun pueda utilizar software, productos, equipo u otro material de terceros durante la prestación de este Servicio.
- En caso de que Sun determine que son necesarias visitas adicionales a las instalaciones del Cliente, es posible que el Cliente deba hacerse cargo de gastos de viajes, acomodación y dietas adicionales.

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios vigente con Sun que establece la prestación de Servicios. Si no tuviera un contrato de servicios con Sun que rigiera la prestación de Servicios, dicha prestación estaría sujeta a las condiciones establecidas en www.sun.com/sales/salesterms. Este Listado de servicios o Declaración de trabajo no constituye una oferta por parte de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, sólo se encuentra disponible dentro de los países citados. Cualquier referencia que se haga al "Cliente" en este Listado de servicios se refiere a la parte que tiene derecho a recibir los Servicios.

Última revisión: Diciembre de 2008