

**Dedicated Technical Support Engineer Service**  
**Référence : MS-DTSE**  
**France**

## **1. Champ d'application**

Ce service fournit au Client un ingénieur logiciel de Sun qui fera office d'interlocuteur technique du Client ("Ingénieur dédié au support technique") pour du conseil proactif, un support réactif et une définition de la gravité pour les logiciels pris en charge par Sun ("Service"). Sun déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir ce Service.

Sauf indication contraire de la part de Sun, l'assistance est fournie uniquement en anglais.

Contactez votre représentant commercial Sun local pour connaître la disponibilité.

## **2. Tâches et prestations livrables par Sun**

- **Interlocuteur technique unique** : L'ingénieur dédié au support technique sera l'interlocuteur technique principal du client.
  - **Ce Service inclut** :
    - diagnostic d'erreur, analyse, reproduction et escalade ;
    - solution de contournement/autre correction d'erreur viable ;
    - gestion d'appel et fermeture ;
    - recommandations et assistance à l'implémentation pour les améliorations.
  - **Ce Service n'inclut pas** :
    - support pour les versions modifiées du logiciel ;
    - assistance aux développeurs ;
    - assistance de code personnalisé ;
    - installation du logiciel, des mises à jour logicielles et des patches ;
    - conception architecturale ;
    - assistance pour les produits tiers ;
    - garanties de corrections d'erreurs.
  - **Horaires et temps de réponse** : L'ingénieur dédié au support technique se trouvera dans les locaux de Sun et sera accessible directement par le Client par téléphone, e-mail ou session webex pendant les heures ouvrables normales de Sun, excepté pendant les jours fériés. Vous pouvez joindre le support au numéro suivant : 1-800-USA4SUN. L'assistance hors heures ouvrables peut être assurée par des ingénieurs de garde moyennant des frais supplémentaires.
- **Visite sur site annuelle** : L'ingénieur dédié au support technique fera une (1) visite planifiée sur le site du Client, d'une durée pouvant aller jusqu'à deux (2) jours ouvrés (8 heures chacun) afin de se familiariser avec le personnel technique, l'environnement d'entreprise et l'architecture système du Client. Les frais de déplacement et dépenses liés à la visite sur site annuelle sont inclus dans le tarif de ce Service.
- **Programme d'assistance** : Sun travaillera avec le Client pour développer un programme d'assistance décrivant les activités d'assistance spécifiques effectuées par l'ingénieur dédié au

support technique et faisant partie de ce Service ("Programme d'assistance").

Sun créera le Programme d'assistance suivant les informations fournies par le Client. Le Programme d'assistance peut inclure :

- les interlocuteurs du Client et le protocole d'engagement ;
- le détail de l'architecture et des composants logiciels du Client ;
- l'enregistrement des erreurs et autres informations pertinentes ;
- les exigences de support ;
- les recommandations de Sun en matière de stabilité logicielle ;
- les activités de Sun basées sur les exigences et recommandations de support ;
- les planifications de révision pour les révisions de progression périodiques.

- **Révisions de progression et de performances périodiques** : Sun fournira au Client des examens périodiques par téléphone, e-mail ou webex en fonction des accords documentés dans le Programme d'assistance.

Sun fournira des révisions de progression et de performances périodiques pouvant inclure :

- révision récapitulative des changements organisationnels et techniques du Client ;
- récapitulatif et analyse de l'état actuel des logiciels du Client et des améliorations recommandées ;
- révision des enregistrements des problèmes et appels du Client, et des tendances ;
- identification des problèmes et erreurs à résoudre ;
- activités planifiées et recommandations.

### 3. Responsabilités du Client

- Le Client doit disposer d'un contrat d'assistance logicielle Sun Premium pour tous les logiciels pris en charge par l'Ingénieur dédié au support technique.
- Le Client fournira à Sun, à sa demande, le code source, les données pertinentes ou la documentation relative à l'erreur signalée et donnera accès à Sun à ses locaux, systèmes et environnement d'exploitation, incluant l'accès racine (uniquement si nécessaire à la collecte de données utiles à l'analyse, reproduction ou correction de l'erreur).
- Le Client affirme et garantit qu'il dispose de toutes les licences, autorisations, consentements et approbations de tiers nécessaires pour permettre à Sun d'interagir avec les éventuels logiciels, produits, équipements ou autres matériaux tiers dans le cadre de sa prestation de Service.
- Si Sun détermine que des visites sur site supplémentaires sont requises, le Client peut encourir des frais de déplacement et de logement ainsi que des indemnités journalières.

Ce Service est assujéti au contrat de services existant entre Sun et le Client régissant la livraison des Services. S'il n'existe pas de contrat de services régissant la livraison des Services entre Sun et le Client, la livraison des Services par Sun est soumise aux termes disponibles à l'adresse : [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). La présente Liste de services ou le présent Descriptif des prestations ne constitue par une offre de la part de Sun. Sauf indication contraire, les Services décrits ci-dessus ne sont proposés que dans le pays susmentionné, dans les limites de leur disponibilité. Toute mention du "Client" dans cette Liste de services désigne la partie ayant droit de recevoir les Services.

Dernière révision : décembre 2008