

Műszaki támogatásra kijelölt mérnök által nyújtott szolgáltatás.

Cikkszám: MS-DTSE

Hungary

1. Érvényesség

Ez a szervizszolgáltatás az Ügyfél számára egy Sun szoftvermérnököt biztosít, akinek az Ügyfél műszaki kapcsolódási pontjaként kell közreműködnie ("Műszaki támogatásra kijelölt mérnök") proaktív tanácsadás, reaktív támogatás és eskaláció révén a Sun által támogatott szoftverre vonatkozóan ("Szerviz") A Sun üzleti szempontból indokolt erőfeszítéseket tesz a szolgáltatás biztosítása érdekében.

Hacsak a Sun nem írja elő másképpen, a támogatást csak angol nyelven biztosítja.

Kérjük, a szolgáltatásrendelkezésre állásáról érdeklődjön a helyi Sun értékesítési képviselőnél.

2. A Sun cég feladatai és a leszállítandó anyagok

- **Egyetlen műszaki kapcsolattartási pont:** A műszaki támogatásra kijelölt mérnök szolgál az Ügyfél elsődleges műszaki kapcsolódási pontjaként.
 - **A jelen Szolgáltatás a következőket tartalmazza:**
 - Hibadiagnózis, elemzés, reprodukció és eskaláció
 - A hibát megkerülő megoldás / megvalósítható alternatív hibajavítás
 - Hívásmenedzselés és lezárás
 - Ajánlások és megvalósítási segítségnyújtás a javítások számára
 - **A következők nem képezik a jelen Szolgáltatás részét:**
 - A szoftver módosított verzióinak támogatása
 - Fejlesztői támogatás.
 - Testreszabott kódtámogatás
 - Szoftver, szoftverfrissítések és patch-ek telepítése
 - Architektúratervezés
 - Harmadik fél termékének támogatása
 - A hibajavítások garanciái
 - **Fedezeti és válaszdíjak:** A műszaki támogatásra kijelölt mérnök a Sun létesítményben tartózkodik és közvetlen hozzáférést biztosít az Ügyfél számára telefon, email vagy webex session révén a Sun rendszeres helyi munkaideje alatt, az állami ünnepnapokat nem beleértve. A támogatás a 1-800-USA4SUN segítségével érhető el. A munkaidőn kívüli támogatás további díjért ügyeletes mérnökök által biztosítható.
- **Évenkénti helyszíni látogatás:** A műszaki támogatásra kijelölt mérnök egy (1) előre megtervezett látogatást tesz az Ügyfél létesítményében, a kérésnek megfelelően, maximum két (2) munkanapig (egyenként 8 óra) hogy megismerkedjen az Ügyfél műszaki személyzetével, üzleti környezetével és rendszerarchitektúrájával. Az éves helyszíni látogatás utazási és egyéb költségeit a jelen Szolgáltatás díja tartalmazza.

- **Támogatási terv:**A Sun együttműködik az ügyféllel olyan támogatási terv létrehozásában, amely válaszolja a műszaki támogatásra kijelölt mérnök által végzett konkrét támogatási tevékenységeket a jelen Szolgáltatás részeként (Támogatási Terv").

A Sun az Ügyféltől kapott javaslatok alapján hozza létre a Támogatási Tervet. A Támogatási Terv az alábbiakat tartalmazhatja:

- Az Ügyfél elérhetősége és a kapcsolattartási protokoll
 - Az ügyfél architektúrájára és szoftverkomponenseire vonatkozó részletek
 - Hibajegyzőkönyv és egyéb fontos információ
 - A támogatás követelményei
 - A Sun szoftverstabilitásra vonatkozó ajánlásai
 - A támogatási követelményeken és ajánlásokon alapuló Sun tevékenységek
 - Felülvizsgálati ütemtervek az előrehaladás időközönkénti felülvizsgálata céljára.
- **Az előrehaladás és a teljesítmény időközönkénti felülvizsgálata.:** A Sun az Ügyfél részére rendszeres időközönként telefonon, email-en vagy webexen továbbítja a felülvizsgálatok eredményét a Támogatási Terv dokumentált megállapodásai alapján.

A Sun rendszeres időközönként felülvizsgálatot nyújt az előrehaladásról és a teljesítményről, amely az alábbiakat foglalhatja magában.

- Az Ügyfél szervezeti és műszaki változásainak összefoglaló áttekintése.
- Az Ügyfél jelenlegi szoftverállapotáról és az ajánlott fejlesztésekről szóló összegzés és elemzés.
- Az Ügyfél kibocsátási és hívási jegyzőkönyveinek és trendjeinek áttekintése.
- A kivételes aggodalmak és hibák azonosítása
- Tervezett tevékenységek és ajánlások

3. A Megrendelő feladatai

- Az Ügyfélnek a Sun Prémium Szoftvertámogatási Szerződést érvényben kell tartania a műszaki támogatásra kijelölt mérnök által támogatott összes szoftverre vonatkozóan.
- A Sun kérésére, az Ügyfél biztosítja vagy rendelkezésre bocsátja egy adott, lényeges hibára vonatkozó forráskódot, fontos adatokat vagy dokumentációt és hozzáférést biztosít a Sun számára az Ügyfél létesítményeihez, rendszereihez és működési környezetéhez, beleértve a gyökérhozzáférést (csak olyan mértékben, amely szükséges a hibaelemzés, reprodukció és korrekció elősegítése érdekében végzett adatgyűjtéshez).
- A Megrendelő kijelenti és garantálja, hogy a harmadik féltől beszerzett minden olyan licencet, jogosítást, beleegyezést és jóváhagyást, amely lehetővé teszi a Sun részére a csatlakozást a harmadik fél által forgalmazott szoftver- és hardvertermékhez, berendezéshez illetve egyéb anyaghoz a jelen szolgáltatás nyújtásához.
- Amennyiben a Sun megállapítja, hogy további helyszíni látogatásokra van szükség, az Ügyfél számára további utazási, szállási és napi díj-költségek merülhetnek fel.

Ez a Szolgáltatás a Sunnal meglévő szolgáltatási szerződés hatálya alá esik, amely a Szolgáltatások nyújtását szabályozza. Amennyiben Önök nem kötöttek olyan szolgáltatási szerződést a Sunnal, amely a Szolgáltatások nyújtását meghatározza, a Sun általi szolgáltatásnyújtást az alábbi weboldalon található feltételek szabályozzák: www.sun.com/sales/salesterms. A Szolgáltatás Lista vagy SOW a Sun

részéről nem jelent árajánlatot. A fent ismertetett Szolgáltatások nem mindig elérhetők, és más rendelkezés hiányában csak a fent megjelölt országban vehető igénybe. Az ebben a szolgáltatási listában a „Vevőre” való bármilyen hivatkozás a Szolgáltatást fogadó félre vonatkozik.

Utolsó módosítás: 2008. december