

Dedicated Technical Support Engineer Service

Numero di parte: MS-DTSE

Italy

1. Scopo

Sun offre al cliente un servizio di consulenza proattiva e di assistenza reattiva con escalation per software supportati da Sun ("servizio"), fornito da un tecnico specializzato di Sun che funge da punto di contatto tecnico del cliente ("addetto all'assistenza tecnica dedicato"). Sun compirà sforzi ragionevoli da un punto di vista commerciale per fornire il servizio.

Se non diversamente specificato da Sun, il servizio di assistenza verrà fornito esclusivamente in lingua inglese.

Per verificarne la disponibilità, contattare un rappresentante Sun.

2. Attività e servizi di Sun

- **Singolo punto di contatto tecnico:** l'addetto all'assistenza tecnica dedicato fungerà da punto di contatto principale del cliente.
 - **Questo servizio include:**
 - Diagnosi di errori, analisi, riproduzione ed escalation
 - Risoluzione di errori e altre soluzioni possibili
 - Gestione e chiusura delle richieste
 - Suggerimenti e assistenza all'implementazione per miglioramenti
 - **Il presente servizio non include:**
 - Supporto per versioni del software modificate
 - Assistenza per sviluppatori
 - Assistenza a livello di codice personalizzato
 - Installazione di software, aggiornamenti software e patch
 - Progettazione architettonica
 - Assistenza a prodotti di terze parti
 - Garanzie delle correzioni di errori
 - **Ore di copertura e tempi di risposta:** l'addetto all'assistenza tecnica dedicato presterà tale servizio presso una sede di Sun e potrà essere contattato direttamente dal cliente tramite telefono, e-mail o una sessione WebEx durante il normale orario di lavoro locale di Sun, festività escluse. Il servizio di assistenza può essere contattato al seguente numero: 1-800-USA4SUN. Durante le ore non lavorative è possibile usufruire del servizio di assistenza dietro pagamento di un costo aggiuntivo.
- **Visita annuale in sede:** l'addetto all'assistenza tecnica dedicato effettuerà una (1) visita programmata nella sede del cliente, su sua richiesta, per un massimo di due (2) giorni lavorativi (ciascuno di 8 ore) per conoscere il personale tecnico, l'ambiente di lavoro e l'architettura dei sistemi del cliente. I costi e le spese di viaggio per la visita annuale nella sede sono inclusi nel prezzo del presente servizio.

- **Programma di assistenza:** Sun svilupperà insieme al cliente un programma di assistenza in cui verranno stabilite le attività di assistenza specifiche di competenza dell'addetto all'assistenza tecnica dedicato durante la fornitura del presente servizio ("programma di assistenza").

Sun elaborerà il programma di assistenza con il contributo del cliente. Il programma di assistenza può includere:

- Contatti del cliente e protocollo di accordo
- Descrizione dei componenti dell'architettura e dei software del cliente
- Registro di errori e altre informazioni importanti
- Requisiti per l'assistenza
- Consigli di Sun per la stabilità del software
- Attività di Sun basate sui requisiti e i consigli per l'assistenza
- Programmazione di rapporti periodici sullo stato delle attività

- **Rapporti periodici sullo stato delle attività e sulle prestazioni del servizio:** Sun fornirà al cliente rapporti periodici tramite telefono, e-mail o una sessione WebEx in base agli accordi specificati nel programma di assistenza.

Sun fornirà rapporti periodici sullo stato delle attività e le prestazioni del servizio che possono includere:

- Analisi riepilogativa delle modifiche tecniche e organizzative del cliente
- Riepilogo e analisi dello stato corrente del software del cliente e miglioramenti consigliati
- Rapporto sui registri dei problemi e delle richieste del cliente
- Identificazione di problemi ed errori non risolti
- Attività pianificate e consigli

3. Responsabilità del cliente

- Il cliente deve agire in conformità a un contratto di assistenza avanzata per tutti i software Sun supportati dall'addetto all'assistenza tecnica dedicato.
- Su richiesta di Sun, il cliente dovrà comunicare o rendere disponibile il codice di origine, i dati o la documentazione relativi a un errore registrato, e fornire a Sun l'accesso alle strutture, ai sistemi e all'ambiente operativo del cliente, inclusa la directory principale (esclusivamente allo scopo di raccogliere i dati necessari per effettuare l'analisi, la riproduzione o la correzione di errori).
- Il cliente dichiara e garantisce di disporre di tutte le licenze, le autorizzazioni, i consensi e le approvazioni di terzi necessari per consentire a Sun di utilizzare eventuali prodotti, software, attrezzature o altri materiali di terzi e interagire con gli stessi nel corso dell'erogazione del servizio.
- Qualora Sun determini che sono necessarie visite in sede aggiuntive, il cliente potrebbe dover sostenere le spese di viaggio, alloggio e vitto.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun in base al quale viene erogato il servizio. Se non si dispone di un accordo di servizi con Sun che regoli la fornitura dei servizi, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in www.sun.com/sales/salesterms. Tale elenco di servizi o SOW non costituisce un'offerta da parte di

Sun. La fornitura dei servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopraindicato. In questo elenco di servizi, per "cliente" si intende la parte autorizzata a ricevere i servizi.

Ultima revisione: dicembre 2008