

Dedicated Technical Support Engineer Service
Part Number: MS-DTSE
専属テクニカル・サポート・エンジニア・サービス
部品番号: MS-DTSE
JAPAN

1. 概要

このサービスは、プロアクティブアドバイザー（予防保守）とリアクティブサポート（障害復旧）、およびサンでサポートされているソフトウェアのエスカレーション（以下、「サービス」）のためにお客様の技術的な連絡担当者（以下、「専属のテクニカル・サポート・エンジニア」）となるソフトウェアエンジニアを提供します。サンは、商業的に適切な範囲内でサービスを提供するよう努めます。

サンによる特別の指定がない限り、サポートは英語のみの対応となります。

サービスをご利用いただけるかどうかについては、サンの販売代理店にお問い合わせください。

2. サービスの内容

- ・ **専任の技術担当者:** 専属のテクニカル・サポート・エンジニアは、お客様の主要な技術担当者となります。
 - ・ このサービスでは、次の作業を行います。
 - ・ エラーの診断、分析、リプロダクションおよびエスカレーション
 - ・ 問題解決/実行可能な代替としてのエラー修正
 - ・ コール・マネジメントおよびクロージャー
 - ・ 改善のための推奨事項および実装サポート
 - ・ 次の作業はサービスの対象外です。
 - ・ 変更されたソフトウェアのサポート
 - ・ 開発者のサポート
 - ・ カスタム・コードのサポート
 - ・ ソフトウェアのインストール、アップデート、パッチ
 - ・ アーキテクチャーの設計
 - ・ サード・パーティ製品のサポート
 - ・ エラー修正の保証
 - ・ **受付時間と対応時間:** 専属のテクニカル・サポート・エンジニアはサンの施設に配置され、現地事業所の通常営業時間内（祝祭日を除く）に電話、電子メール、WebEx 会議でお客様に直接連絡します。サポートには、1-800-USA4SUN からお問い合わせいただけます。営業時間外のサポートは、追加料金をお支払いいただければ、待機エンジニアが対応いたします。

- ・ **年間サイト訪問:** 専属のテクニカル・サポート・エンジニアは、お客様の技術担当者、ビジネス環境、システムのアーキテクチャーを把握するために、要求に応じて事前に計画した上でお客様の施設を一度、最大 2 営業日間（各 8 時間）訪問します。年間サイト訪問の交通費および経費は、このサービス料金に含まれます。
- ・ **サポート・プラン:** サンはこのサービスの一環として、お客様と共同で、専属テクニカル・サポート・エンジニアによって実施される個別のサポート作業についてサポート・プランを作成します（以下、「サポート・プラン」）。

サンは、お客様からの情報を基にサポート・プランを作成します。サポート・プランには、次の内容が含まれます。

- ・ お客様側の担当者および契約内容
 - ・ お客様のアーキテクチャーおよびソフトウェア・コンポーネントの詳細
 - ・ エラーおよびその他の関連情報の記録
 - ・ サポートの要件
 - ・ ソフトウェアの安定性に向けたサンの推奨事項
 - ・ サポートの要件および推奨事項に基づくサンの作業
 - ・ 定期的に進行状況を確認するための確認スケジュール
- ・ **定期的な進行状況およびパフォーマンスの確認:** サンは、サポート・プランにおける書面による合意に基づき、お客様に対して定期的に電話、電子メール、または WebEx による確認を行います。

サンによる定期的な進行状況およびパフォーマンスの確認には、次の内容が含まれます。

- ・ お客様の組織的および技術的な変更についての概要の確認
- ・ お客様の現在のソフトウェアの状態と推奨される改善策の概要および分析
- ・ お客様の問題と要求の記録および傾向性の確認
- ・ 未解決の問題およびエラーの確認
- ・ 計画された作業および推奨事項

3. お客様の責任

- ・ お客様は専属のテクニカル・サポート・エンジニアによってサポートされるすべてのソフトウェアについて、現在の Sun Software Premium Support 契約を維持する必要があります。
- ・ お客様は、サンの要請に応じて、利用可能なソース・コード、関連するデータ、報告されたエラーに関する文書を提供または作成し、ルートアクセスを含む、お客様の施設、システム、オペレーティング環境へのアクセスをサンに許可します（必要な場合のみエラーの分析、再現または修正に必要なデータを収集します）。

- ・ お客様は、このサービスの提供に際してサンがサードパーティー製のソフトウェア、製品、装置およびその他の機材とのインターフェース接続を行う場合には、そのために必要なライセンス、認可、同意、承諾のいずれかまたはすべてについて保証することを、表明および保証します。
- ・ サンが追加のサイト訪問を行う必要があると判断した場合には、移動、滞在、および日割り計算による費用が追加で発生する場合があります。

本サービスは、サービス提供についてお客様がサンと締結した既存のサービス契約に従います。サンとサービス契約を締結していない場合、サンによるサービス提供は、www.sun.com/sales/salestermsに記載されている条件に従うものとします。この契約関連 Web ページは、サンとのサービス契約の締結を促すものではありません。サービスの内容は、それぞれの国の事情により、国によって異なる場合があります。上記において別段の定めがないかぎり、上記の内容は日本国内のみにおいて有効です。この契約関連 Web ページ中の「お客様」とは、サービスの提供を受ける資格を有する当事者を指します。

更新日：2008年12月