

Dedicated Technical Support Engineer Service

Part Number: MS-DTSE

전담 기술 지원 엔지니어 서비스

부품 번호: MS-DTSE

한국

1. 개요

본 서비스는 Sun 지원 소프트웨어의 사전 자문, 상호 지원 및 상부 직속 보고에 대하여 고객의 기술 담당자 역할을 수행하는 Sun 소프트웨어 엔지니어("전담 기술 지원 엔지니어")를 고객에게 제공합니다("서비스"). Sun은 서비스 제공을 위해 상업적으로 타당한 노력을 다할 것입니다.

Sun이 별도로 지정하지 않는 한 지원 서비스는 영어로만 제공됩니다.

서비스 제공 가능성에 대한 자세한 내용은 Sun 판매 대리점으로 문의하십시오.

2. Sun에서 제공하는 업무 및 서비스

- **단일 기술 담당자:** 전담 기술 지원 엔지니어는 고객의 1차 기술 담당자 역할을 합니다.
 - 이 서비스에는 다음이 포함됩니다.
 - 오류 진단, 분석, 재현 및 상부 직속 보고
 - 해결 방법/실행 가능한 대체 오류 수정 방법
 - 통화 관리 및 마감
 - 개선하기 위한 권장 사항 및 구현 지원
 - 이 서비스에는 다음이 포함되지 않습니다.
 - 소프트웨어 업데이트 버전 지원
 - 개발자 지원
 - 사용자 정의 코드 지원
 - 소프트웨어 설치, 소프트웨어 업데이트 및 패치
 - 아키텍처 설계
 - 타사 제품 지원
 - 오류 수정 보증
 - **서비스 제공 시간 및 대응 시간:** 전담 기술 지원 엔지니어는 Sun 사무소에서 공휴일을 제외한 Sun의 지역별 정규 업무 시간에 전화, 전자 메일 또는 WebEx 세션을 통해 고객에게 직접적 액세스를 제공합니다. 지원은 1-800-USA4SUN을 통해 제공됩니다. 비 정규적 업무 시간에 대기 엔지니어가 제공하는 지원은 추가 요금이 필요할 수 있습니다.

- **연간 현장 방문:** 전담 기술 지원 엔지니어는 요청에 따라 고객 사무소에 대해 최대 2일 (업무일 기준)(일당 8시간)인 1차의 사전 방문을 통해 고객의 기술 담당자, 업무 환경 및 시스템 아키텍처에 대하여 요해할 수 있습니다. 연간 현장 방문에 대한 출장 경비는 이 서비스의 요금에 포함됩니다.
- **지원 계획:** Sun은 고객과 협력하여 지원 계획("지원 계획")을 개발합니다. 이 계획은 해당 서비스의 일부로 전담 기술 지원 엔지니어가 수행하는 특정 지원 활동을 개괄적으로 설명합니다.

Sun은 고객이 제공한 정보를 통해 지원 계획을 작성합니다. 해당 지원 계획은 다음 사항을 포함합니다.

- 고객 담당자 및 계약 초안
- 고객 아키텍처 및 소프트웨어 구성 요소에 대한 세부 정보
- 오류 및 기타 관련 정보에 대한 기록
- 지원 요구 사항
- 소프트웨어 안정성에 대한 Sun의 권장 사항
- 지원 요구 사항 및 권장 사항을 기준한 Sun 활동
- 정기적인 진행 상황 검토에 대한 일정 확인
- **정기적인 진행 상황 및 성능 검토:** Sun은 지원 계획의 문서화된 계약서에 기준하여 고객에게 정기적인 전화, 전자 메일 또는 webex 검토를 제공합니다.

Sun은 다음을 포함할 수 있는 정기적인 진행 상황 및 성능 검토를 제공합니다.

- 고객의 조직 및 기술적 변경 사항에 대한 요약적 검토
- 고객의 현재 소프트웨어 상태 및 권장 개선 사항에 대한 요약 및 분석
- 고객의 문제와 통화 기록에 대한 검토 및 추세 파악
- 돌출한 문제점 및 오류 파악
- 계획 활동 및 권장 사항

3. 고객 책임

- 고객은 전담 기술 지원 엔지니어의 지원을 받는 모든 소프트웨어에 대한 Sun 프리미엄 소프트웨어 지원 계약을 보관해야 합니다.
- Sun의 요청에 따라, 고객은 보고된 오류에 관계되는 소스 코드, 관련 데이터 또는 문서를 제공해야 하며 Sun에게 고객의 시설, 시스템 및 운영 환경에 대해 루트 액세스(오류 분석, 재현 또는 수정을 위해 데이터를 수집할 경우만 해당)를 포함한 액세스 권한을 제공해야 합니다.
- 고객은 본 서비스를 제공하는 과정에서 Sun이 타사의 소프트웨어, 제품, 장비 또는 기타 자료를 사용할 수 있도록 필요한 제반 라이선스, 인증, 동의 및 승인을 타사로부터 모두 확보해야 합니다.

- 추가 현장 방문이 필요하다고 Sun에서 판단할 경우, 고객에게는 추가 교통비, 숙박비 및 일당 경비가 발생할 수 있습니다.

이 서비스는 서비스 제공을 규정하는 기존 Sun 서비스 계약의 적용을 받습니다. 서비스 제공을 규정하는 Sun 서비스 계약이 없는 경우, Sun의 서비스 제공에는 www.sun.com/sales/salesterms의 규정이 적용됩니다. 본 서비스 목록 또는 SOW(작업 명세서)는 Sun에서 제공하는 서비스에 포함되지 않습니다. 상기 서비스는 특별히 명시되지 않는 한 위에서 언급된 국가에만 해당됩니다. 본 서비스 목록의 "고객"은 서비스를 받을 권한이 있는 당사자를 가리킵니다.

마지막 수정: 2008년 12월