

Dedicated Technical Support Engineer Service

Número de parte: MS-DTSE

Mexico

1. Alcance

Este servicio proporciona al Cliente un ingeniero de software de Sun a fin de que actúe como punto de contacto técnico del Cliente ("Ingeniero de soporte técnico dedicado") para recibir asistencia anticipada, soporte reactivo y escalabilidad para software admitido por Sun ("Servicio"). Sun hará todo lo posible dentro de un marco razonable en términos comerciales para proporcionar el Servicio.

Salvo que Sun especifique lo contrario, sólo se proporcionará soporte en inglés.

Póngase en contacto con un representante de ventas de Sun para solicitar información sobre la disponibilidad.

2. Tareas y prestaciones de Sun

- **Punto único de contacto técnico:** el Ingeniero de soporte dedicado actuará como el punto de contacto técnico principal del Cliente.
 - **Este Servicio incluye:**
 - Diagnóstico, análisis, reproducción y escalabilidad de errores
 - Soluciones temporales o correcciones de errores alternativas y viables
 - Administración y cierre de llamadas
 - Recomendaciones y asistencia para la implementación a fin de lograr mejoras
 - **El Servicio no incluye:**
 - Soporte para versiones modificadas del software
 - Soporte para desarrolladores
 - Soporte de código personalizado
 - Instalación de software, actualizaciones de software, parches
 - Diseño de la arquitectura
 - Soporte para productos de otros fabricantes
 - Garantías de correcciones de errores
 - **Tiempos de cobertura y respuesta:** el Ingeniero de soporte técnico dedicado se ubicará en instalaciones de Sun y proporcionará acceso directo para el Cliente por teléfono, correo electrónico o una sesión WebEx en el horario de atención local normal de Sun, excepto los días feriados. Es posible acceder al soporte llamando al 1-800-USA4SUN. Es posible recibir el soporte de ingenieros que estén de servicio fuera del horario de atención con una cuota adicional.
- **Visita anual a las oficinas del Cliente:** el Ingeniero de soporte técnico dedicado realizará una (1) visita planificada con anticipación a las instalaciones del Cliente, según se solicite, por dos (2) días laborales como máximo (de 8 horas cada uno) a fin de familiarizarse con el personal técnico del Cliente, el entorno de la empresa y la arquitectura de los sistemas. El viaje y los gastos para la visita anual a las oficinas del Cliente se incluyen en la cuota por el Servicio.

- **Plan de soporte:** Sun trabajará junto al Cliente para desarrollar un plan de soporte que defina las actividades de soporte específicas que realizará el Ingeniero de soporte técnico dedicado como parte de este Servicio ("Plan de soporte").

Sun creará el Plan de soporte con la colaboración del Cliente. El Plan de soporte puede incluir:

- Contactos y protocolo de compromiso del Cliente
- Detalles de la arquitectura y los componentes de software del Cliente
- Registro de errores y otros datos relevantes
- Requisitos de soporte
- Recomendaciones de Sun para la estabilidad del software
- Actividades de Sun según los requisitos y las recomendaciones de soporte
- Programación de revisiones para controles periódicos de progreso

- **Revisiones periódicas de progreso y rendimiento:** Sun proporcionará al Cliente revisiones periódicas por teléfono, correo electrónico o WebEx según los acuerdos documentados en el Plan de soporte.

Sun proporcionará revisiones periódicas de progreso y rendimiento que pueden incluir:

- Revisión resumida de los cambios técnicos y organizativos del Cliente
- Resumen y análisis del estado actual del software del Cliente y mejoras recomendadas
- Revisión de los registros de problemas y llamadas, y de las tendencias del Cliente
- Identificación de inquietudes y errores pendientes
- Actividades planificadas y recomendaciones

3. Responsabilidades del Cliente

- El Cliente debe disponer de un contrato de soporte Premium de Software de Sun para todo el software que puede recibir soporte por el Ingeniero de soporte técnico dedicado.
- A solicitud de Sun, el Cliente proporcionará o pondrá disponible el código fuente y los datos o la documentación relevantes vinculados al error informado, y permitirá el acceso de Sun a las instalaciones, los sistemas y el entorno operativo del Cliente, incluido el acceso al directorio raíz (sólo en la medida que sea necesario para facilitar el análisis, la reproducción o la corrección de errores).
- El Cliente declara y garantiza que ha obtenido todas las licencias, las autorizaciones, los permisos y las aprobaciones de terceros necesarias para permitir que Sun interactúe con cualquier software, producto, equipo o material de terceros durante la prestación de este Servicio.
- En el caso de que Sun determine la necesidad de visitas adicionales a las oficinas del Cliente, es posible que el Cliente incurra en gastos de viaje, alojamiento y viáticos adicionales.

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios que haya celebrado con Sun, el cual rige la prestación de Servicios. Si no dispone de un contrato de servicio con Sun que rija la prestación de los Servicios, la prestación de los Servicios por parte de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. La presente Lista de servicios o Declaración de trabajo (SOW) no constituye oferta alguna por parte de Sun. Los Servicios antes descritos están sujetos a disponibilidad y, a menos que se especifique lo contrario, únicamente están disponibles en el país indicado en el

encabezamiento. Toda referencia a "Cliente" en esta Lista de servicios se refiere a la parte que tiene derecho a recibir los Servicios.

Última revisión: diciembre de 2008