

**Dedicated Technical Support Engineer Service**  
**Numer części: MS-DTSE**  
**Poland**

## **1. Zakres**

Ta usługa obejmuje wyznaczenie inżyniera oprogramowania firmy Sun jako osoby kontaktowej dla klienta („Wyznaczony inżynier pomocy technicznej”) w celu proaktywnego udzielania pomocy, wsparcia reaktywnego oraz obsługi procedury eskalacji dla programów obsługiwanych przez firmę Sun („Usługa”). Firma Sun podejmie uzasadnione handlowo działania w celu dostarczenia danej Usługi.

Jeżeli firma Sun nie określiła inaczej, wsparcie jest dostarczane tylko w języku angielskim.

Dostępność usługi można sprawdzić u lokalnego przedstawiciela handlowego firmy Sun.

## **2. Zadania i składniki firmy Sun**

- **Jeden punkt kontaktowy w sprawach pomocy technicznej:** Wyznaczony inżynier pomocy technicznej posłuży Klientowi jako główny punkt kontaktu w sprawach technicznych.
  - **Usługa obejmuje:**
    - diagnostykę, analizę, reprodukcję i eskalację błędów;
    - zapewnianie rozwiązań tymczasowych i możliwych do zastosowania innych sposobów usunięcia błędu;
    - zarządzanie wezwaniem i ich zamykanie;
    - zapewnianie rekomendacji i pomocy we wdrożeniach przy wprowadzaniu ulepszeń.
  - **Usługa nie obejmuje:**
    - obsługi zmodyfikowanych wersji oprogramowania;
    - pomocy technicznej dla deweloperów;
    - obsługi kodu niestandardowego;
    - instalacji oprogramowania, aktualizacji oprogramowania i łat;
    - projektów architektonicznych;
    - obsługi produktów zewnętrznych;
    - gwarancji naprawy błędów.
  - **Zakres i czas reakcji:** Wyznaczony inżynier pomocy technicznej znajduje się w placówce firmy Sun i będzie dostępny dla Klienta bezpośrednio przez telefon, e-mail lub sesję WebEX w czasie standardowych godzin pracy firmy Sun, z wyłączeniem świąt państwowych. Pomoc jest dostępna pod numerem 1-800-USA4SUN. Za dodatkową opłatą możliwe jest zapewnienie pomocy w innych godzinach pracy, udzielanej przez inżynierów dyżurujących.
- **Coroczna wizyta w siedzibie klienta:** Wyznaczony inżynier pomocy technicznej przeprowadzi na żądanie jedną (1) planowaną wcześniej wizytację w siedzibie klienta trwającą maks. dwa (2) dni robocze (po 8 godzin) w celu zapoznania się z pracownikami technicznymi Klienta, środowiskiem biznesowym i architekturą systemów. Koszty podróży związane z coroczną wizytą są zawarte w opłacie za niniejszą Usługę.

- **Plan pomocy technicznej:** Firma Sun razem z Klientem opracuje plan pomocy technicznej, zawierający omówienie określonych czynności pomocy wykonywanych przez wyznaczonego inżyniera pomocy technicznej jako część niniejszej Usługi („Plan pomocy technicznej”).

Firma Sun utworzy Plan pomocy technicznej na podstawie informacji od Klienta. Plan pomocy technicznej może obejmować:

- osoby kontaktowe Klienta i zasady podejmowania działań;
  - szczegóły architektury Klienta i komponentów oprogramowania;
  - zapis błędów i inne stosowne informacje;
  - wymagania dotyczące pomocy;
  - zalecenia firmy Sun dotyczące stabilności oprogramowania;
  - działania firmy Sun określone na podstawie wymagań i zaleceń dotyczących pomocy technicznej;
  - harmonogramy ocen służące do okresowej oceny realizacji.
- **Okresowe oceny realizacji oraz wydajności:** Firma Sun zapewni klientowi za pomocą telefonu, e-maila lub sesji WebEX oceny utworzone na podstawie udokumentowanych uzgodnień ujętych w Planie pomocy technicznej.

Firma Sun zapewni okresową ocenę realizacji i wydajności, która może obejmować:

- podsumowanie zmian organizacyjnych i technicznych Klienta;
- podsumowanie i analizę bieżącego stanu oprogramowania u Klienta oraz przedstawienie zalecanych ulepszeń;
- ocenę problemów i zgłoszeń Klienta oraz występujących trendów;
- identyfikację istniejących problemów i błędów;
- planowane działania i zalecenia.

### 3. Obowiązki Klienta

- Klient musi mieć ważną umowę dotyczącą specjalnej pomocy technicznej firmy Sun dla każdego oprogramowania obsługiwane przez wyznaczonego inżyniera pomocy technicznej.
- Na żądanie firmy Sun Klient dostarczy lub udostępni kod źródłowy i stosowne dane lub dokumenty dotyczące zgłaszanego błędu oraz zapewni firmie Sun dostęp do swoich placówek, systemów i środowiska roboczego, w tym dostęp z poziomu administratora (który zostanie użyty wyłącznie w zakresie zebrania danych pomocnych w analizie, reprodukcji lub usuwaniu błędów).
- Klient deklaruje i gwarantuje, że uzyskał wszelkie niezbędne licencje, upoważnienia, zgody i zatwierdzenia od innych firm, umożliwiające firmie Sun kontakt z wszelkim oprogramowaniem, produktami, wyposażeniem lub innymi materiałami innych firm w trakcie dostarczania tej usługi.
- Jeżeli firma Sun dojdzie do wniosku, że konieczna jest wizyta w siedzibie Klienta, Klient może być obciążony dodatkowymi wydatkami za podróż, zakwaterowanie i dniówki.

Niniejsza usługa podlega postanowieniom istniejącej umowy o świadczeniu usług zawartej z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia usług. Jeśli Klient nie zawarł z firmą Sun umowy o świadczenie usług, usługi będą świadczone przez firmę Sun zgodnie z warunkami podanymi na stronie [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Niniejszy opis usługi nie stanowi oferty firmy Sun. Usługi opisane

wyżej zależą od dostępności i, jeżeli nie stwierdzono inaczej, są dostępne jedynie na terenie danego kraju. Wszelkie odniesienia do „Klienta” w niniejszym opisie Usług oznaczają osobę uprawnioną do korzystania z usług.

Ostatnia aktualizacja: grudzień 2008 r.