

Dedicated Technical Support Engineer Service
Número de peça: MS-DTSE
Portugal

1. Âmbito

Este serviço disponibiliza um técnico de software Sun ao Cliente como ponto de contacto técnico do Cliente ("Técnico de Suporte Dedicado") para consultoria proactiva, suporte reactivo e escalamento para o software Sun ("Serviço"). A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar o Serviço.

Salvo se especificado em contrário pela Sun, o suporte é fornecido apenas em inglês.

Verifique a disponibilidade junto do seu representante de vendas local da Sun.

2. Tarefas e fornecimento de produtos/serviços da Sun

- **Único Ponto de Contacto Técnico:** O Técnico de Suporte Dedicado servirá como o principal ponto de contacto técnico.
 - **Este serviço inclui:**
 - Diagnóstico de erros, análise, reprodução e escalamento
 - Correção provisória/correção alternativa de erro
 - Gestão de chamadas e conclusão
 - Recomendações e assistência para implementação de melhorias
 - **Este Serviço não inclui:**
 - Suporte para versões de software modificadas
 - Suporte de programador
 - Suporte para código personalizado
 - Instalação de software, actualizações de software, correções de software
 - Concepção da arquitectura
 - Suporte para produtos de terceiros
 - Garantia de correção de erros
 - **Cobertura e Tempos de Resposta:** O Técnico de Suporte Dedicado estará situado nas instalações da Sun e disponibilizará contacto directo ao cliente por telefone, correio electrónico ou sessão webex durante as horas de expediente local da Sun, excluindo feriados. O acesso ao suporte é efectuado através do 1-800-USA4SUN. Técnicos de plantão poderão disponibilizar suporte fora das horas de expediente mediante uma quantia adicional.
- **Visita anual ao local:** O Técnico de Suporte Dedicado efectuará uma (1) visita predefinida às instalações do Cliente, como necessário, até dois (2) dias úteis (8 horas cada) para familiarizar-se com o pessoal técnico do Cliente, enquadramento empresarial e arquitectura do sistema. A viagem e despesas da visita anual estão incluídas no preço deste Serviço.
- **Plano de suporte:** A Sun trabalhará com o Cliente para desenvolver um plano de suporte que descreve as actividades de suporte específicas que serão efectuadas pelo Técnico de Suporte Dedicado como parte deste Serviço ("Plano de Suporte").

A Sun conceberá o Plano de Suporte com as indicações do Cliente. O Plano de Suporte poderá incluir:

- Contactos do Cliente e protocolo de comunicação
- Detalhes da arquitectura do Cliente e componentes de software
- Registo de erros e outra informação relevante
- Requisitos de suporte
- Recomendações da Sun para estabilidade do software
- Actividades da Sun baseadas nos requisitos de suporte e recomendações
- Agenda de revisões para revisões de progresso periódicas

- **Revisões de Progresso e Desempenho Periódicas:** A Sun fornecerá revisões periódicas ao Cliente através de telefone, correio electrónico ou webex com base nos contratos documentados no Plano de Suporte.

A Sun fornecerá revisões de progresso e desempenho que poderão incluir:

- Revisão sumária das modificações técnicas e organizacionais do Cliente
- Resumo e análise do estado do software actual do Cliente e de melhorias recomendadas
- Revisão do problema do cliente e registo de chamadas, e tendências
- Identificação de questões e erros pendentes
- Actividades planeadas e recomendações

3. Responsabilidades do Cliente

- O Cliente deverá manter um contrato de Suporte de Software Premium da Sun para todo o software suportado pelo Técnico de Suporte Dedicado.
- Mediante o pedido da Sun, o Cliente entregará ou disponibilizará o código-fonte, dados relevantes ou documentação relativa ao erro comunicado, e facilitará o acesso às instalações, sistemas e ambiente operativo do Cliente, incluindo acesso à raiz (apenas para recolha de dados necessários para análise, reprodução ou correcção de erros).
- O Cliente representa e garante que o Cliente assegurou quaisquer e todas as licenças, autorizações, consentimentos e aprovações de terceiros necessários para permitir à Sun interagir com qualquer software, produtos, equipamento ou outros materiais de terceiros durante o fornecimento deste Serviço.
- Caso a Sun determine a necessidade de visitas adicionais ao local, o Cliente poderá estar sujeito a despesas de viagem, alojamento e per diem adicionais.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existentes com a Sun que rege a prestação dos Serviços. Se não tiver um contrato de serviços com a Sun, que regeria a prestação dos Serviços, a prestação dos Serviços da Sun deverá estar sujeita aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de Serviços ou SOW não constitui uma oferta pela Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência ao “Cliente” nesta Lista de Serviços refere-se à parte que tem o direito a receber os Serviços.

Última revisão: Dezembro de 2008