

Dedicated Technical Support Engineer Service

Part Number: MS-DTSE

專職技術支援工程師服務

元件號碼：MS-DTSE

台灣

1. 範圍

本服務將為客戶提供 Sun 軟體工程師以作為客戶技術連絡人（下文簡稱「專職技術支援工程師」），從而為 Sun 支援的軟體提供主動建議、因應性質支援和問題上報服務（下文簡稱「服務」）。Sun 將盡商務上的合理心力以提供此服務。

除非 Sun 另有說明，否則僅以英文提供支援。

請諮詢您當地的 Sun 銷售代表，以瞭解當地是否提供。

2. Sun 的工作與交付項目

- 單一技術連絡人：「專職技術支援工程師」將作為客戶的主要技術連絡人。
 - **此服務包括：**
 - 錯誤診斷、分析、重現與上報
 - 解決方法/可行的替代錯誤更正
 - 提供呼叫管理與結束服務
 - 提供建議與建置協助以改善軟體效能
 - **該服務不包含：**
 - 修改過的軟體版本支援
 - 開發者支援
 - 自訂代碼支援
 - 安裝軟體、軟體更新與修補程式
 - 架構設計
 - 協力廠商產品支援
 - 錯誤更正保證
 - **服務及回應時間：**在 Sun 的當地正常營業時間內（不包括當地國定假日），專職技術支援工程師將在 Sun 的辦公場所內，透過電話、電子郵件或 webex 會議為客戶提供直接支援。可透過撥打 1-800-USA4SUN 存取支援。非正常營業時間內，支付額外費用後，待命工程師可為您提供支援。
- **年度現場勘查：**專職技術支援工程師會按照要求至客戶場所進行一（1）次預先計劃的勘查，最久可達兩（2）個工作日（每日 8 小時），以便瞭解客戶的技術人員、工作環境以及系統架構。差旅費以及年度現場勘查費用已包含在本服務的費用內。

- **支援計劃**：Sun 將攜手客戶開發支援計劃，列出由專職技術支援工程師所執行的、作為本服務組成部分的特定支援活動（下文簡稱「支援計劃」）。

Sun 將綜合客戶的意見來建立支援計劃。支援計劃包括：

- 客戶聯絡人與合約通訊協定
 - 客戶架構與軟體元件的詳細資訊
 - 錯誤記錄與其他相關資訊
 - 支援需求
 - Sun 對於軟體穩定性的建議
 - Sun 依據支援需求與建議所進行的活動
 - 檢查定期進度檢討的排程
- **定期進度與效能檢討**：Sun 將依據支援計劃中所記錄的合約，定期透過電話、電子郵件或 webex 與客戶進行檢討。

Sun 提供的定期進度與效能檢討可能包括：

- 總結與回顧客戶組織與技術變更
- 總結與分析客戶目前軟體狀態與建議的改進措施
- 檢討客戶問題、呼叫記錄與趨勢
- 識別未解決的問題與錯誤
- 計劃的活動與建議

3. 客戶責任

- 客戶必須維護由專職技術支援工程師所支援的所有軟體的目前優質軟體支援合約。
- 於 Sun 要求時，客戶應提供與報告的錯誤相關的原始碼、相關資料或文件，允許 Sun 存取客戶設備、系統與作業環境，其中包括根存取權（僅為協助分析、重現或更正錯誤而收集必要資料時才提供該權限）。
- 客戶表示並保證，客戶已獲取協力廠商的所有授權、同意及認可，以使 Sun 在交付此項服務期間操作任何協力廠商的軟體、產品、設備或其他材料。
- 如果 Sun 認為需要執行額外的現場勘查，則將向客戶收取交通、住宿及每日生活津貼。

本服務遵循您與 Sun 簽訂來規範服務交付項目的現有服務合約。如果您未與 Sun 簽訂制約服務交付項目的服務合約，則 Sun 的服務交付項目應遵循 www.sun.com/sales/salesterms 上提供的條款。本服務清單或 SOW 並不構成 Sun 的報價。上述服務視供貨情況而定，除非另外聲明，否則只能在上述國家/地區使用。本服務清單中提及的任何「客戶」都是有權接受此服務的當事人。