

Ingeniero de Campo Residente en Sitio - Venezuela

1. Alcance

Este servicio le ofrece al Cliente un ingeniero especializado en hardware certificado por Sun sitio, para dar asistencia de tiempo completo al hardware operado por Sun.

2. Tareas y Beneficios Adicionales

- Sun proporcionará al Cliente un ingeniero certificado por Sun especializado en hardware en sitio, quien dará asistencia al Cliente en el mantenimiento del producto mantenido por Sun en el ambiente hardware del Cliente ("Residente FE en el Sitio")
- El Cliente recibirá apoyo especializado del Residente FE en Sitio durante horas hábiles locales normales de Sun (sin incluir los días festivos), con excepción de los días que Sun especifique para proporcionar capacitación o dar vacaciones al Residente FE en el Sitio, tiempo durante el cual Sun asignará un Residente FE de respaldo en Sitio al Cliente con cualidades similares.
- El Residente FE especializado adscrito al Sitio será el punto de contacto principal entre Sun y el Cliente durante las horas hábiles locales normales de Sun, para solucionar problemas de hardware del Cliente.
- El Residente FE en Sitio puede limitarse a dar soporte a ciertos productos Sun[tm] específicamente identificados por Sun.

3. Responsabilidades del Cliente

- Los sistemas de Sun para los cuales el Cliente solicite este servicio deberán estar cubiertos por un contrato de soporte SunSpectrum[sm], tal como lo especifique Sun. No se prestarán servicios en Sitio a equipos o software que no sean Sun, a menos que Sun lo acepte por escrito.

De conformidad con el prembulo, en el momento en que el Cliente adquiera de Sun los Servicios antes descritos, esta Lista de Servicios o SOW queda incorporada por referencia al contrato correspondiente y esta sujeta a los mismos trminos y condiciones contenidos en dicho contrato ("Contrato"). Sun no estar obligado a prestar los Servicios descritos en esta Lista de Servicios o SOW a menos que el tenga un Contrato vigente con Sun y el Cliente haya recibido una confirmacin del pedido por parte de Sun en la que Sun acepte el pedido de Servicios del Cliente, ya sea e manera electrnicamente o por escrito. Esta Lista de Servicios o SOW no constituye una oferta al pblico por Sun. Los Servicios arriba descritos estn sujetos a su disponibilidad en la plaza a que esta Lista de Servicios se refiere.

Last Revised 18Sep2002