

# **Ingeniero Residente en el Sitio para Soporte del Sistema - Mexico**

## **1. Alcance**

Este servicio le ofrece al Cliente un ingeniero especializado, certificado por Sun, como soporte de tiempo completo para el sistema.

## **2. Tareas y Beneficios Adicionales**

- Sun le proporcionará al Cliente un ingeniero especializado en hardware y software, quien asistirá al Cliente en el sitio para el mantenimiento de productos soportados por Sun en el ambiente del hardware del Cliente ("SSE, Residente en el Sitio").
- El SSE Residente en el Sitio le proporcionará soporte especializado al Cliente durante las horas hábiles locales normales de Sun (excluyendo días festivos oficiales), con excepción de los días que Sun especificara para capacitación o vacaciones del SSE Residente en el Sitio, tiempo durante el cual Sun le enviará al Cliente un SSE Residente en el Sitio de respaldo, similarmente calificado.
- El SSE Residente en el Sitio especializado será el principal punto de contacto entre Sun y el Cliente durante las horas hábiles locales normales de Sun, para la solución de problemas en los sistemas del Cliente.
- Sun podrá indicar en cualquier momento determinados servicios de instalación y misiones críticas de Sun[sm] que no se incluirán en el alcance de este servicio.

## **3. Responsabilidades del Cliente**

- Los sistemas Sun respecto a los cuales el Cliente solicitara servicios en el sitio, deberán estar cubiertos por un contrato de soporte SunSpectrum[sm], tal como lo especificara Sun. No se prestarán servicios en el sitio para equipo que no fuere de Sun, a menos que Sun lo aceptara 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