

## Hardver-támogatás részletes leírása

### 1. A szolgáltatás tárgya

A jelen szolgáltatás keretében a Sun az Ügyfél részére a helyi munkaidőn belül online és telefonos támogatást, helyszíni támogatást, valamint egyéb szolgáltatásokat biztosít az alábbi 2. pontban meghatározottak szerint.

### 2. Feladatok és teljesítendő szolgáltatások

#### 2.1 Karbantartási Szolgáltatások, Szolgáltatási Idő és Válaszidők

- **Online és telefonos támogatás a helyi munkaidőn belül.** A Sun helyi munkaidejében (9 óra), az ünnepnapok kivételével, korlátlan online és telefonos támogatást biztosít az Ügyfél számára valamennyi a Sun által támogatott hardver- és szoftver problémára vonatkozóan („Támogatott Rendszerek”). Az Ügyfél a támogatást az Online Támogatási Központ (Online Support Center) [www.sun.hu/osc](http://www.sun.hu/osc) weboldalon történő elérése útján és/vagy telefonon, helyi hívás útján veheti igénybe.
- **Helyszíni támogatás.** Hardver problémák esetén a Sun a helyi munkaidején belül (9 óra), az ünnepnapok kivételével, helyszíni támogatást nyújt az Ügyfél számára. A Sun minden ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy szakemberei legalább egy (1) napon belül a helyszíni támogatás nyújtása céljából a helyszínre kiérkezzenek azt követően, hogy a Sun megállapította, hogy helyszíni támogatás szükséges. (Lásd 1. jegyzet)
- **Kapcsolattartó személyek Ügyfél részéről.** Az Ügyfél jogosult a megfelelő minősítéssel rendelkező rendszer-adminisztrátorai (lásd 3. pont) közül minden nyolc órás műszakra legfeljebb három (3) személyt „Kapcsolattartó Személyként” kijelölni. További Kapcsolattartó Személyek kijelölése esetén az Ügyfél kiegészítő díjat köteles fizetni. Kizárólag a Kapcsolattartóként kijelölt személyek jogosultak támogatást megrendelni.
- **1. sz. jegyzet.** A fent meghatározott válaszidők mindazon Támogatott Rendszerekre alkalmazandóak, melyek a Sun helyi szolgáltatási irodájától számított ötven (50) kilométer távolságon belül helyezkednek el. A jelen szolgáltatás előfordulhat, hogy nem, illetve esetleg csak külön díjazás ellenében vehető igénybe olyan Támogatott Rendszerek esetén, melyek a Sun helyi szolgáltatási irodájától több mint ötven (50) kilométeres távolságra vannak. A rendelkezésre állás további részleteiről kérjük, tájékozódjon az Ön Sun értékesítési képviselőjétől.
- **Hardver alkatrészek cseréje.** Abban az esetben, ha a Sun valamely hardver alkatrész cseréjét tartja szükségesnek, gondoskodik az alkatrésznek az Ügyfél telephelyére történő szállításáról. A szolgáltatást végző Sun személyzet gondoskodik a hibás alkatrész cseréjéről, kivéve ha az a Sun megítélése szerint az az Ügyfél által installálandó.
- **Területi módosítások (Field Change Order, FCO).** A Sun időszakonként felülvizsgálja belső rendszerváltoztatási/módosítási ajánlásait és megállapítja az ilyen ajánlások alkalmazhatóságát az Ügyfél Támogatott Rendszere vonatkozásában. A Sun az Ügyfél Támogatott Rendszerére vonatkozó rendszer-módosító ajánlásairól az Ügyfelet tájékoztatja.

## 2.2 E-szolgáltatások

- **Online Támogatási Központ**hoz való hozzáférés. A Sun az Ügyfél részére hozzáférést biztosít az Online Támogatási Központ, amely lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy a hálózaton keresztül több műveletet is elvégezhesen, melyek lehetnek:

- támogatásra irányuló kérelem elküldése;
- a már benyújtott kérelem elintézési állapotának megtekintése;
- támogatási szerződésben megadott kapcsolattartók változtatása;
- szoftver licencek frissítése („update”-je);
- kiválasztott szoftver frissítések („update”-ek) megszerzése.

A szolgáltatások elérhetősége országonként változhat. Az Online Támogatási Központ ajánlatai/szolgáltatásai folyamatos fejlesztés alatt állnak. A Sun az Online Támogatási Központ tekintetében bármikor cserélheti és módosíthatja a szolgáltatásokat oly módon, hogy az összességében ne járjon jelentősen hátrányos hatással a szolgáltatás teljesítésére.

- **SunSolve Online.** A Sun az Ügyfél számára az Ügyfél és a Sun között létrejött szerződésben meghatározott licenc feltételek alapján 7x24 órás hozzáférést biztosít a SunSolve Online szolgáltatáshoz, melyet az Ügyfél kizárólag belső használatra vehet igénybe. A SunSolve Online lehetővé teszi mind a SunSolve Knowledge/SunSolve Szakértői Adatbázishoz, mind pedig a SunSolve Patch Adatbázishoz való hozzáférést. A SunSolve Online a következő információkat, illetve szolgáltatásokat foglalja magába:
  - információs cikkek, tájékoztatók és technikai dokumentumok, melyek segítenek fenntartani és továbbfejleszteni a működést, rendelkezésre állást, valamint a rendszer teljesítményt;
  - help desk-et támogató cikkek, rendszerzavarokról („bug”) és programhiba elhárításról („patch”) készült jelentések, melyek a korábban meghatározott hardver kérdésekkel kapcsolatos problémák megoldására vonatkozó információt tartalmaznak;
  - SunSolve EarlyNotifier<sup>[SM]</sup> szolgáltatás, mely lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy – erre irányuló kérelme esetén – a SunSolve dokumentumok felülvizsgálatáról és frissítéséről értesüljön.
- **Képességgfelmérés.** Az Ügyfél kérelme esetén a Sun vállalja, hogy az Ügyfél maximum 20 kijelölt munkavállalója számára képességgfelmérést végez. A szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes feladatok, teljesítendő szolgáltatások és az ügyfelet terhelő kötelezettségek a képességgfelmérési szolgáltatási jegyzékben, a [www.sun.com/service/servicelist](http://www.sun.com/service/servicelist) alatti web-lapon találhatóak, amely az Ügyfél részére, annak kérelme esetén, kinyomtatott formában is rendelkezésre bocsátásra kerül.

## 2.3 Sun Távolsági Rendszer Szolgáltatás

- **Távolsági Rendszer Analízis.** Az Ügyfél kérésének megfelelően a Sun az Ügyfél által biztosított kapun („gateway”) keresztül és/vagy a Sun technológia alkalmazásával a megismert problémákat távolsági úton kivizsgálja.
- **Jelentéskészítő és monitorozó eszköz.** Az Ügyfél a Sun rendszerek kezelésének és üzemeltetésének elősegítése érdekében hozzáférést kap a hálózati monitoring, konfigurációs, patch-gyűjtő és jelentéskészítő eszközökhöz.

### 3. Ügyfél kötelezettségei

- A helyszíni szerviz hívások esetén a Sun személyzetéhez egy Kapcsolattartó Személynek kell csatlakoznia.
- A Rendszer Adminisztrátorok csak minősített (legalább I. és II. fokozatú) Solaris Adminisztrátorok lehetnek, vagy olyan rendszer adminisztrátorok, akiket a Sun egyébként a Támogatott Rendszerek hibáinak diagnosztizálására és a Sun utasításai alapján történő megoldására alkalmasnak minősített.
- Az Ügyfél köteles a Támogatott Rendszeren a Sun által kezdeményezett cserék és karbantartási munkák nyilvántartására rendszer-beavatkozási naplót vezetni. Amikor a Sun képviselője a helyszíni hardver támogatási szolgáltatás nyújtása céljából az Ügyfélhez megérkezik, az Ügyfél köteles a rendszer beavatkozási naplót a Sun személyzet rendelkezésére bocsátani.
- Az Ügyfél elismeri, hogy a Kapcsolattartó Személyek kötelesek a Sun rendelkezésére bocsátani a Támogatott Rendszerek/hardverek sorozatszámát annak érdekében, hogy a szolgáltatás megkezdése előtt igazolják a szolgáltatás igénybevételére való jogosultságukat.
- Az Ügyfél köteles a Sun által javasolt javító intézkedéseket haladéktalanul elvégezni. A javító intézkedések elmulasztásából fakadó rendszer problémák a javítás miatt felmerülő további munkaidő-, és anyagdíj-költségeket vonhatnak maguk után.
- Az Ügyfél a Sun kérelme esetén elvégzi az előírt rendszer-karbantartási munkákat, többek között a programhiba feloldó szoftverkiadások, („patch”) fejlesztett változatok és a firmware fejlesztett változatok alkalmazását, a fájl-rendszer karbantartását, a proaktív diagnosztikai információk szolgáltatását, és a leállási idők tervezését a hibás alkatrészek, úgymint a lemez, a processzor és a memória kicserélése érdekében.
- Az Ügyfél a szoftvernek a Támogatott Rendszeren történő használata előtt elvégzi a szoftver alkalmazások megfelelő integrációját és tesztelését. A tesztelésnek tartalmaznia kell terhelési (stress), mennyiségi (volume), end to end és funkcionális tesztelést is. A teszt-környezet konfigurációjának az alkalmazandó Támogatott Rendszer konfigurációjával azonosnak kell lennie.

Amennyiben Ön a Sun-tól a fenti szolgáltatást meg kívánja vásárolni, úgy jelen Szolgáltatási Jegyzék feltételei az Ön és a Sun között létrejött szolgáltatási szerződés részét képezik és annak rendelkezései szerint alkalmazandóak. A Sun a jelen Szolgáltatási Jegyzékben szereplő szolgáltatások teljesítésére akkor köteles, ha Ön és a Sun között hatályos szolgáltatási szerződés áll fenn, és a Sun-tól megrendelés visszaigazolást kapott a szolgáltatásokra vonatkozó vevői megrendelés vagy elektronikus megrendelés elfogadásáról. Jelen Szolgáltatási Jegyzék nem minősül ajánlatnak vagy szerződéskötésre irányuló felhívásnak a Sun részéről. Eltérő rendelkezés hiányában a Szolgáltatási Jegyzékben szereplő szolgáltatások kizárólag a fent hivatkozott országokban elérhetőek.

2003. február 14.

A Sun a Hardver-támogatás részletes leírását időről időre frissíti. A legújabb verzió megtekintéséhez kérjük, látogasson el a [www.sun.hu/products/renszertamogatas/](http://www.sun.hu/products/renszertamogatas/) weboldalra.