



## SunSpectrum Silver

**Sun ONE**  
Open Net Environment

# SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY HARDWARU A SOFTWARE

Pokud požadujete služby technické podpory, servis hardwaru v místě instalace a přístup k novým verzím softwaru a patchům a to vše v rámci měsíčního paušálního poplatku, zvolte SunSpectrum Silver

## Technická podpora a servis hardwaru

Zákazník se službou SunSpectrum Silver má k dispozici technickou podporu a servis hardwaru v požadovaném rozsahu. V rámci Priority 1 jsou telefonické či on-line požadavky směřovány přímo ke zkušeným pracovníkům společnosti Sun, kteří jsou připraveni pomoci vyřešit technické záležitosti rychle a efektivně, a to v rámci rozšířené pracovní doby. Na požádání provádíme též vzdálené monitorování a diagnostikování systému, což napomáhá identifikaci komplexních problémů systému před výjezdem technika na místo zásahu. V případě potřeby neodkladného zásahu na místě přijede pracovník místní pobočky společnosti Sun během 4 hodin. Definiční rozšířené pracovní doby a pracovní doby naleznete v tabulce služeb níže.

## Software

Úroveň SunSpectrum Silver nabízí více než pouhou podporu pro hardwarové vybavení. V jejím rámci je zahrnuto též poskytnutí aktuál-

ních verzí operačního prostředí Solaris™. Navíc obdržíte možnost technického poradenství on-line nebo po telefonu a hlavní aktuální verze softwaru, který je dodáván v balíku s novými systémy nebo jako jejich součástí. Tato úroveň vám umožní mít stále aktuální verze softwaru firmy Sun.

## Zdroje k dispozici on-line

Dáváte-li přednost vlastnímu rozhodování ohledně podpory a vlastního vyhledávání prostředků, zdrojů a nástrojů, je vám k dispozici naše On-line servisní centrum (Online Support Center), a to nepřetržitě. Máte stálý přístup do zdrojových databází, kde můžete stahovat patche a uvedené verze softwaru, zadávat požadavky ohledně technické pomoci i sledovat jejich plnění, vyhledávat informace o řešení technických problémů a naleznete zde ještě mnoho dalších užitečných věcí. Můžete se i přihlásit k zasílání informačních e-mailů, což vám usnadní orientaci v nejaktuálnějších technických řešeních. Jako zákazník s podporou SunSpectrum<sup>SM</sup> budete mít také přístup k on-line databázi SunSolve<sup>SM</sup>, kterou používají i systémoví inženýři a pracovníci divize technické podpory společnosti Sun.

A přístup k webovým monitorovacím nástrojům vám umožní provádět základní monitoring systému samostatně stejně jako kontrolu jeho stavu a reportů patchů.

## HLAVNÍ BODY

- 5x8 (po-pá 8;30-17;00) zásah na místě s odezvou do 4 hodin
- 5x12 (po-pá 8;00-20;00) technická podpora po telefonu
- Zákazníkem definovaná priorita servisního zásahu
- Podpora softwaru včetně poskytování nových verzí
- Monitorování systému zákazníkem
- On-line servisní centrum (OSC)
- On-line přístup k znalostní databázi SunSolve
- Přístup k softwarovým patchům
- Doporučené výměny nebo úpravy hardwaru (FCO)
- Diagnostická analýza vzdáleným přístupem

## KLÍČOVÉ VÝHODY

SunSpectrum Silver vám pomůže:

- zjednodušit řešení problémů.
- snadno finančně naplánovat údržbu systému a upgradování softwaru.
- optimalizovat výkon systému a jeho dostupnost.
- zvýšit jistotu – budete vědět, že Sun vám vždy pomůže.

## Zákazníkem definovaná priorita zásahu

Naše zákazníkem definované priority zásahu a eskalační postupy umožňují, aby zákazník vždy dostal předem určenou odezvu odpovídající naléhavosti situace. Rozdělení je následující:

Úroveň priority	Doba odezvy
<b>Priorita 1</b> – Výpadek systému (urgentní)	<b>Telefonická a on-line podpora:</b> přesměrování všech požadavků na pracovníka, který je aktuálně k dispozici během rozšířené pracovní doby. <b>Podpora na místě:</b> odezva 4 hodiny během pracovní doby.
<b>Priorita 2</b> – Systém je poškozen, ale stále provozuschopný	<b>Telefonická a on-line podpora:</b> Zpětné zavolání do dvou hodin po obdržení během rozšířené pracovní doby. <b>Podpora na místě:</b> odezva následující pracovní den během pracovní doby.
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený	<b>Telefonická a on-line podpora:</b> Zpětné zavolání do čtyř hodin po obdržení rozšířené pracovní doby. <b>Podpora na místě:</b> Oboustranně dohodnutý čas během pracovní doby.

Doba odezvy uvedená výše v kategoriích od Priority 1 do Priority 3 se vztahuje jen na systémy zahrnuté v rámci SunSpectrum, pokud se nacházejí do 50 km od místní pobočky společnosti Sun. Ohledně bližších informací kontaktujte obchodního zástupce společnosti Sun nebo autorizovaného prodejce produktů Sun.

# SLUŽBY A VÝHODY PROGRAMU SUNSPECTRUM SILVER

Služby	Popis služby	Výhody
<b>Technická podpora a servis hardwaru</b>		
Technická podpora on-line a po telefonu během rozšířené pracovní doby	V rámci Priority 1 jsou telefonické či on-line požadavky směrovány přímo ke zkušeným pracovníkům společnosti Sun, kteří jsou připraveni pomoci vyřešit technické záležitosti rychle a efektivně. Telefonická i on-line podpora je poskytována v rámci rozšířené pracovní doby (od pondělí do pátku od 8.00 do 20.00, kromě svátků).	Odpovědi na otázky a pomoc ze strany zkušených pracovníků divize technické podpory společnosti Sun.
Výjezd technika na místo zásahu do 4 hodin během pracovní doby	V rámci Priority 1 jsou urgentní telefonické či on-line požadavky řešeny výjezdem technika na místo zásahu do 4 hodin po obdržení podnětu, a to během pracovní doby (od 8.30 do 17.00 od pondělí do pátku).	Aktivní pomoc na místě zásahu napomáhající co nejlepšímu využití systémů a zlepšení dostupnosti.
Doporučené výměny nebo opravy hardwaru (FCO)	Sun uvědomuje zákazníky o periodických interních modifikacích systému nebo doporučeních ohledně změn, které by se mohly týkat vašeho systému.	Informace o důležitých informacích a doporučeních o systémech.
Provozní deník systému	Sun zaznamenává servisní aktivity na místě zásahu do provozního deníku systému.	Přehledná servisní historie jednotlivých systémů.
Diagnostická analýza vzdáleným přístupem	Na žádost provedou systémoví inženýři společnosti Sun dálkovou diagnostiku systému a doporučí postupy k nápravě chyb.	Rychlé řešení problémů díky včasné identifikaci chyb.
Zákazníkem definovaná priorita zásahu	Označení priority, které zákazník přiřadí každému podnětu, je rozhodující pro dobu odezvy ze strany společnosti Sun.	Odezva odpovídající naléhavosti podnětu.
<b>On-line podpora</b>		
On-line servisní centrum (OSC)	Přístup do Centra on-line podpory včetně sledování řešení problému, downloadů softwaru a dalších služeb poskytovaných prostřednictvím webu na <a href="http://www.sun.com/service/online">www.sun.com/service/online</a>	Pohodlný přístup k službám on-line, nástrojům a zdrojům.
On-line přístup k technické databázi SunSolve	Přístup k patchům, technickým řešením a proaktivním informačním službám je k dispozici pouze zákazníkům SunSpectrum, a to v on-line znalostní databázi na <a href="http://www.sunsolve.sun.com">www.sunsolve.sun.com</a> .	Nepřetržitý on-line přístup k databázi SunSolve – ke stejné databázi, kterou využívají i systémoví inženýři společnosti Sun.
Kontrola stavu systému a jeho monitorování zákazníkem	Přístup k nástrojům pro monitorování umístěným na internetu, které vám umožní provádět monitorování vašich serverů.	Možnost samostatného monitorování systémů Sun – kdykoliv a odkudkoliv.
<b>Software</b>		
Nové verze operačního prostředí Solaris	Periodické aktualizace operačního prostředí Solaris zahrnující nové verze i upgrady.	Přístup k nejaktuálnějším verzím aktualizace operačního prostředí Solaris.
Doplňkový software (Bundled & Embedded SW)	Technická podpora a poskytování aktualizovaných verzí softwaru podporovaného společností Sun, který je dodáván buď s novými podporovanými systémy, nebo je v jejich rámci přímo nainstalován.	Přístup k podpoře a nejnovějším verzím softwaru.
Přístup k softwarovým patchům	Přístup k download patchů pro operační prostředí Solaris a další software podporovaný společností Sun.	Snadný, nepřetržitý přístup k patchům.

**DŮLEŽITÉ POZNÁMKY:** Specifické služby, časy a doba odezvy mohou být v různých zemích odlišné. Doba odezvy závisí též na vzdálenosti místa zásahu od místní pobočky společnosti Sun. Dálková diagnostika je možná pouze v případě, že zákazník má vlastní bránu. Služby On-line servisního centra (OSC) se v různých zemích liší. Detaily programu a seznam služeb v rámci úrovně SunSpectrum Silver jsou k dispozici na [www.sun.com/service/servicelist](http://www.sun.com/service/servicelist).

**DALŠÍ KROK:** Pokud potřebujete více informací nebo obdržet nabídku servisních služeb, kontaktujte obchodního zástupce společnosti Sun nebo autorizovaného prodejce produktů Sun.

**SUN MICROSYSTEMS CZECH; s. r. o.** Evropská 33E, 160 00 Praha 6-Dejvice  
TELEFON +420-233 00 93 11, HOTLINE +420-233 00 93 42, FAX +4202 33 00 93 55  
INTERNET: [www.sun.com/service/online](http://www.sun.com/service/online)

## HLAVNÍ SÍDLO

**SUN MICROSYSTEMS, INC.**, 901 SAN ANTONIO ROAD, PALO ALTO, CA 94303-4900 USA, PHONE: 650 960-1300, FAX: 650 969-9131, INTERNET: [www.sun.com/service](http://www.sun.com/service)

## SUPPORT SERVICES OFFICES

**AFRICA (NORTH, WEST AND CENTRAL):** +33 1 30674680 • **ARGENTINA: BUENOS AIRES** +54-1-4317-5600 • **AUSTRALIA:** +61-2-9844-5000 • **AUSTRIA:** +43-1-60563-0 • **BELGIUM:** +32-02-704-8000 • **BRAZIL: SAO PAULO** +55-11-5187-2100  
**CANADA:** +905-477-6745 • **CHILE: SANTIAGO** +56-2-372-4500 • **COLOMBIA: BOGOTA** +571-629-2323 • **COMMONWEALTH OF INDEPENDENT STATES:** +7-502-935-8411 • **DENMARK:** +45 4556 5000 • **ESTONIA:** +372-6-308-900  
**FINLAND:** +358-9-525-561 • **FRANCE:** +33-01-30-67-50-00 • **GERMANY:** +49-89-46008-0 • **GREECE:** +30-1-6188111 • **HUNGARY:** +36-1-202-4415 • **ICELAND:** +354-563-3010 • **INDIA:** +91-80-229-8989 • **MUMBAI:** 91-22-2075133  
**DELHI:** 91-11-6207622 • **IRELAND:** +353-1-8055-666 • **ISRAEL:** +972-9-971 0500 • **ITALY:** +39-039-6055250 • **JAPAN:** +81-3-5717-5020 • **KAZAKHSTAN:** +7-3272-581 810 • **KOREA:** +822-2193-5114 • **LATVIA:** +371-750-37-00  
**LITHUANIA:** +370-729-8468 • **LUXEMBOURG:** +352-49 11 33 1 • **MALAYSIA:** +603-2116-1888 • **MEXICO: MEXICO D.F.** +52-5-258-6100 • **THE NETHERLANDS:** +31-33-451-5000 • **NEW ZEALAND:** +64-4-499-2344 • **NORWAY:** +47-23-36-96-00  
**PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA:** **BEIJING:** +86-10-6803-5588 • **CHENGDU:** +86-28-619-9333 • **GUANGZHOU:** +86-20-8755-5900 • **SHANGHAI:** +86-21-6466-1228 • **HONG KONG:** +852-2202-6688 • **POLAND:** +48-22-8747800  
**PORTUGAL:** +351-1-413 40 00 • **RUSSIA:** +7-502-935-8411 • **SINGAPORE:** +65 438 1888 • **SLOVAK REPUBLIC:** +421-7-43 42 94 85 • **SOUTH AFRICA:** +27-11-256-6300 • **SPAIN:** +34-91-767-6000 • **SWEDEN:** +46-8-631-1000  
**SWITZERLAND:** +41-1-908-9000 • **TAIWAN:** +886-2-8732-9933 • **THAILAND:** +662-344-6888 • **TURKEY:** +90-212-236 3300 • **UNITED ARAB EMIRATES:** +971-4-366-6333 • **UNITED KINGDOM:** +44-1252-420000 • **UNITED STATES:** 1-800-872-4786  
OR 1-650-960-1300 • **ATLANTA (770)** 360-6400 • **BOSTON (978)** 442-0000 • **CHICAGO (630)** 285-8700 • **DALLAS (972)** 788-1951 • **DENVER (303)** 796-7100 • **LOS ANGELES (310)** 348-8649 • **NEW YORK (212)** 558-9200  
• **PORTLAND (503)** 641-3151 • **SAN FRANCISCO (415)** 781-8140 • **WASHINGTON D.C. (703)** 204-4100 • **VENEZUELA: CARACAS** +58-2-905-3800



© 2001 Sun Microsystems, Inc. Všechna práva vyhrazena. Sun, Sun Microsystems, Sun logo, SunSpectrum, SunSpectrum Silver, Solaris, SunSolve and SunSpectrum InfoExpress jsou obchodní známky nebo registrované známky společnosti Sun Microsystems, Inc; v USA i jiných zemích.

