



## SLUŽBY PRO SAMOSTATNOU ÚDRŽBU SYSTÉMU

Podpora v rámci úrovně SunSpectrum Bronze<sup>SM</sup> support je ideální volbou pro společnosti, které hledají řešení technické podpory s vyšším poměrem samostatných prací na údržbě systému. SunSpectrum Bronze slouží k doplnění vaší vlastní technické údržby a v jeho rámci jsou poskytovány náhradní díly, informace a nástroje, které vám pomohou řídit a udržovat systém Sun.

### Technická podpora a výměna částí hardwaru

Během běžné pracovní doby zodpoví všechny vaše on-line i telefonické požadavky zkušený systémový inženýr společnosti Sun, který vám pomůže vyřešit technické problémy rychle a efektivně. Můžeme provést dálkovou diagnostiku systému a pomoci vám identifikovat problémy komplexnějšího rázu. V případě, že bude nutné vyměnit některé části hardwarového vybavení, zašleme originální části kurýrní službou přímo na vaše pracoviště do 2 pracovních dní od doručení vadného dílu do servisního střediska Sun.

### Software

Úroveň SunSpectrum Bronze nabízí více než pouhou podporu pro hardwarové vybavení. V jejím rámci je zahrnuto též poskytnutí aktuálních verzí operačního prostředí Solaris<sup>TM</sup>. 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 součást. Tato úroveň vám umožní mít stále aktuální verze softwaru firmy Sun.

### Zdroje k dispozici on-line

Dáváte-li přednost vlastnímu rozhodování ohledně podpory a vlastnímu vyhledávání prostředků, zdrojů a nástrojů, je vám k dispozici naše On-line servisní centrum (On-line Support Center), a to nepřetržitě. Máte stálý přístup do zdrojových databází, kde můžete stahovat patche a nové 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. 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) technická podpora po telefonu s odezvou do 4 hodin
- Podpora softwaru včetně poskytování nových verzí
- Výměna částí hardwaru zákazníkem
- Monitorování systému zákazníkem
- On-line servisní centrum (OSC)
- On-line přístup k technické databázi SunSolve
- Přístup k softwarovým patchům
- Doporučené výměny nebo úpravy hardwaru (FCO)
- Diagnostická analýza vzdáleným přístupem

### KLÍČOVÉ VÝHODY

SunSpectrum Bronze vám pomůže:

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



# SLUŽBY A VÝHODY PROGRAMU SUNSPECTRUM BRONZE

Služby	Popis služby	Výhody
<b>Technická podpora a výměna částí hardwaru</b>		
Technická podpora on-line a po telefonu během pracovní doby	Nelimitovaný přístup on-line a po telefonu ke službám technické podpory během pracovní doby místní pobočky společnosti Sun. Sun bude reagovat na všechny podněty a požadavky do 4 hodin. (Pracovní doba je od pondělí do pátku od 8.30 do 17.00, kromě svátků.)	Odpovědi a pomoc od zkušeného pracovníka technické podpory.
Výměna náhradních dílů	V případě, že bude nutné vyměnit některé části hardwarového vybavení, zašleme originální části kurýrní službou přímo na vaše pracoviště do 2 pracovních dní od doručení vadného dílu do servisního střediska Sun.	Obdržení náhradních částí v případě nutné výměny.
Doporučené výměny nebo opravy hardwaru (FCO)	Sun uvědomuje zákazníky o periodických interních modifikacích systému anebo 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. Možnost samostatného monitorování systémů Sun – kdykoliv a odkudkoliv.
Kontrola stavu systému a jeho monitorování zákazníkem	Přístup k nástrojům pro monitorování umístěným na internetu, které vám umožní provádět monitorování vašich serverů.	
<b>Software</b>		
Nové verze operačního prostředí Solaris	Aktualizace operačního prostředí Solaris zahrnující nové verze i upgrady.	Přístup ke nejaktuálnějším verzím aktualizace operačního prostředí Solaris je samozřejmou součástí služeb na této úrovni
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.	V rámci této úrovně získáte i přístup k podpoře a nejnovějším verzím softwaru.
Přístup k softwarovým patchům	Identifikace a 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. Služba dálkové diagnostiky systému může být podmíněna tím, že zákazník má vlastní bránu. Služby On-line centra podpory se mohou v jednotlivých zemích lišit. obraťte se na Seznam služeb pro SunSpectrum Bronze, který je k dispozici on-line 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 Bronze, Solaris, SunSolve and SunSpectrum InfoExpress jsou obchodní známky nebo registrované známky společnosti Sun Microsystems, Inc; v USA i jiných zemích.

