



Y2008 賽貝斯支援計劃 Enterprise Support Program

服務項目

1. 電話技術諮詢服務(Telephone Service):
 - *服務時間: 週一至週五, 不含國定例假日每日早上 9:00 至下午 6:00 ; 全年包含國定例假日 7x24 Hrs.
 - *回應時間: 請見附件(維護合約反應時間).
 - *服務範圍: Sybase 產品, 不含應用程式.
2. EMAIL、傳真技術諮詢服務(Fax Support):
 - *服務時間: 週一至週五, 不含國定例假日每日早上 9:00 至下午 6:00.
 - *回應時間: 請見附件(維護合約反應時間).
 - *服務範圍: Sybase 產品, 不含應用程式.
3. 撥接服務(Dial-in Service)
 - *若客戶端架設數據機或連線網路,可提供遠端監錯服務.
 - *客戶必須提供 Login 帳號以便監錯服務.
4. Emergency Bug Fixes(EBF) 修正版本.
5. 版本昇級
 - *新版本軟體及技術手冊(Sybook)光碟片各壹份.
 - *技術文獻(Technical Library) 光碟片壹份.
6. 提供 Maintenance Release
7. 每年至多兩天產品安裝服務. (不含 PB/Global Fix/EAI products)

附件：維護合約反應時間



回應時間

Sybase 技術支援部門依照 Case 的優先順序，來處理各項 Case，對照表如下：

Priority	回應時間
P1	0.5 小時內
P2	1 小時內
P3	4 小時內
P4	4 小時內

Case 優先順序共分 4 類：

- (1) **P1**：系統無法運作（如：啟動失敗，無法存取資料庫等，而無暫時解決方案）。
- (2) **P2**：系統可運作，但嚴重影響系統功能（如：無法 Backup, Restore 等）。
除 P1 Case, 已提供暫時解決方案。
- (3) **P3**：系統可運作，但執行結果錯誤。
- (4) **P4**：客戶使用上問題。

暫時解決方案包括：

- (1) 已知的 Bug, Sybase 已緊急申請“修正版本”。
- (2) Restore Database.

技術支援方式：

- (1) 電話及傳真諮詢：
 - * 指派工程師處理您的問題。
 - * 7*24 小時。
- (2) Dial-in：
 - * P1 & P2 Case 如無法於電話中交待清楚。
- (3) 任何支援方式，事後一定要填寫維護記錄報告供 Sybase 客戶存查。
- (4) 所有 Case 列入 Sybase 全球追蹤系統。
- (5) 到場服務：
 - * 每月工程師到場維護服務乙次；惟上述服務不包含資料庫效能調整(Performance & Tuning)以及應用系統開發之諮詢顧問服務。
 - * 經前 2 種方式處理，仍無法解決時雙方約定時間到場處理；惟上述服務不包含資料庫效能調整(Performance & Tuning)以及應用系統開發之諮詢顧問服務。
 - * 在本公司設立中南部分公司前，請 Sybase 客戶配合於必要時，必須挪出數據機及電話線供遠端監錯。