

## 范围

此项服务向客户提供在线和电话支持以解决与 Sun Java System Application Server Software (9.1 版) 相关的软件问题。此外，还会提供其他一些交付项目，如以下第 2 部分所述。Sun 将按照商业惯例尽全力提供此项服务。

### 1Sun 任务与交付项目

“涵盖软件”是指客户已就此项服务支付相关费用的 Sun Java System Application Server Software (9.1 版) 二进制软件版本。在客户已支付相应许可证费用的每个年度期限内，Sun 将提供下面列出的服务，具体取决于插槽的数量。客户必须拥有涵盖软件的有效使用许可证。

提供以下支持级别：

订阅组件	标准	高级	超级
SKU 销售包装	4 个插槽单元或 32 个插槽单元	4 个插槽单元或 32 个插槽单元	4 个插槽单元或 32 个插槽单元
在线和电话技术支持	12 x 5 工作时间	24 x 7	24 x 7
知识库访问	•	•	•
获取软件更新	•	•	•
Sun 警告和通知	•	•	•
Sun 开发者专家协助	24 小时响应（适用于 32 插槽或更多）	24 小时响应（适用于 32 插槽或更多）	24 小时响应（适用于 32 插槽或更多）
SunSpectrum 培训名额（如果合格）	•	•	•
SunVIP 互操作性支持	不包括	•	•
客服专员	不包括	不包括	•
客户专用支持小组	不包括	不包括	•

### 2.1 软件支持：

根据客户购买并有权享受的服务级别，Sun 会提供下列一种级别的软件支持（下称“支持”）：

- Sun 软件标准支持服务计划，包括在 Sun 当地办事处的延长工作时间（不包括公共节假日）内，提供有关涵盖软件问题的在线和电话支持。如需了解此服务计划的详细信息，请访问以下网址：

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>

- Sun 软件高级支持服务计划，包括全天候（每周七（7）天，每天二十四（24）小时，包括公共节假日）提供有关涵盖软件问题的在线和电话支持。如需了解此服务计划的详细信息，请访问以下网址：

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-20070714.pdf>

●Sun 软件超级支持服务计划，除上述 Sun 软件高级支持服务计划中的所有服务之外，另外还包括：

- 客服专员。 客服专员提供以下服务：
  - a) 主动提供有关支持问题的最新信息；
  - b) 审查和管理任何尚未解决的支持请求；
  - c) 提供有关技术支持绩效的季度审查报告；
  - d) 提供客户有权获得的、适用于客户环境的软件更新（修补程序）；
  - e) 如有必要，主动建议客户应用客户有权获得的软件更新（修补程序）；
  - f) 建立并维护与客户联系人的关系，使他们可以访问客户有权获得的所有相关 Sun 支持信息；以及
  - g) 提供 Sun 产品、培训班和服务的相关信息。
- 客户专用支持小组。 此项服务以关系为基础，由专门指定的远程支持资源（最多五（5）名指定的支持工程师）提供。 Sun 专门指定的工程师将与客户联系人建立并维护这种关系。

如需了解 Sun 软件超级支持服务计划的详细信息，请访问以下网址：

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070714.pdf>

●开发者专家协助（下称“DEA”）是指客户可以访问 Sun 工程支持人员，他们将在客户开发工作期间提供一些与解决涵盖软件编程问题有关的建议。 此外，还包括一些与涵盖软件解决方案、最佳做法和指南有关的建议，但 DEA 不包括错误升级、解决方法、软件更新或修补程序。 Sun 的 DEA 并不包括开发服务。 如果客户每年为涵盖软件的 32 个插槽支付相应的服务费用，则在服务期限内，客户可以无限制地获得有关涵盖软件的在线 DEA。 客户可以全天候（每周七（7）天，每天二十四（24）小时）请求 DEA。 Sun 平均会在一（1）个工作日内指定适当的支持工程师来解决问题。 客户应使用 Sun 指定的模板，就每个特定的技术问题通过互联网提交 DEA 事件请求：

<https://www.sun.com/secure/service/developerserviceplans/index.jsp>

## 12.2 软件版本和更新

获取软件版本。 除非 Sun 另有说明，否则当 Sun 向公众发售涵盖软件的每一个版本时，客户有权接收这些版本（如果存在）。 客户可以通过电子下载的方式获取软件版本和任何相关的文档（如果存在）。

获取软件更新（修补程序）。 除非 Sun 另有说明，否则当涵盖软件的软件更新向公众发售时，客户有权获取这些软件更新（如果存在）。 客户可以通过电子下载的方式获取软件更新（如果存在）。

## 2.3 在线服务

Sun Connection 服务。

如果 Sun Connection Service 软件是涵盖软件的一部分，则客户可以通过互联网以电子形式访问 Sun Connection 服务（下称“知识信息服务”）。知识信息服务应仅限客户内部使用，且仅用于与 Sun Connection Service 软件有关的方法。

面。

客户可在已支付相关费用的期限内访问多种类型的“知识信息通道”，获取的数据和信息应仅用于指定数量的 CPU 插槽，具体如适用的报价单或订单确认书所述。

知识信息服务为客户提供 Sun 和第三方许可证颁发者的某些受支持操作系统（如 RedHat、SuSE 和 Solaris，下称“受支持发布版本”）的修补规则、修补程序（PKG/RPM）关联信息以及其他有关访问修补程序和更新的信息（当此类数据和信息发布出售时）。作为其功能的一部分，知识信息服务会提示那些运行受支持发布版本的客户获取某些推荐的软件组件和数据（统称“组件”）。他们可以安装和使用这些组件以方便升级和维护他们的操作系统。Sun 仅为拥有最新且有效的许可证和/或订阅（用于受支持发布版本）的客户提供这些组件的副本和/或这些组件的访问权限，或者提示客户直接从相应的许可证颁发者获取这些组件。

客户确认，在 Sun 安排的服务中断期内，有时可能无法使用知识信息服务。Sun 将按照商业惯例尽可能地降低计划服务中断所带来的影响，并提前通知客户有关计划停运时间的信息。

●Sun Connection 服务会不断地发展和改进。Sun 可以随时单方面替换和修改 Sun Connection 服务的内容。

●对于 Sun Connection Service 软件的技术常见问题 URL，Sun 自行决定是否对此 URL 进行更改，以及是否更新和/或删除此 URL。

访问在线支持中心。Sun 授予客户访问 Sun 在线支持中心网站上适当资源的权限（可能只能用于涵盖软件），以便客户通过网络执行多项功能，例如：

- 提交支持请求；
- 查看现有支持请求的状况；
- 维护支持合同的联系人；
- 更新软件许可证（不包括 Linux 操作系统和 Sun Connection Service 软件）；
- 获取客户有权获得的特定软件更新（不包括 Linux 操作系统和 Sun Connection Service 软件的更新）。

在线支持中心提供的功能因客户所在的国家/地区而异。Sun 可以随时单方面替换或修改在线支持中心所提供的服务。客户在使用 Sun 在线支持中心时，应遵守 sun.com 使用条款。

SunSolve Online。客户可以全天候（7x24）访问 SunSolve 数据库，获取的信息必须仅供内部使用，且仅用于涵盖软件，同时还必须遵守 SunSolve 许可协议的条款。客户需要注册一个在线帐户并接受在线 SunSolve 许可协议才能访问 SunSolve 数据库。客户同意并承认将依据此类 SunSolve 许可协议来访问和使用 SunSolve 数据库。SunSolve Online 包括以下各项：

- 信息性文件、参考指南和技术文档，用以帮助客户维持和改进 Sun 产品的功能、可用性和系统性能；
- 服务热线支持文件、错误和软件更新（修补程序）报告，其中介绍了如何解

决业已发现的 Sun 硬件和软件问题；

- 获取涵盖软件的更新（如果存在）；
- SunSolve EarlyNotifier 服务，允许客户申请获得有关 SunSolve 文档修订或更新的通知。

服务、支持和软件通知。Sun 会定期以电子或其他方式（由 Sun 自行决定）向客户发出服务、支持和软件通知。所有信息都将以英文提供。

## 2.4 Sun 培训服务

SunSpectrum 网上培训文库计划。Sun 将允许客户从 SunSpectrum 网上培训文库计划中选择所需的教育模块，以便进行培训。

有关可用的培训模块，请访问：

<http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>。

Sun 培训服务资金。（参见注释 1）Sun 将在客户支持合同的有效期内，每年指定并提供一套用于提高员工技能的教育服务。每套教育服务均必须在十二个月内用完。这些教育服务旨在了解客户的现有技能，评估客户的学习需求并提供可满足这些需求的组合学习方案。提供的教育服务可能包括 Sun 完整教育服务套餐中的任何服务（不包括公司学习通行证）。金额不能超过客户每年合同价值的 2%，或者每年不超过 50,000 美元（或当地的等额货币量）。

注释 1：Sun 培训服务资金仅提供给其支持合同达到年度 SunSpectrum 计划合同价值最低要求的客户。支持合同价值的计算以一份服务合同中所有涵盖系统的年度 SunSpectrum 计划合同净值为基础。如果客户的支持合同没有达到年度最低要求，则 Sun 不会提供这些教育服务。客户可以访问

<http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> 查看相应的最低合同价值，或联系 Sun 销售代表以了解详细信息。

## 1 客户责任

集成和测试。使用涵盖软件之前，客户应对软件应用程序进行适当的集成和测试。具体来讲，应包括负荷测试、卷测试、端对端测试和功能测试。测试环境的配置必须与相应涵盖软件和 Sun 支持硬件环境的配置相同。

系统维护。客户应进行规定的系统维护，包括但不限于安装软件更新、更新软件或固件、维护文件系统和跟踪前瞻性诊断信息。

合格人员。客户应确保为涵盖软件请求技术支持的联系人拥有涵盖软件的认证，或者受过适当的涵盖软件培训，能在 Sun 的指导下诊断和解决涵盖软件的故障。为 Solaris 操作系统或者为 Solaris 平台上运行的软件请求技术支持的联系人必须是获得认证的 Solaris 管理员（最低为 I 级和 II 级），或是 SUN 认定具备适当资格的人员。

合同信息。如果 Sun 不能通过注册流程获得授权信息，客户应在 Sun 提供服务之前，向 Sun 提供 Sun 请求获得的有效涵盖软件支持合同号、涵盖软件产品标识码以及 Sun 合理要求的其他任何信息，以便证明客户有权享受服务。

测试用例数据。客户应向 Sun 提供可重现的测试用例或充足的信息，以使 Sun 能够重

新生成或再现客户报告的问题。当涵盖软件安装在某些硬件或软件平台上时，Sun 可能无法为其提供支持，或者 Sun 可能无法在某些平台上重新生成或再现客户报告的问题。因此，客户有责任在购买之前确定 Sun 是否支持在客户的平台上安装涵盖软件。

补救措施。客户负责及时实施 Sun 建议采取的任何补救措施。对于因客户未实施这些补救措施而造成的任何软件问题，客户可能需向 Sun 支付额外的工本费以解决此类问题。

服务适用范围。客户只能将 Sun 提供的软件更新、新的交付产品以及其他交付服务用于客户的涵盖软件。除规定的用途或应用之外，不得用于其他任何用途或应用。

客户对于 Sun Connection Service 软件的责任。如果 Sun Connection Service 软件是涵盖软件的一部分，则客户还应负责以下方面：

- 连接。客户负责提供与 Sun Connection Service 软件 and 知识信息服务使用相关的电信、远程连接、安全性和 Internet 访问，并承担所有相关费用。
- 客户端许可证。客户负责按照管理指南和其他适用文档中的 Sun 说明，获取和购买必要的使用与支持许可证及权限、任何要求的客户端硬件、软件、服务，并满足其他与使用 Sun Connection Service 软件有关的技术和系统要求。
- 受支持发布版本的许可证颁发者。客户独自负责从相应许可证颁发者获取和购买受支持发布版本和组件的许可证和/或订阅，包括获取和使用任何修补程序、数据包和相关更新的权限。
- 下载和安装。客户负责在使用知识信息服务之前，成功下载和安装 Sun Connection Service 软件。
- 注册。

(a) 客户同意从以下事件之日起，在合理的时间（最多不得超过三十（30）天内使用 Sun Connection Inventory Channel 以电子形式注册受支持的 Sun 产品（硬件和软件），并且将注册和库存数据传送给 Sun：(i) 客户收到相应的产品，(ii) 服务启动，或 (iii) Sun 通知客户所用的 Sun 产品已经添加到适用的产品列表中（如果适用）。当前适用的产品列表位于以下网址：

<http://www.sun.com/service/registration/>。客户可从以下网址访问 Sun Connection Inventory Channel 服务：  
<http://sunconnection.sun.com/inventory/>。

(b) 客户需同意并承认，如果客户未在上面指定的时间内注册受支持的 Sun 产品并将注册和库存数据传送给 Sun，则可能导致 Sun 推迟或无法提供服务。注册时，可能要求在客户的系统上安装附加的软件。有关安装要求的信息，请访问以下网址：<http://sunconnection.sun.com/inventory/>。

(c) Sun 对通过注册流程获得的所有客户信息进行严格保密，并且不会将此类信息披露给任何第三方。

(d) 注册流程可能因国家/地区而异。Sun 保留在必要时对注册方法、库存、授权和服务交付进行修改的权利。

## 附加条款

解决方案。Sun 将按照商业惯例尽可能地解决客户的服务请求。不过，可能无法为

某些服务请求提供解决方案。

支持限制。对于客户自身造成的问题，Sun 无义务提供服务，其中包括：

- (i) 意外、粗心大意地误用或修改涵盖软件；
- (ii) 未能遵守安装环境建议；
- (iii) 在不支持的硬件和软件平台上运行 Sun 涵盖软件；
- (iv) 未安装和实施 Sun 以前提供的用于纠正或消除问题的任何软件更新或解决方法。

非 Sun 平台支持。对于在非 Sun 平台上运行的 Sun 软件，以下附加的客户责任和限制适用：

当涵盖软件运行于非 Sun 平台（例如，非 Sun 硬件、非 Sun 操作系统或其他作为基本软件（即中间软件）的非 Sun 软件）时，Sun 将诊断涵盖软件的问题，并确定问题是由 Sun 支持的软件引起，还是由不支持的非 Sun 平台引起。

在确定 Sun 是否有义务提供支持服务时，应满足以下条件：

- 只限于发行说明/产品说明中列出的合格配置，或 Sun 特定产品网站上列出的合格配置。
- 除安装 Sun 提供的软件更新和供应商专用驱动程序之外，安装的涵盖软件未作任何修改，与出厂时一样。
- 只有问题可在原始 Sun 平台（即 Sun 销售的平台，而不是装有 Sun UltraSPARC® 处理器的非 Sun 系统）或 Sun 参考平台（用于获得合格的配置）上重新生成时，Sun 才有义务提供问题解决方案。如果 Sun 不能在這些平台上重新生成相关问题，则 Sun 单方面确定是向客户提供附加的支持，还是要求客户提供有关其平台的信息以进一步调查。

如果 Sun 确定问题由涵盖软件引起，则 Sun 仍将继续提供有关问题的支持和可能解决方案，并且提供方式和限制与涵盖软件在 Sun 平台或 Sun 参考平台上运行时一样。

终止支持权利。依据 Sun 当时的“服务周期终止政策”，在 Sun 产品的生命周期内，有可能不再需要继续为某些软件产品或版本提供支持，因此 Sun 保留在合同期限内停止为特定软件产品或版本提供支持的权利。有关 Sun 的“服务周期终止政策”，请访问 Sun 网页。

其他收费服务。如有需要，客户可以另行付费来购买其他一些服务：

- 客户服务经理。Sun 将指定 Sun 客户服务经理（提供兼职/委派或全职/专项职位）。Sun 客户服务经理还可提供有关已知错误、潜在系统问题和当前可用软件更新的信息。当客户需要时，Sun 客户服务经理将对客户的服务活动和要求进行为期半年的帐户审查。这些服务在 Sun 当地办事处的正常工作时间予以提供，不包括公共节假日。

- 其他介质。 其他一些包含涵盖软件的物理介质。

当客户从 Sun 购买上述服务时，此服务清单或 SOW 应以参考文件形式纳入当前用以约束客户从 Sun 订购产品和服务的协议条款，并且应受此协议的制约（下称“协议”），或如果 Sun 在没有此类协议的情况下交付此项服务，则此项服务的交付需遵守 Sun 一般条款、订购单以及所有适用的附加条款。除非客户与 Sun 签有协议并且收到 Sun 接受客户订购服务的订单或电子订单的确认书，否则 Sun 不负责实施此服务清单或 SOW 中述及的服务。此服务清单或 SOW 并不构成订购或邀请与 Sun 签订合约。上述服务只有在可用的情况下才会提供，且仅适用于以上提及的国家或地区（除非另有说明）。此服务清单中所指的“客户”是指与 Sun 签订协议的当事人。在协议中，当事人可能是指“公司”、“客户”或其他适当的术语。

最新修订日期：2007 年 9 月