

Sun Java System Application Server Software (Release 9.1) Deutschland

1. Umfang

Dieser Service für Sun Java System Application Server Software Release 9.1 bietet Kunden Online- und Telefon-Support bei Softwareproblemen und anderen Leistungen, wie in Abschnitt 2 unten beschrieben. Sun ergreift wirtschaftlich angemessene Maßnahmen, um diesen Service zu erbringen.

2. Aufgaben und Leistungen von Sun

„Vertraglich abgedeckte Software“ bezeichnet die Binärsoftwareversion der Sun Java System Application Server Software Release 9.1, für die der Kunde in Verbindung mit diesem Service die anwendbare Gebühr entrichtet hat. Die folgenden Dienste werden während des ein Jahr dauernden Vertragszeitraums, für den die entsprechende Gebühr entrichtet wurde, bereitgestellt, abhängig von der Anzahl an Sockeln. Der Kunde benötigt zur Verwendung der vertraglich abgedeckten Software eine gültige Lizenz.

Es stehen 3 Support-Levels zur Verfügung:

Abonnementfeatures	Standard	Premium	Premium Plus
Lagermengeneinheiten in	4 Sockeleinheiten oder 32 Sockeleinheiten	4 Sockeleinheiten oder 32 Sockeleinheiten	4 Sockeleinheiten oder 32 Sockeleinheiten
Technischer Telefon- und Online-Support	12 x 5 Geschäftsstunden	24 x 7	24 x 7
Zugriff auf Knowledgebase	●	●	●
Zugriff auf Software-Updates	●	●	●
Sun-Warmmeldungen und -Benachrichtigungen	●	●	●
Sun Developer Expert Assistance	24-Stunden Service (min. 32 Sockel)	24-Stunden Service (min. 32 Sockel)	24-Stunden Service (min. 32 Sockel)
Sun-Warmmeldungen und -Benachrichtigungen	●	●	●
SunVIP Interop-Support	Nicht inbegriffen	●	●
Customer Advocate	Nicht inbegriffen	Nicht inbegriffen	●
Kundenorientiertes Supportteam	Nicht inbegriffen	Nicht inbegriffen	●

2.1 Software Support:

Abhängig vom Service, für den der Kunde bezahlt und auf den er somit Anspruch hat, bietet Sun Softwaresupport („Support“) einen der folgenden Service-Level an:

- **Sun Software Standard Support Service Plan** Online- und Telefonsupport bei Problemen der vertraglich abgedeckten Software während der verlängerten lokalen Geschäftszeiten von Sun; ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage. Eine vollständige Beschreibung dieses Service-Plans finden Sie unter:

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

- **Sun Software Premium Support Service Plan** Online- und Telefonsupport bei Problemen der vertraglich abgedeckten Software an sieben (7) Tagen der Woche für jeweils vierundzwanzig (24) Stunden, einschließlich gesetzlicher Feiertage. Eine vollständige Beschreibung dieses Service-Plans finden Sie unter:

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

- **Sun Software Premium Plus Support Service Plan** Alle Serviceleistungen des Sun Software Premium Support Service Plans plus:

- **Customer Advocate.** Der Customer Advocate stellt folgende Dienstleistungen bereit:

- a) Proaktive Bereitstellung aktueller Informationen zu Supportproblemen;
- b) Prüfung und Verwaltung noch nicht beantworteter Supportanfragen;
- c) Vierteljährliche Prüfung und Berichterstattung zur Leistung des technischen Supports;
- d) Liefern von Software-Updates (Patches), auf welche der Kunde Anspruch hat und soweit diese geeignet und anwendbar für die Kundenumgebung sind;
- e) Proaktive Empfehlung an den Kunden, ein Software-Update (Patch) anzuwenden, auf den er Anspruch hat (wenn erforderlich)
- f) Herstellen und Aufrechterhalten der Beziehung zu den Kontaktpersonen des Kunden und Gewähren von Zugriff auf alle relevanten Supportinformationen von Sun, auf die der Kunde Anspruch hat sowie; und
- g) Bereitstellen von Informationen zu Produkten, Schulungen und Dienstleistungen von Sun

- **Kundenorientiertes Supportteam.** Dieser Service basiert auf einer Beziehung und wird von max. 5 namentlich bekannten Technikern für Remote-Support bereitgestellt. Die Beziehung wird zwischen den benannten Sun-Technikern und den Kontaktpersonen des Kunden hergestellt und aufrechterhalten.

Sun Software Premium Plus Support Service Plan Eine Beschreibung des Plans finden Sie unter der folgenden URL: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremplusspt-us-eng-20070714.pdf>

- **Developer Expert Assistance ("DEA")** Dieser Service bietet Unterstützung durch das technische Supportteam von Sun, das für Fragen zur Programmierung der vertraglich abgedeckten Software während der Programmierphase durch den Kunden zur Verfügung steht. Die Leistungen enthalten außerdem Empfehlungen hinsichtlich Fehlerumgehung und bester Praxis sowie Hinweise zur vertraglich abgedeckten

Software. Nicht inbegriffen sind Fehlereskalation, Fehlerbehebung, Software Updates und Patches. Developer Expert Assistance beinhaltet keine Unterstützung bei der Softwareentwicklung. Wenn der Kunde die jährliche Servicegebühr für 32 Sockel der vertraglich abgedeckten Software entrichtet hat, hat er Anspruch auf unbegrenzte Developer Expert Assistance der vertraglich abgedeckten Software für die Dauer der Servicelaufzeit. Der Kunde kann Developer Expert Assistance vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, sieben (7) Tage die Woche anfordern. Innerhalb eines (1) Arbeitstages wird dem Vorfall üblicherweise ein Support Engineer zugewiesen. Der Kunde reicht für einen Vorfall eine Developer Expert Assistance-Anfrage für ein spezifisches technisches Problem über das Internet ein und verwendet dazu das Sun Template:
<https://www.sun.com/secure/service/developerserviceplans/index.jsp>

3. Softwareversionen und -Updates

Zugriff auf Softwareversionen: Wenn von Sun nicht anders angegeben, erhält der Kunde alle Versionen der vertraglich abgedeckten Software, und zwar gegebenenfalls zu der Zeit, zu der diese von Sun in den Handel gebracht werden. Softwareversionen und die zugehörige Dokumentation werden als elektronischer Download zur Verfügung gestellt.

Zugriff auf Software-Updates (Patches): Wenn von Sun nicht anders angegeben, erhält der Kunde gegebenenfalls Software-Updates der vertraglich abgedeckten Software, und zwar zu der Zeit, zu der diese im Handel von Sun zum Verkauf angeboten werden. Software-Updates werden als elektronischer Download zur Verfügung gestellt.

2.3 Connected Services

Sun Connection-Service.

Wenn die Software des Connection-Service von Sun Teil der vertraglich abgedeckten Software ist, erhält der Kunde über das Internet elektronischen Zugriff auf den Connection-Service („Knowledge Service“) von Sun, der vom Kunden nur intern im Zusammenhang mit der vertraglich abgedeckten Software für den Connection-Service von Sun genutzt werden darf.

Der Kunde darf die „Knowledge Channels“ nur in dem Zeitraum und in Verbindung mit der Anzahl von CPU-Sockeln verwenden, für welche er die entsprechende Gebühr entrichtet hat (siehe entsprechendes Angebot oder Auftragsbestätigung)

Über den Knowledge-Service stehen dem Kunden Patch-Regeln, Patch-Abhängigkeitsinformationen (PKG/RPM) und andere Informationen für den Zugriff auf Patches und Updates für bestimmte unterstützte Betriebssysteme von Sun oder Drittlizenzgebern, beispielsweise Red Hat, SuSE oder Solaris („unterstützte Verteilung“) zur Verfügung, sobald diese Daten und Informationen im Handel erhältlich sind. Zu den Funktionen des Knowledge-Service gehört, die Kunden, die unterstützte Verteilungen einsetzen, auf bestimmte empfohlene Softwarekomponenten und Daten (gemeinsam als „Komponenten“ bezeichnet) aufmerksam zu machen, sodass sie diese installieren und verwenden können, um Upgrades und Wartung der Betriebssysteme zu erleichtern. Sun gibt Kopien dieser Komponenten nur an Kunden mit aktuellen, gültigen Lizenzen oder Abonnements für unterstützte Verteilungen weiter bzw. ermöglicht ihnen den Zugriff

darauf, oder benachrichtigt Kunden, dass diese Komponenten direkt vom entsprechenden Lizenzgeber erhältlich sind.

Dem Kunden ist bekannt, dass die Nutzung des Knowledge-Service durch ihn in regelmäßigen Abständen aufgrund geplanter Serviceunterbrechungen unterbrochen werden kann. Sun bemüht sich in wirtschaftlich vertretbarem Rahmen, die Auswirkungen geplanter Serviceunterbrechungen so gering wie möglich zu halten und den Kunden im Voraus über geplante Ausfallzeiten zu informieren.

- Der Connection-Service von Sun wird laufend weiterentwickelt. Sun behält sich das Recht vor, den Connection-Service jederzeit nach eigenem Ermessen zu ersetzen und zu ändern.
- Die URL für häufig gestellte technische Fragen zu abgedeckter Software des Connection-Service von Sun kann sich ändern und nach Ermessen von Sun aktualisiert und/oder entfernt werden.

Zugriff auf das Online Support Center: Der Kunde erhält Zugriff auf die entsprechenden Ressourcen des Online Support Centers. Dieser Zugriff gilt nur für die vertraglich abgedeckte Software und erlaubt dem Kunden, folgende Funktionen über das Web zu nutzen:

- Senden von Supportanfragen
- Statusabfragen zu laufenden Supportanfragen
- Führen/Aktualisieren der Liste der Kontaktpersonen im Supportvertrag
- Aktualisieren von Softwarelizenzen (nicht für Software für das Linux-Betriebssystem und Sun Connection Service)
- Abrufen ausgewählter Software-Updates, zu denen der Kunde berechtigt ist (nicht für Softwareupdates für das Linux-Betriebssystem und den Connection-Service von Sun).

Die Verfügbarkeit einzelner Dienste des Online Support Centers kann sich je nach Land unterscheiden. Sun behält sich das Recht vor, das Online Support Center jederzeit nach eigenem Ermessen zu ersetzen und zu ändern. Die Nutzung des Online Support Centers unterliegt den Nutzungsbestimmungen von www.sun.de.

SunSolve Online: Der Kunde erhält 7 Tage in der Woche rund um die Uhr Zugriff auf die SunSolve-Datenbank, der auf interne Verwendungszwecke beim Kunden und auf die vertraglich abgedeckte Software beschränkt ist. Für diesen Zugriff gelten die Bedingungen und Bestimmungen des SunSolve-Lizenzvertrags. Der Kunde muss sich für ein Online-Konto registrieren und den SunSolve-Lizenzvertrag online akzeptieren, um Zugriff auf die SunSolve-Datenbank zu erhalten. Dem Kunden ist bekannt, dass der Zugriff auf die SunSolve-Datenbank und ihre Nutzung durch ihn dem SunSolve-Lizenzvertrag unterliegen. SunSolve Online umfasst u. a.:

- Fachartikel, Referenzunterlagen und technische Dokumente, die dazu beitragen, die Funktionalität, Verfügbarkeit und Systemleistung von Sun-Produkten zu erhalten und zu verbessern

- Helpdesk-Supportunterlagen sowie Berichte zu Bug- und Software-Updates (Patches) mit Informationen zu Erkennung und Beseitigung bereits bekannter Probleme mit Hardware und Software von Sun
- Software-Updates für vertraglich abgedeckte Software, falls vorhanden;
- SunSolve EarlyNotifier-Service, mit dem der Kunde auf Wunsch benachrichtigt wird, wenn ein SunSolve-Dokument überarbeitet oder aktualisiert wurde

Service-, Support- und Softwarebenachrichtigungen: Der Kunde erhält regelmäßig Service-, Support- und Softwarebenachrichtigungen von Sun über elektronische oder sonstige Medien nach dem Ermessen von Sun. Alle Informationen werden in englischer Sprache bereitgestellt.

2.4 Sun Learning Services

SunSpectrum eLearning Library Plan. Sun gewährt dem Kunden Zugriff auf ausgewählte Lernmodule des SunSpectrum eLearning Library-Plans für Schulungen.

Verfügbare Lernmodule finden Sie unter: <http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

Sun Learning Service Credits: (Siehe Hinweis 1) Sun bestimmt und bietet eine Reihe von Schulungsdienstleistungen, welche die technischen Fähigkeiten von Mitarbeitern während der zwölfmonatigen Vertragslaufzeit verbessern sollen. Jedes Schulungskontingent muss während der zwölfmonatigen Laufzeit verwendet werden. Die Schulungsangebote dienen der Ermittlung der vorhandenen Kenntnisse des Kunden, der Einschätzung seines Schulungsbedarfs und der Bereitstellung von für den erkannten Bedarf geeigneten Schulungen. Zu diesen Schulungsleistungen gehören alle Leistungen aus dem gesamten Schulungsportfolio von Sun (Corporate Learning Pass ausgeschlossen). Die Anzahl der Credits während eines Zeitraums von zwölf Monaten übersteigt nicht die Höhe von 2 % des jährlichen Vertragsumfangs des Kunden bzw. 50.000 USD (oder den entsprechenden Betrag in der jeweiligen Landeswährung).

Hinweis 1: Sun Learning Service Credits werden nur für Kunden bereitgestellt, wenn die entsprechenden Supportverträge den Mindestjahresvertragswert von SunSpectrum erfüllen. Ein Supportvertragswert wird durch die Berechnung des Nettojahresvertragswerts von SunSpectrum für alle vertraglich abgedeckten Systeme unter einem Servicevertrag ermittelt. Diese Schulungsleistungen werden nur zur Verfügung gestellt, wenn der Supportvertrag des Kunden den Mindestjahresvertragswert erfüllt. Den entsprechenden Mindestvertragswert finden Sie unter <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html>. Weitere Informationen erhalten Sie auch von einem Sun-Vertriebsbeauftragten.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Integration und Tests. Der Kunde führt vor Gebrauch der vertraglich abgedeckten Software eine sachgerechte Integration und Überprüfung der Softwareanwendungen durch. Die Tests müssen insbesondere Belastungs-, Volume-, End-to-End- sowie Funktionstests beinhalten. Die Konfiguration der Testumgebung muss dabei der jeweiligen vertraglich abgedeckten Softwareumgebung und der von Sun unterstützten Hardwareumgebung entsprechen.

Systemwartung. Der Kunde führt die vorgeschriebenen Systemwartungsmaßnahmen durch.

Hierzu gehören unter anderem die Installationen von Software-Updates, Aktualisierungen von Software oder Firmware, die Dateisystempflege und die Verfolgung proaktiver Diagnoseinformationen.

Qualifizierte Mitarbeiter: Der Kunde stellt sicher, dass die Kontaktpersonen, die Supportanfragen bezüglich der vertraglich abgedeckten Software stellen, zertifiziert sind oder eine Schulung zur vertraglich abgedeckten Software erhalten haben, um die Diagnose und Behebung von Fehlfunktionen vertraglich abgedeckter Systeme unter Leitung von Sun durchzuführen. Die Kontaktpersonen, die Supportanfragen bezüglich des Solaris-Betriebssystems oder auf der Solaris-Plattform laufender Software stellen, müssen zertifizierte Solaris-Administratoren (mindestens Level I und II) oder anderweitig durch Sun qualifiziert sein.

Vertragsinformationen: Wenn Sun Informationen zu Ansprüchen nicht bei der Registrierung oder auf Anfrage einholen kann, legt der Kunde Sun eine gültige Supportvertragsnummer für vertraglich abgedeckte Software, den Produkt-ID-Code der abgedeckten Software sowie andere von Sun in vertretbarem Umfang angeforderte Informationen als Berechtigungsnachweis für die Dienstleistung vor, und zwar bevor diese erfolgt.

Daten eines Testfalls. Der Kunde stellt Sun einen replizierbaren Testfall oder ausreichende Informationen für die Duplizierung oder Replizierung der gemeldeten Probleme zur Verfügung. Es kann nicht garantiert werden, dass Sun die vertraglich abgedeckte Software auf allen Hardware- bzw. Softwareplattformen unterstützt oder dass Sun ein Problem auf allen Plattformen duplizieren oder replizieren kann. Aus diesem Grund hat der Kunde die Verpflichtung, vor dem Erwerb sicherzustellen, dass die Software auf der beim Kunden vorhandenen Plattform von Sun unterstützt wird.

Abhilfemaßnahmen. Der Kunde implementiert unverzüglich alle von Sun vorgeschlagenen Abhilfemaßnahmen. Bei Softwareproblemen, die sich aus der Nichtimplementierung von Abhilfemaßnahmen durch den Kunden ergeben, können dem Kunden zusätzliche Kosten für Material und Zeitaufwand für die Wiederherstellung in Rechnung gestellt werden.

Serviceumfang: Software-Updates, neue Produktleistungen sowie weitere Serviceleistungen dürfen nur für die vertraglich abgedeckte Software des Kunden verwendet werden. Eine Lizenz für jede andere Verwendung oder Anwendung wird nicht gewährt, und jede andere Verwendung oder Anwendung ist untersagt.

Sun Connection-Service – Verpflichtungen des Kunden: Folgende Verpflichtungen seitens des Kunden gelten, wenn die Software des Connection-Service von Sun Teil der vertraglich abgedeckten Software ist:

- **Verbindungen:** In Verbindung mit der Nutzung der vertraglich abgedeckten Connection Service-Software von Sun und dem Knowledge-Service ist der Kunde für die gesamte Telekommunikation, die Remote-Verbindungen, Sicherheit und den Internetzugang sowie für alle zugehörigen Gebühren verantwortlich.
- **Kundenseitige Lizenzen:** Der Kunde ist für die Beschaffung und den Erwerb der notwendigen Lizenzen sowie Nutzungs- und Supportrechte, für jegliche kundenseitig

erforderliche Hardware, Software, Services und weitere Technologie- und Systemanforderungen für die Nutzung der Connection Service-Software von Sun verantwortlich, wie von Sun im Administrationsleitfaden und anderen relevanten Dokumentationen angegeben.

- **Lizenzgeber für unterstützte Verteilung:** Für die Beschaffung und den Erwerb von Lizenzen und/oder Abonnements für die unterstützte Verteilung und Komponenten, einschließlich der Rechte zum Herunterladen und Verwenden von Patches, Paketen und Updates dafür, vom jeweiligen Lizenzgeber ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.
- **Herunterladen und Installation:** Der Kunde ist verantwortlich für das erfolgreiche Herunterladen und die Installation der Connection Service-Software von Sun, bevor der Knowledge-Service in Anspruch genommen wird.

- **Registrierung**

(a) Der Kunde erklärt sich bereit unter Nutzung des Sun Connection-Vertriebskanals unterstützte Produkte von Sun (Hard- und Software) elektronisch zu registrieren und Registrierungs- und Bestandsdaten an Sun zu übermitteln und zwar in einem vertretbaren Zeitraum nicht länger als dreißig (30) Tage nach (i) Eingang des entsprechenden Produkts beim Kunden, (ii) Beginn der Dienstleistung oder (iii) Benachrichtigung von Sun, dass ein bereits vom Kunden verwendetes Produkt von Sun der entsprechenden Produktliste hinzugefügt wurde. Die derzeit gültige Produktliste finden Sie unter <http://www.sun.com/service/registration/>. Der Sun Connection-Vertriebskanal kann unter folgender URL aufgerufen werden: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Dem Kunden ist bekannt, dass eine durch ihn verursachte Verzögerung bei Registrierung der von Sun unterstützten Produkte und bei Übermittlung von Registrierungs- und Bestandsdaten an Sun wie oben erläutert dazu führen kann, dass sich der Service verzögert oder nicht von Sun erbracht werden kann. Für die Registrierung ist ggf. die Installation zusätzlicher Software auf dem System des Kunden erforderlich. Informationen über Installationsanforderungen erhalten Sie unter folgender URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun behandelt alle vom Kunden bei der Registrierung erhaltenen Informationen vertraulich und leitet sie nicht an Dritte weiter.

(d) Das Registrierungsverfahren variiert je nach Land. Sun behält sich das Recht vor, Registrierungsverfahren, Bestand, Anspruch auf und Erbringung der Dienstleistung bei Bedarf zu ändern.

5. Weitere Bestimmungen

Fehlerbehebung: Sun betreibt bei der Bearbeitung von Serviceanfragen des Kunden einen wirtschaftlich vertretbaren Aufwand. Es sind jedoch Serviceanfragen denkbar, für die keine Lösung gefunden werden kann.

Einschränkungen beim Support: Sun ist nicht verpflichtet, Serviceleistungen im Zusammenhang mit Problemen bereitzustellen, die durch den Kunden verursacht wurden, und zwar durch: (i) Unfall, Vernachlässigung, unsachgemäße Nutzung oder Veränderung der

Software, (ii) Nichtbefolgen von Empfehlungen hinsichtlich der Installationsumgebung, (iii) Verwendung vertraglich abgedeckter Software, auf anderen Systemen als den von Sun unterstützten Hardware- und Softwareplattformen oder (iv)) die Nichtinstallation bzw. Nichtimplementierung eines zuvor von Sun bereitgestellten Software-Updates oder einer Problemlösung, wodurch das/die Problem(e) gelöst oder gemildert würde(n).

Support für Sun-fremde Plattformen: Hinsichtlich Sun-Software auf Sun-fremden Plattformen gelten für den Kunden folgende zusätzliche Mitwirkungspflichten und Einschränkungen:

Sun führt bei Problemen mit vertraglich abgedeckter Software auf Sun-fremden Plattformen (Hardware oder Betriebssysteme anderer Hersteller oder andere Sun-fremde Software, bei der es sich um zugrunde liegende Software handelt, d. h. Middleware) Diagnosen durch und stellt fest, ob das Problem durch die vertraglich abgedeckte Software oder die nicht unterstützte Sun-fremde Plattform verursacht wurde.

Die folgenden Bedingungen finden bei der Klärung der Supportverpflichtungen von Sun Anwendung:

- Unterstützt werden ausschließlich qualifizierte Konfigurationen, die in den Versionshinweisen/Produktbeschreibungen oder auf den produktspezifischen Websites von Sun aufgeführt sind.
- Die installierte vertraglich abgedeckte Software muss in unveränderter Form vorliegen, wird also wie von Sun geliefert verwendet. Es wurden ausschließlich von Sun zur Verfügung gestellte Software-Updates sowie herstellerspezifische Treiber verwendet.
- Sun arbeitet nur an der Lösung des Problems, wenn es auf Sun-Originalplattformen (d. h. von Sun verkauften Plattformen, nicht Systeme anderer Hersteller mit einem Sun UltraSPARC® -Prozessor) oder auf den Referenzplattformen von Sun für die qualifizierten Konfigurationen reproduziert werden kann. Wenn Sun das Problem auf diesen Plattformen nicht reproduzieren kann, liegt es allein im Ermessen von Sun, ob weiterer Support zur Verfügung gestellt wird und ob der Kunde gebeten wird, seine Plattform für weitere Untersuchungen einzusenden.

Stellt Sun fest, dass das Problem durch die vertraglich abgedeckte Software verursacht wird, bietet Sun weiterhin Support an, und die Problemlösung wird nach Möglichkeit auf dieselbe Art und mit denselben Einschränkungen bereitgestellt, wie wenn es sich um auf einer Sun-Plattform oder einer Sun-Referenzplattform laufende vertraglich abgedeckte Software handeln würde.

Recht auf Einstellung des Supports. Im Rahmen des Produktlebenszyklus von Sun kann es notwendig werden, den Support entsprechend den dann gültigen Bestimmungen zum Beenden von Diensten („End Of Service Life Policy“) einzustellen. Daher behält sich Sun das Recht vor, den Support für bestimmte Softwareprodukte oder Versionen davon innerhalb des Vertragszeitraums entsprechend solcher Bestimmungen zum Beenden von Diensten („End Of Service Life Policy“) einzustellen. Sie können die Bestimmungen zum Beenden von Diensten

(„End of Service Life Policy“) auf der Webseite von Sun nachlesen.

Gebührenpflichtige Zusatzservices: Gegen eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde die folgenden weiteren Services erwerben, sofern verfügbar:

- **Service Account Manager (SAM):** Sun ernannt einen Sun Account Manager (Teilzeit-/Vollzeit-/dedizierte Positionen sind verfügbar). Der Sun Account Manager stellt ggf. Informationen zu bekannten Bugs, möglichen Systemproblemen und derzeit verfügbaren Software-Updates bereit. Der Sun Account Manager erstellt halbjährlich einen Bericht über die Serviceaktivitäten und Anforderungen des Kunden. Diese Dienstleistungen erfolgen während der normalen lokalen Geschäftszeiten von Sun; ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage.
- **Zusätzliche Medien:** Zusätzliche Kopien physischer Medien für die vertraglich abgedeckte Software.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen Ihnen und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keine Servicevereinbarung verfügen, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist, unterliegt die Bereitstellung von Services durch Sun den unter www.sun.com/sales/salesterms angegebenen Bedingungen. Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung auf den "Kunden" Bezug genommen wird, ist dieser zum Erhalt der Services berechtigt.

Letzte Überarbeitung: Januar 2009