

Sun Java System Application Server Software (Release 9.1) Magyarország

Leírás

Jelen Szolgáltatás keretében az Ügyfél on-line és telefonos támogatásra jogosult a 2. részben leírt, a Sun Java System Application Server 9.1 szoftververziója után nyújtott szoftver- és egyéb teljesítések vonatkozásában. A Sun minden gazdaságilag ésszerű erőfeszítést megtesz a Szolgáltatás biztosítása érdekében.

1A Sun feladatai és teljesítései

A „Jelen Szoftver” a Sun Java System Application Server 9.1-es kibocsátású szoftverének bináris példánya, amelyért az Ügyfél ezzel a Szolgáltatással kapcsolatban megfizette a vonatkozó díjat. A Sun a vonatkozó díjak megfizetése ellenében a következő szolgáltatásokat nyújtja éves szinten, a foglalatok számától függően: Az Ügyfélnek érvényes licenccel kell rendelkeznie a Jelen Szoftver használatára vonatkozóan.

A támogatás három szintű:

<i>Előfizetési lehetőségek</i>	<i>Standard</i>	<i>Prémium</i>	<i>Prémium plusz</i>
Raktározási egységek értékesítése:	4 foglalatot kivitelű egységenként vagy 32 foglalatot kivitelű egységenként	4 foglalatot kivitelű egységenként vagy 32 foglalatot kivitelű egységenként	4 foglalatot kivitelű egységenként vagy 32 foglalatot kivitelű egységenként
On-line és telefonos támogatás	12 x 5 munkaóra	A nap huszonnégy órájában	A nap huszonnégy órájában
Hozzáférés a tudásbázishoz	•	•	•
Hozzáférés a szoftverfrissítésekhez	•	•	•
A Sun figyelmeztetéseinek és értesítéseinek megküldése	•	•	•
Sun fejlesztői szakértői támogatás (Developer Expert Assistance)	24 órás válaszidő (32 vagy annál több foglalatot kivitelű esetében)	24 órás válaszidő (32 vagy annál több foglalatot kivitelű esetében)	24 órás válaszidő (32 vagy annál több foglalatot kivitelű esetében)
SunSpectrum képzési kredit (ha van ilyen)	•	•	•
SunVIP integrált támogatás	Nem tartalmazza	•	•
Ügyféltámogató	Nem tartalmazza	Nem tartalmazza	•
Ügyfélközpontú támogatási csoport	Nem tartalmazza	Nem tartalmazza	•

2.1 Szoftvertámogatás:

Az ügyfél által megvásárolt Szolgáltatás szintjétől, azaz az erre való jogosultságtól függően, a Sun a következő szintű szoftvertámogatások („Támogatás”) egyikét nyújtja:

- **Sun standard szoftvertámogatási szolgáltatáscsomag:** On-line és telefonos támogatást

tartalmaz a Jelen Szoftver vonatkozásában a Sun meghosszabbított helyi munkaórái alatt, a munkaszüneti napok kivételével. Erről a szolgáltatáscsomagról részletes leírást találhat a következő webcímen:

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

●**Sun prémium szintű szoftvertámogatási szolgáltatáscsomag:** On-line és telefonos támogatást tartalmaz a Jelen Szoftver vonatkozásában a nap huszonnégy (24) órájában, a hét hét (7) napján, ideértve a munkaszüneti napokat is. Erről a szolgáltatási tervről részletes leírást találhat a következő webcímen:

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

●**Sun prémium plusz szintű szoftvertámogatási szolgáltatáscsomag:** Tartalmazza a Sun prémium szintű támogatás valamennyi szolgáltatását, valamint azon felül a következőket:

- **Ügyféltámogató.** Az Ügyféltámogató a következő szolgáltatásokat nyújtja:
 - a) Kezdeményező módon naprakész információt nyújt a Támogatással kapcsolatos kérdésekről;
 - b) Áttekinti és kezeli a nyitott támogatási kéréseket;
 - c) A műszaki támogatási tevékenységről negyedéves áttekintést és jelentést ad;
 - d) Az Ügyfél környezetének megfelelő és abban használható szoftverfrissítéseket (javításokat) az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az Ügyfél jogosultsága alapján;
 - e) Szükség szerint, kezdeményező módon javasolja az Ügyfélnek az Ügyfél jogosultsága alapján a szoftverfrissítés (javítás) használatát;
 - f) Kapcsolatot létesít és tart fenn az Ügyfél kapcsolattartóival, és biztosítja számukra az Ügyfél jogosultsága alapján a hozzáférést a Sun összes vonatkozó támogatási információjához; és
 - g) Megfelelő tájékoztatást ad a Sun termékeiről, képzéseiről és szolgáltatásairól.
- **Ügyfélközpontú támogatási csoport.** Jelen Szolgáltatás kapcsolatalapú és az arra kinevezett távtámogatást ellátó legfeljebb öt (5) mérnök nyújtja. A kapcsolat a Sun kijelölt mérnökei és az Ügyfél kapcsolattartói között jön létre és áll fenn.

A Sun prémium plusz szintű szoftvertámogatási szolgáltatáscsomagjának részletes leírását megtalálja a következő webhelyen:

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

●**A Sun fejlesztői szakértői támogatás (Developer Expert Assistance; „DEA”)**

meghatározása: Hozzáférés a Sun támogatást végző mérnökeinek tanácsadói tevékenységéhez a Jelen Szoftverrel kapcsolatos programozási kérdésekre vonatkozóan az Ügyfél fejlesztői munkája során. A tanácsadás kiterjed a Jelen Szoftverhez kapcsolódó áthidaló megoldásokra, legjobb gyakorlatokra és javaslatokra is. A DEA azonban nem tartalmazza a hibák eszkalációját, elhárítását, a szoftverfrissítéseket vagy -javításokat. A DEA keretében a Sun nem nyújt fejlesztői szolgáltatásokat. Amennyiben az Ügyfél megfizeti a Jelen Szoftver 32 foglalatostól kivitelezés után esedékes éves díjakat, a Jelen Szoftver vonatkozásában a Szolgáltatás időtartamára jogosulttá válik a korlátlan on-line DEA szolgáltatásra. Az Ügyfél a hét hét (7) napján, a nap huszonnégy (24) órájában kérhet DEA

támogatást. A Sun átlagosan egy (1) munkanap alatt kijelöli a támogatást végző mérnököt. Az Ügyfél minden műszaki kérdés esetén DEA támogatási kérést nyújt be az interneten keresztül; ehhez a Sun által rendszeresített sablont használja:

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

12.2 Szoftverkibocsátások és -frissítések

Hozzáférés a szoftverkibocsátásokhoz. Hacsak a Sun másként nem rendelkezik, az Ügyfél minden kibocsátott verziót megkap a Jelen Szoftverhez, amint azokat (ha vannak ilyenek) a Sun kereskedelmi forgalomba hozza. Az elérhető szoftververzió-kibocsátások és dokumentációk elektronikus úton tölthetők le.

Hozzáférés szoftverfrissítéshez (javításhoz). Ha a Sun másként nem rendelkezik, az Ügyfél Jelen Szoftver összes szoftverfrissítésére jogosult, amint a frissítések (ha vannak ilyenek) kereskedelmi forgalomba kerülnek. Az elérhető szoftverfrissítések elektronikus úton tölthetők le.

2.3 Csatolt szolgáltatások

Sun Connection szolgáltatás.

Ha a Sun Connection szolgáltatás szoftvere a Jelen Szoftver része, az Ügyfél az interneten keresztül hozzáférést kap a Sun Connection szolgáltatáshoz („Ismeretfejlesztő szolgáltatás”), amelyet Ügyfél kizárólag belső használatra és kizárólag a jelen Sun Connection szolgáltatással kapcsolatos szoftverhez vehet igénybe.

Az Ügyfél az „Ismeretfejlesztési csatornák” típusait csak olyan használattal kapcsolódva veheti igénybe, amely megfelel a CPU foglalatok számának és annak az időtartamnak, amelyre az Ügyfél megfizette a vonatkozó, az ajánlatban vagy a megrendelés visszaigazolásában rögzített díjakat.

Az Ismeretfejlesztő szolgáltatás az Ügyfél számára javítási szabályokat, javítási (PKG/RPM) függőségi információt, illetve egyéb információt nyújt a Suntól vagy harmadik fél licenctulajdonosoktól származó bizonyos támogatott operációs rendszerek, pl. Red Hat, SuSE és Solaris („Támogatott termékek”) javításainak és frissítéseinek hozzáféréséről, amint ezek az adatok és információk kereskedelmi forgalomba kerülnek. Funkciójának részeként az Ismeretfejlesztő szolgáltatás figyelmezteti a Támogatott termékek ügyfeleit bizonyos olyan ajánlott szoftverelemekre és adatokra (együtt „Elemek”), amelyeket az ügyfelek operációs rendszerük frissítésének és karbantartásának megkönnyítése érdekében telepíthetnek és használhatnak. A Sun csak azon Ügyfeleket látja el, akiknek a Támogatott termékre érvényes, le nem járt licencük és/vagy előfizetésük van, az Elemek megfelelő példányaival rendelkeznek vagy azokat igénybe vehetik, egyébként figyelmezteti az ügyfeleket, hogy szerezzék be az Elemeket közvetlenül a licencadótól.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Ismeretfejlesztő szolgáltatás használata a szolgáltatás tervezett leállításai miatt időszakonként megszakadhat. A Sun minden gazdaságilag ésszerű erőfeszítést megtesz a Szolgáltatás tervezett megszakításainak minimalizálása érdekében, illetve előre értesíti az Ügyfelet minden ütemezett leállításról.

- A Sun Connection szolgáltatás folyamatosan bővül. A Sun saját belátása szerint bármikor helyettesítheti vagy módosíthatja a Sun Connection szolgáltatást.
- A Sun Connection szolgáltatás szoftverére vonatkozó, gyakran ismételt technikai kérdések URL-címét a Sun saját belátása szerint megváltoztathatja, módosíthatja, illetve eltávolíthatja.

Hozzáférés az On-line Ügyfélszolgálathoz. Az Ügyfél, kizárólag jelen Szoftver vonatkozásában, hozzáférést kap az On-line Ügyfélszolgálatvonatkozó szolgáltatásaihoz, melyek segítségével több funkciót is végrehajthat a weben keresztül, pl.:

- Támogatási kérés küldése;
- Támogatási kérés állapotának megtekintése;
- Kapcsolattartás a Támogatási szerződésben meghatározott Kapcsolattartókkal;
- Szoftverlicencek frissítése (a Linux operációs rendszer és a Sun Connection szolgáltatás szoftverének kivételével);
- Kiválasztott szoftverfrissítések (az Ügyfél jogosultsága alapján, a Linux operációs rendszer és a Sun Connection szolgáltatás szoftver frissítéseinek kivételével).

Az On-line Ügyfélszolgálat elérhető funkciói országonként változhatnak. A Sun saját belátása szerint és előzetes értesítés nélkül bármikor helyettesítheti vagy módosíthatja az On-line Ügyfélszolgálat szolgáltatásait. Az On-line Ügyfélszolgálat igénybevétele a hu.sun.com weboldalon található Használati feltételek pontban leírtak alapján történhet.

SunSolve Online. Az Ügyfél a nap huszonnégy órájában, a hét minden napján, kizárólag Jelen Szoftver tekintetében belső használatra hozzáfér a SunSolve adatbázishoz a SunSolve licencmegállapodásban meghatározott feltételek szerint. Az Ügyfélnek regisztrálnia kell egy on-line fiókot és on-line el kell fogadnia a SunSolve licencmegállapodást, hogy hozzáférhessen a SunSolve adatbázishoz. Az Ügyfél elfogadja és tudomásul veszi, hogy a SunSolve licencmegállapodás határozza meg az Ügyfél hozzáférést a SunSolve adatbázishoz, és annak használatát. A SunSolve Online a következőket tartalmazza:

- Tájékoztató jellegű szakirodalom, kézikönyvek és műszaki dokumentációk a Sun termékek funkcionalitásának, elérhetőségének és rendszerteljesítményének fenntartása és javítása érdekében;
- Help desk támogatással kapcsolatos cikkek, hibajelentések és szoftverfrissítési (javítási) jelentések, a korábban tapasztalt Sun hardver- és szoftverhibákra vonatkozó hibajavítási információkkal;
- Szoftverfrissítések (ha vannak ilyenek) a Jelen Szoftverre vonatkozóan;
- SunSolve EarlyNotifier szolgáltatás, melynek segítségével az Ügyfél értesítést kérhet a SunSolve dokumentum átdolgozásáról és frissítéséről.

Szolgáltatás-, támogatás- és szoftverbejelentések. Az Ügyfél a szolgáltatásokkal, támogatással és szoftverekkel kapcsolatban rendszeres értesítést kap a Suntól elektronikus vagy más úton (a Sun döntésétől függően). A Sun minden információt angolul tesz közzé.

2.4 Sun Képzési szolgáltatások

SunSpectrum eLearning könyvtárcsomag. A Sun az Ügyfél részére válogatás céljából hozzáférést biztosít a SunSpectrum eLearning könyvtárcsomag képzési célú oktatási moduljaihoz.

Az elérhető oktatási modulok megtekinthetők a következő helyen:

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

Sun Képzési szolgáltatási kreditek. Lásd az 1. megjegyzést) A Sun az Ügyféllel érvényben lévő támogatási szerződésének ideje alatt minden tizenkét hónapos időszakban egyszer meghatározza és biztosítja azon képzési szolgáltatások csomagját, melyek az alkalmazottak technikai felkészültségének javítását szolgálják. Minden ilyen csomagot abban a tizenkét hónapos időszakban kell felhasználni. Ezek a képzési szolgáltatások az Ügyfél meglévő képességeinek felmérésére és oktatási igényeinek meghatározására összpontosítanak; céljuk az azonosított igényekhez mért, kombinált oktatási szolgáltatások biztosítása. A biztosított képzési szolgáltatások tartalmazhatják a Sun teljes oktatási portfóliójának bármely szolgáltatását (kivéve a Corporate Learning Pass szolgáltatást). Egy tizenkét hónapos időszakon belül a kreditek száma nem haladhatja meg a következők közül a nagyobb értékét: 50 000 dollár (vagy annak megfelelő helyi valuta), illetve az Ügyfél éves szerződésértékének 2%-a.

1. megjegyzés: A Sun a Képzési szolgáltatása kreditjeit csak olyan támogatási szerződés esetében biztosítja az Ügyfél számára, amely eléri az éves SunSpectrum csomag minimális szerződésértékét. A Támogatási szerződések értékét a SunSpectrum csomag összes Jelen Rendszerre vonatkozó egyetlen szolgáltatási szerződésben szereplő éves összértéke határozza meg. Amennyiben az Ügyfél Támogatási szerződése nem éri el a meghatározott éves minimális szerződésértéket, ezeket a képzési szolgáltatásokat a Sun nem nyújtja. Az Ügyfél a vonatkozó szerződés alsó küszöbértékét megtekintheti a <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> webhelyen, vagy felvilágosítást kérhet a Sun értékesítési képviselőjétől.

1Az Ügyfél kötelezettségei

Integrálás és tesztelés. Az Ügyfél Jelen Szoftver használatát megelőzően biztosítja a szoftveralkalmazások megfelelő integrációját és tesztelését. A tesztelésnek különösen ki kell térnie a szélsőséges körülmények közötti viselkedés tesztelésére, a szakítópróbára, a terhelési, a végpont–végpont és a funkcionális tesztelésre. A tesztkörnyezet konfigurációjának meg kell egyeznie a vonatkozó Jelen szoftver konfigurációjával és a Sun által támogatott hardverkörnyezettel.

Rendszerkarbantartás. Az Ügyfél végrehajtja az előre megszabott rendszer-karbantartási feladatokat, ideértve, de nem kizárólagosan, a szoftverfrissítések telepítését, a szoftver- és firmware-frissítéseket, a fájlrendszerek karbantartását és a proaktív diagnosztikai információk nyomon követését.

Képzett személyzet. Az Ügyfél biztosítja, hogy a kapcsolattartók, akik Jelen Szoftver vonatkozásában támogatás kérése céljából telefonálnak, engedéllyel vagy képzettséggel rendelkezzenek ahhoz, hogy a Sun irányításával elemezzék és megoldják Jelen Szoftver működési hibáit. Azoknak a Kapcsolattartóknak, akik a Solaris operációs rendszerrel, vagy

Solaris platformon futó szoftverrel kapcsolatban fordulnak támogatásért, tanúsítvánnyal rendelkező Solaris rendszergazdáknak kell lenniük (minimum I. és II. szint), vagy a Sun egyéb minősítésével kell rendelkezniük.

Szerződési információ. Amennyiben a Sun ezeket az információkat a regisztrálási folyamat során nem tudja megszerezni, akkor az Ügyfél a Sun kérésére megadja a Jelen Szoftver érvényes támogatási szerződésének számát, a Jelen szoftver termékazonosító kódját, illetve a Sun által indokoltan igényelt minden információt annak érdekében, hogy a Szolgáltatásra való jogosultság a Szolgáltatás teljesítését megelőzően bizonyított legyen.

Esetadatok. Az Ügyfél a Sun rendelkezésére bocsátja a reprodukálható eseteleírást vagy elégséges információt ahhoz, hogy a Sun a jelentett problémákat megismételhesse vagy azokat lemásolhassa. Előfordulhat, hogy a Jelen szoftvert a Sun nem támogatja minden hardver- vagy szoftverplatformon, vagy a Sun nem képes a problémát megismételni vagy lemásolni az összes platformon. Ezért az Ügyfél felelőssége, hogy a vásárlás előtt megállapítsa, hogy a szoftvert az Ügyfél platformján a Sun támogatja-e.

Hibaelhárítási lépések. Az Ügyfél késelem nélkül végrehajtja a Sun által javasolt hibaelhárítási lépéseket. Ha az Ügyfél nem hajtja végre a hibaelhárítási lépéseket, és ez kihat a szoftver működésére, akkor a javítások további idő- és anyagköltségekkel járhatnak.

Szolgáltatási kör. Az Ügyfél a szoftverfrissítéseket, új termékteljesítéseket és más szolgáltatásteljesítéseket csak az Ügyfél Jelen Szoftverével használhatja. Más használatra vagy alkalmazásra az Ügyfél nem kap engedélyt, és minden egyéb használat vagy alkalmazás meg van tiltva.

Az Ügyfél kötelezettségei a Sun Connection szolgáltatással kapcsolatban. Az Ügyfél következő kötelezettségei arra az esetre vonatkoznak, amikor a Sun Connection szolgáltatás szoftvere a Jelen Szoftver része:

- **Kapcsolat.** A Sun Connection szoftvernek és az Ismeretfejlesztő szolgáltatásnak az Ügyfél általi használatának vonatkozásában a távközlés, a távkapcsolat, a biztonság és az internet-hozzáférés, valamint az ehhez kapcsolódó díjak megfizetése az Ügyfél felelősségi körébe tartozik.
- **Ügyféloldali licenck.** Az Ügyfél felelős a Sun Connection szoftver szolgáltatás használatához szükséges minden kliensoldali hardver, szoftver, szolgáltatás és a Sun rendszergazdai útmutatójában és egyéb vonatkozó dokumentumokban meghatározott technológiai és rendszerkövetelmény, illetve az azokhoz szükséges licenck és használati jogok beszerzéséért és megvásárlásáért.
- **Támogatott termékek licenctulajdonosai.** Az Ügyfél kizárólagosan felelős a Támogatott termékekre és Elemekre vonatkozó licenck, illetve előfizetések beszerzéséért és megvásárlásáért, beleértve a javítások, csomagok és frissítések beszerzésére és használatára vonatkozó jogokat is.
- **Letöltés és telepítés.** Az Ügyfél felelős azért, hogy az Ismeretfejlesztő szolgáltatás használata előtt letöltse és telepítse a Sun Connection szolgáltatás szoftverét.
- **Regisztráció.**
 - (a) A Sun Connection Inventory Channel használatával az Ügyfél beleegyezik,

hogy elektronikus úton regisztrálja a támogatott Sun termékeket (hardverek és szoftverek) és a regisztrációs és leltáradatokat továbbítja a Sun számára harminc (30) napot meg nem haladó ésszerű határidőn belül, attól számítva, hogy (i) az Ügyfél megkapta a vonatkozó terméket, (ii) a szolgáltatás teljesítése kezdetét veszi, vagy (iii) a Sun értesíti az Ügyfelet, hogy az általa már használt Sun termék hozzá lett adva a vonatkozó termékek listájához, tekintet nélkül arra, hogy ezek közül melyik teljesül. A vonatkozó termékek aktuális listája megtekinthető a <http://www.sun.com/service/registration/> oldalon. A Sun Connection Inventory Channel szolgáltatás a következő webcímen érhető el: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Az Ügyfél elfogadja és tudomásul veszi, hogy az Ügyfél késlekedése a támogatott Sun termékek regisztrációjával és a regisztrációs és leltáradatok a Sun számára a fent leírt módon való továbbításával azt eredményezi, hogy a Sun késve kezdi meg a szolgáltatást, vagy annak teljesítésére képtelenné válik. A regisztráció szükségessé teheti további szoftverek telepítését az Ügyfél rendszerén. A telepítési követelményekről tájékoztatás a következő weboldalon található: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) A Sun az Ügyféltől a regisztrációs folyamat során kapott összes információt bizalmasan kezeli és azt harmadik félnek nem adja ki.

(d) A regisztrációs folyamat országonként változhat. A Sun fenntartja magának a jogot, hogy szükség esetén módosítsa a regisztráció módját, a szolgáltatásra való jogosultság és a szolgáltatás teljesítésének feltételeit.

További rendelkezések

Hibaelhárítás. A Sun megtesz minden gazdaságilag ésszerű erőfeszítést annak érdekében, hogy megoldja az Ügyfél szervizigényeit. Ennek ellenére előfordulhat, hogy bizonyos szervizigények nem oldhatók meg.

Támogatási korlátozások. A Sun nem köteles nyújtani a Szolgáltatást a következőkre visszavezethető esetekben:

Az Ügyfél részéről felmerülő (i) baleset, gondatlanság, a szoftver nem rendeltetésszerű használata vagy módosítása; (ii)

az ajánlott telepítési környezettől való eltérés; (iii) a szoftver

a Sun által támogatottól eltérő hardver- és szoftverplatformokon való használata

a Jelen Szoftver vonatkozásában; vagy (iv)

a Sun által korábban rendelkezésre bocsátott szoftverfrissítés vagy áthidaló megoldás beépítésének vagy végrehajtásának elmulasztása, ha az kijavítaná vagy enyhítené az adott problémá(ka)t.

Nem a Suntól származó platform támogatása. A Sun szoftvereire és a nem a Sun által szállított platformokra vonatkozóan az Ügyfél kötelezettségei az alábbiakra terjednek ki, illetve ezekre a következő korlátozások vonatkoznak:

A Sun diagnosztizálja a problémákat a nem a Sun által szállított platformon (nem Sun hardver, nem Sun operációs rendszer vagy más nem Sun szoftver, pl. köztes szoftver /middleware/) futtatott Jelen Szoftverre vonatkozóan, és meghatározza, hogy a problémát a Jelen Szoftver

vagy a nem támogatott nem Sun platform okozta.

A Sun támogatási kötelezettségének meghatározására a következő feltételek vonatkoznak:

- Csak a programverzióra vonatkozó kibocsátási jegyzetekben, a termékleírásban vagy a termékspecifikus Sun weblapokon felsorolt, minősített konfigurációk támogatottak.
- A Jelen Szoftver a Sun által leszállított állapotban van, azt nem módosították, kizárólag a Sun által nyújtott szoftverfrissítéseket tartalmazza, és a szállítóspecifikus meghajtókat alkalmazza.
- A Sun csak akkor foglalkozik a probléma megoldásával, ha a probléma eredeti Sun platformokon (azaz a Sun által értékesített platformokon, nem pedig Sun UltraSPARC® processzorral rendelkező, nem Sun rendszereken) vagy a Sun referenciaplatformján, minősített konfiguráció mellett reprodukálható. Ha a Sun nem képes ezeken a platformokon reprodukálni a problémát, akkor a Sun saját belátása szerint dönt arról, hogy nyújt-e további támogatást, illetve hogy felkéri-e az ügyfelet, hogy küldje el platformját további vizsgálat céljából.

Ha a Sun azt állapítja meg, hogy a problémát a Jelen Szoftver okozza, a Sun továbbra is a Sun platformon vagy Sun referenciaplatformon futtatott Jelen Szoftverre vonatkozó módon és mértékben nyújt támogatást és lehetséges probléma-elhárítást.

Jog a támogatás megszüntetésére. A Sun termékeinek életciklusa szükségessé teheti, hogy a Sun a támogatást a Sun akkor érvényben lévő, a Szolgáltatás élettartamának végére vonatkozó szabályzata (End Of Service Life Policy) szerint beszüntesse. Ezért a Sun fenntartja a jogot, hogy az említett szabályzásnak megfelelően, a szerződés időtartama alatt bizonyos szoftvertermékek vagy -verziók támogatását megszüntesse. A Sun Szolgáltatás élettartamának vége politikája a Sun weboldalán található.

Szolgáltatások további díj ellenében. További díj fizetése ellenében az Ügyfél a következő kiegészítő szolgáltatásokat vásárolhatja meg, ahol azok rendelkezésre állnak:

- Szolgáltatási ügyfélmenedzser.** A Sun (részmunkaidős/megbízott, illetve teljes munkaidős/kizárólagos pozícióba) Ügyfélmenedzsert jelöl ki. A Sun Ügyfélmenedzser is felvilágosítást adhat az ismert hibákról, a potenciális rendszerproblémákról és az aktuálisan elérhető szoftverfrissítésekről. A Sun Ügyfélmenedzsere féléves ügyféljelentést készít az Ügyfél szolgáltatással összefüggő tevékenységéről és az Ügyfél igényeiről. Ezeket a szolgáltatásokat a Sun a munkaszüneti napok kivételével a helyi képviselőt szabályos munkaidejében nyújtja.
- További adathordozók.** A Jelen Szoftver további példányait tartalmazó fizikai adathordozók.

Ez a Szolgáltatás a Sunnal meglévő szolgáltatási szerződés hatálya alá esik, amely a Szolgáltatások nyújtását szabályozza. Ha nem rendelkezik a Sunnal kötött, a szolgáltatások nyújtását szabályzó szolgáltatási szerződéssel, akkor a Sun által nyújtott szolgáltatások a következő címen található feltételek hatálya alá esnek: A Szolgáltatások listája vagy SOW a Sun részéről nem minősül ajánlatnak. A fent ismertetett Szolgáltatások rendelkezésre állás tárgyát képezik, és hacsak másként nincs közölve, csak a fent hivatkozott országban áll rendelkezésre. Az ebben a Szolgáltatási listában a „Vevőre” való bármilyen hivatkozás a Szolgáltatás fogadójára vonatkozik.

január 2009