

Sun Java System Application Server Software (Release 9.1) Polska

Zakres

Usługa zapewnia Klientowi wsparcie telefoniczne i internetowe przy rozwiązywaniu problemów z oprogramowaniem systemu Sun Java System Application Server Software (Wydanie 9.1) i inne świadczenie, opisane w Sekcji 2 poniżej. Firma Sun doloży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań w celu świadczenia Usługi.

1Zadania i elementy usługi firmy Sun

„Oprogramowanie objęte usługą” jest wersją binarną oprogramowania Sun Java System Application Server (Wydanie 9.1), dla którego Klient uiścił odpowiednią opłatę za Usługę. W okresie rocznym zapewnia się świadczenie następujących, opłaconych usług, zależnych od ilości gniazd. Klient musi posiadać ważną licencję na użytkowanie Oprogramowania objętego usługą.

Dostępne są trzy poziomy wsparcia technicznego:

<i>Opcje subskrypcji</i>	<i>Opcja Standard</i>	<i>Opcja Premium</i>	<i>Opcja Premium Plus</i>
Sprzedane SKU	Jednostki 4 gniazdowe lub 32 gniazdowe	Jednostki 4 gniazdowe lub 32 gniazdowe	Jednostki 4 gniazdowe lub 32 gniazdowe
Pomoc techniczna przez telefon i drogą elektroniczną	12 x 5 godzin pracy	24 x 7	24 x 7
Dostęp do bazy wiedzy	•	•	•
Dostęp do aktualizacji oprogramowania	•	•	•
Alarmy i powiadomienia firmy Sun	•	•	•
Pomoc Sun Developer Expert Assistance	Odpowiedź w ciągu 24godzin (dla 32 gniazd lub więcej)	Odpowiedź w ciągu 24godzin (dla 32 gniazd lub więcej)	Odpowiedź w ciągu 24godzin (dla 32 gniazd lub więcej)
Kredyty szkoleniowe SunSpectrum (jeżeli dotyczy)	•	•	•
Pomoc w ramach programu integracji dostawców SunVIP (Sun Vendor Integration Program)	Niedostępne	•	•
Wsparcie klienta	Niedostępne	Niedostępne	•
Zespół pomocy technicznej zorientowany na Klienta.	Niedostępne	Niedostępne	•

1.2 Usługi serwisowe Oprogramowania

W zależności od poziomu Usługi wykupionej przez Klienta, do którego jest upoważniony, firma Sun dostarczy obsługę oprogramowania („Wsparcie techniczne”) na jednym z poniższych poziomów:

● **Sun Software Standard Support Service Plan** składający się z pomocy telefonicznej i internetowej przy rozwiązywaniu problemów z Oprogramowaniem objętym usługą podczas lokalnych wydłużonych godzin pracy w firmie Sun, wyłączwszy dni ustawowo wolne od pracy. Plan serwisowy jest szczegółowo opisany pod adresem:

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

● **Sun Software Premium Support Service Plan** składający się z pomocy telefonicznej i internetowej przy rozwiązywaniu problemów z Oprogramowaniem objętym usługą przez 24 (słownie: dwadzieścia cztery) godziny na dobę oraz 7 (słownie: siedem) dni w tygodniu, w tym w święta państwowe. Plan serwisowy jest szczegółowo opisany pod adresem:

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

● **Sun Software Premium Plus Support Service Plan** składający się ze wszystkich usług zawartych w planie Premium oraz, dodatkowo, z:

- **Wsparcia Klienta** W ramach wsparcia Klienta dostępne są następujące usługi:

- a) zapewnienie aktualnych informacji na temat problemów technicznych;
- b) przegląd zaległych zgłoszeń serwisowych oraz zarządzanie nimi;
- c) kwartalny przegląd skuteczności pomocy technicznej oraz generowanie raportów na ten temat;
- d) dostęp do aktualizacji oprogramowania (poprawek), do których Klient jest upoważniony o ile są potrzebne i mają zastosowanie w środowisku Klienta;
- e) profilaktyczne zalecenia zastosowania aktualizacji oprogramowania (poprawki) - o ile jest to konieczne;
- f) nawiązywanie i utrzymywanie relacji z osobami kontaktowymi Klienta oraz udostępnienie im wszystkich istotnych informacji, do których Klient jest upoważniony, na temat wsparcia udzielanego przez firmę Sun, oraz
- g) zapewnienie istotnych informacji o produktach firmy Sun, klasach kształcenia oraz świadczonych przez nią usługach.

- **Zespół pomocy technicznej zorientowany na Klienta.** Niniejsza Usługa oparta jest na relacji z Klientem i jest świadczona przez wyznaczonych inżynierów ds. zdalnej pomocy technicznej (maksymalnie pięciu (5) wyznaczonych inżynierów). Relacja może być nawiązana i utrzymywana między inżynierami wyznaczonymi przez firmę Sun oraz osobami kontaktowymi Klienta.

Plan **Sun Software Premium Plus Support Service Plan** jest szczegółowo opisany pod adresem: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swprepluspt-us-eng-20070714.pdf>

● **Developer Expert Assistance („DEA”)** definiuje się jako dostęp do pomocy inżynierów firmy Sun, którzy służą radą przy rozwiązywaniu problemów programistycznych związanych z Oprogramowaniem objętym usługą podczas wysiłków rozwojowych Klienta. Dostępne jest także doradztwo dotyczące tymczasowego obejścia problemu, praktycznego podejścia i wskazówek odnoszących się do Oprogramowania objętego usługą. Pomimo to, program DEA nie obejmuje eskalacji wirusów, rozdzielczości, aktualizacji oprogramowania i poprawek. Firma Sun nie oferuje planu serwisowego jako części programu DEA. Po wniesieniu odpowiednich opłat za usługę dla 32 gniazd Oprogramowania objętego usługą,

Klient będzie przez roku upoważniony do nieograniczonego korzystania z systemu DEA dla Oprogramowania objętego usługą w czasie obowiązywania umowy. Klient może zgłaszać problemy przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Inżynier zostanie wysłany do rozwiązania problemu w ciągu 1 (słownie: jednego) dnia roboczego. Klient jest zobowiązany do dokonania zgłoszenia do programu DEA w każdej konkretnej kwestii technicznej z wykorzystaniem szablonu, zawartego na stronie:

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

12.2 Nowe edycje i aktualizacje oprogramowania

Dostęp do edycji oprogramowania. O ile firma Sun nie określi inaczej, Klient będzie upoważniony do otrzymywania wszystkich kolejnych edycji Oprogramowania objętego usługą, gdy staną się one dostępne w powszechnym obrocie handlowym. Jeśli to możliwe, edycje oprogramowania oraz cała dokumentacja będą udostępniane do pobrania drogą elektroniczną.

Dostęp do aktualizacji oprogramowania (poprawki). O ile firma Sun nie określi inaczej, Klient będzie upoważniony do otrzymywania aktualizacji Oprogramowania objętego zakresem usługi, gdy staną się one dostępne w powszechnym obrocie handlowym dzięki firmie Sun. Jeśli to możliwe, aktualizacje oprogramowania (poprawki) będą udostępniane do pobrania drogą elektroniczną.

2.3 Usługi powiązane

Usługa Sun Connection.

Jeśli Usługa Sun Connection jest częścią oprogramowania objętego zakresem niniejszej usługi, Klient za pomocą Internetu otrzyma elektroniczny dostęp do usługi Sun Connection („usługa dostępu do zasobów wiedzy”), która wraz z oprogramowaniem Usługi Sun Connection jest wyłącznie do wewnętrznego użytku Klienta.

Klient może korzystać z różnych typów „Kanałów wiedzy” wyłącznie w zakresie takiej liczby gniazd procesorów, dla ilu wniósł odpowiednią opłatę (oraz zgodnie z dokumentacją w odpowiedniej ofercie lub potwierdzeniu zamówienia).

W ramach dostępu do zasobów wiedzy klient uzyskuje informacje na temat reguł instalowania poprawek, informacje o zależnościach przy instalowaniu poprawek (PKG/RPM) oraz inne informacje wymagane do korzystania z poprawek i uaktualnień dla określonych obsługiwanych systemów operacyjnych firmy Sun lub licencjonowanych firm trzecich, takich jak Red Hat, SuSE oraz Solaris („Obsługiwane dystrybucje”), w miarę jak te dane i informacje zostają udostępnione w obrocie handlowym. W ramach tej funkcjonalności usługa dostępu do zasobów wiedzy powiadamia klientów dysponujących Obsługiwanymi dystrybucjami o dostępności określonych zalecanych składników oprogramowania oraz danych (określanych łącznym mianem „Komponentów”), które klienci mogą zainstalować i wykorzystywać w ramach ułatwienia uaktualniania i konserwacji posiadanych systemów operacyjnych. Firma Sun udostępnia kopie i/lub dostęp do tych Komponentów tylko klientom posiadającym aktualne i ważne licencje i/lub subskrypcje Obsługiwanych dystrybucji; ewentualnie tylko tych klientów zawiadamia o możliwości uzyskania takich komponentów bezpośrednio od odpowiedniego licencjodawcy.

Klient przyjmuje do wiadomości, że dostęp do zasobów wiedzy może zostać co pewien czas zawieszony w wyniku planowanych przerw serwisowych. Firma Sun dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby zminimalizować ilość planowanych przerw w dostarczaniu usług oraz informować Klienta z wyprzedzeniem o każdej zaplanowanej niedostępności tychże usług.

- Serwis Sun Connection jest ciągle rozwijany. Firma Sun zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w zakresie i charakterze Usługi Sun Connection w dowolnym czasie, według własnego uznania i bez wcześniejszego powiadomienia.
- Adres URL odnoszący się do odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania techniczne związane z oprogramowaniem Usługi Sun Connection może ulec zmianie, zostać zaktualizowany i/lub usunięty według uznania firmy Sun.

Dostęp do Centrum Pomocy Technicznej online. Klient uzyska dostęp do odpowiednich zasobów Centrum pomocy technicznej (online) — wyłącznie w celu poprawy działania Oprogramowania objętego usługą — umożliwiającą wykonywanie za pośrednictwem sieci WWW różnorodnych czynności, na przykład:

- dokonanie zgłoszenia,
- podgląd statusu zgłoszenia,
- wyznaczenie osób kontaktowych zgodnie z umową,
- aktualizacja licencji na oprogramowanie (nie odnosi się do oprogramowania systemu operacyjnego Linux oraz Usługi Sun Connection),
- uzyskanie wybranych aktualizacji oprogramowania, do których klient jest upoważniony (wyłączając aktualizacje dla systemu operacyjnego Linux i oprogramowania Sun Connection Service).

Usługa Centrum Pomocy Technicznej online może być udostępniana w różny sposób w zależności od kraju. Firma Sun zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w zakresie i charakterze usług świadczonych przez Centrum pomocy technicznej online w dowolnym terminie, bez wcześniejszego powiadomienia. Zasady korzystania z Centrum Pomocy Technicznej online znajdują się na stronie Terms of Use (Warunki korzystania) witryny sun.com.

SunSolve Online. Klient ma zapewniony całodobowy dostęp przez 7 dni w tygodniu do bazy danych SunSolve przeznaczonej wyłącznie do wewnętrznego użytku Klienta oraz związanej tylko z oprogramowaniem objętym zakresem usługi - zgodnie z warunkami określonymi w umowie licencyjnej SunSolve. Klient będzie musiał dokonać rejestracji konta online i zaakceptować umowę licencyjną SunSolve za pośrednictwem sieci w celu uzyskania dostępu do bazy danych SunSolve. Klient wyraża zgodę i przyjmuje do wiadomości, że dostęp do bazy danych SunSolve oraz korzystanie z niej będą wyznaczone przez warunki umowy licencyjnej SunSolve. Zawartość serwisu SunSolve Online obejmuje:

- korzystanie z artykułów informacyjnych, instrukcji użytkownika oraz dokumentów technicznych pozwalających utrzymać i poprawić funkcjonalność, dostępność oraz wydajność systemową produktów Sun,

- artykuły konsultantów pomocy technicznej firmy Sun, raporty o błędach w programach oraz aktualizacjach oprogramowania (poprawkach) wraz z informacjami o rozwiązywaniu uprzednio rozpoznanych przez firmę Sun problemów sprzętowych i programowych,
- aktualizacje dla Oprogramowania objętego usługą, jeśli dostępne;
- usługę SunSolve EarlyNotifier[SM], dzięki której Klient jest informowany o zmianach lub uaktualnieniach dokumentacji SunSolve;

Powiadomienia o dostępności usług, pomocy technicznej i oprogramowania. Drogą elektroniczną lub w inny, wybrany przez firmę Sun, sposób Klient otrzymuje okresowe powiadomienia o dostępności usług, pomocy technicznej i oprogramowania. Wszystkie informacje są dostarczane w języku angielskim.

2.4 Usługi szkoleniowe firmy Sun

Plan SunSpectrum eLearning Library. Na potrzeby szkoleń, firma Sun zapewnia Klientom dostęp do wybranych modułów edukacyjnych serwisu SunSpectrum eLearning Library.

Lista dostępnych modułów znajduje się pod adresem:

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

Kredyty szkoleniowe firmy Sun. (Patrz uwaga 1) Firma Sun przygotowuje i dostarcza zestaw usług edukacyjnych, mających na celu podwyższenie kwalifikacji technicznych pracowników podczas każdego 12-miesięcznego okresu obowiązywania umowy z Klientem. Każdy taki zestaw musi zostać wykorzystany w ciągu wspomnianego 12-miesięcznego okresu. Usługi edukacyjne mają na celu rozpoznanie aktualnych umiejętności Klienta i jego potrzeb w zakresie edukacji, a następnie dostarczenie połączonych rozwiązań edukacyjnych spełniających rozpoznane potrzeby. Rozwiązania mogą obejmować dowolne usługi edukacyjne dostępne w ofercie firmy Sun (oprócz programu Corporate Learning Pass). Firma Sun przydziela pakiet usług edukacyjnych o wartości nieprzekraczającej większej z następujących dwóch wartości: 2% rocznej wartości umowy lub 50 000 USD (lub równowartości w walucie lokalnej) w każdym 12-miesięcznym okresie.

Uwaga 1: Kredyty szkoleniowe firmy Sun zostaną zaoferowane Klientowi w sytuacji, gdy dla umów wsparcia technicznego roczna wartość planu SunSpectrum osiągnie określoną minimalną wielkość. Wartość Umowy wsparcia technicznego jest określana przez zliczenie wartości netto rocznych planów SunSpectrum dla wszystkich Systemów objętych usługą wymienionych w tej samej umowie serwisowej. Jeśli Umowy wsparcia technicznego Klienta nie osiągają minimalnej rocznej wartości, wspomniane usługi edukacyjne nie są świadczone. Informacje o minimalnych wartościach umów można uzyskać pod adresem <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> lub u przedstawiciela firmy Sun.

1Obowiązki Klienta

Integracja i testy. Klient dokona prawidłowej integracji systemu i przeprowadzi testy aplikacji przed przystąpieniem do użytkowania oprogramowania objętego zakresem usługi. W szczególności testowanie powinno polegać na sprawdzeniu funkcjonowania aplikacji pod obciążeniem, dla różnych wolumenów danych, na wszystkich poziomach i w zakresie

wszystkich funkcji. Konfiguracja systemu stanowiącego środowisko sprzętowe i programowe do przeprowadzanych testów powinna być identyczna z konfiguracją środowiska Oprogramowania objętego usługą i środowiska zalecanego przez firmę Sun.

Konserwacja systemu. Klient jest zobowiązany do stosowania się do wymagań dotyczących konserwacji systemu, w tym także do instalacji aktualizacji oprogramowania, aktualizacji oprogramowania lub oprogramowania sprzętowego, konserwacji systemów plików i śledzenia informacji istotnych z punktu widzenia diagnostyki.

Wykwalifikowani pracownicy. Klient dopilnuje, aby osoby kontaktowe, które będą zgłaszać problemy dotyczące Oprogramowania objętego usługą, posiadały certyfikaty lub świadectwa ukończenia szkolenia w zakresie tego oprogramowania, pozwalające na diagnozowanie i usuwanie usterek pod nadzorem firmy Sun. Osoby kontaktowe, które zgłaszają problemy związane z systemem operacyjnym Solaris lub oprogramowaniem działającym na platformie Solaris, muszą posiadać certyfikat Administratora systemu operacyjnego Solaris (na poziomie co najmniej I i II) lub być w inny sposób zakwalifikowane przez firmę Sun.

Informacje dotyczące Umowy. Jeśli firma Sun nie może uzyskać informacji na temat uprawnień podczas procesu rejestracji, na żądanie firmy Sun, Klient dostarczy prawidłowy numer umowy wsparcia technicznego dotyczącej Oprogramowania objętego usługą, kod identyfikacyjny produktu Oprogramowania objętego usługą i wszelkie inne informacje, których żądanie przez firmę Sun jest uzasadnione, w celu wykazania upoważnienia do korzystania z Usługi przed jej realizacją.

Dane dotyczące przypadku. Klient dostarczy firmie Sun przypadek testowy z możliwością jego powielenia lub informacje potrzebne do odtworzenia lub powtórzenia sytuacji charakterystycznych dla zgłaszanego problemu. Firma Sun może nie obsługiwać oprogramowania objętego usługą na wszystkich platformach sprzętowych lub programowych bądź też może nie odtworzyć lub powtórzyć problemu na wszystkich platformach. Z tego powodu przed dokonaniem zakupu Klient ma obowiązek stwierdzić, czy dla platformy posiadanej przez Klienta firma Sun oferuje pomoc techniczną dla oprogramowania objętego usługą.

Działania naprawcze. Klient przystąpi do niezwłocznego wdrażania rozwiązań problemów sugerowanych przez firmę Sun. Problemy systemowe powstałe na skutek zaniechania przez Klienta sugerowanych działań naprawczych mogą powodować dodatkowe koszty wynikające z dodatkowego nakładu czasu i materiałów potrzebnych do rozwiązania problemu.

Zakres usługi. Klient będzie korzystał z aktualizacji oprogramowania, nowych elementów produktu oraz innych elementów usługi wyłącznie wraz z oprogramowaniem objętym usługą. Nie zezwala się ani nie udziela licencji na żadne inne sposoby wykorzystania lub zastosowania.

Odpowiedzialność ze strony Klienta w związku z usługą Sun Connection. Jeśli oprogramowanie Usługi Sun Connection wchodzi w skład oprogramowania objętego usługą, wówczas na Kliencie spoczywa następująca odpowiedzialność:

- **Łączność.** Klient pokrywa wszelkie opłaty telekomunikacyjne oraz opłaty związane z

łącznością zdalną, zabezpieczeniami i dostępem do Internetu, a także opłaty pokrewne związane z korzystaniem z oprogramowania Usługi Sun Connection objętego zakresem usługi i dostępu do zasobów wiedzy.

●**Licencje po stronie Klienta.** Klient zamawia i kupuje wymagane licencje i prawa do użytkowania oraz uzyskiwania pomocy technicznej w zakresie wszelkiego wymaganego po stronie klienta sprzętu, oprogramowania, usług oraz innych technologii i elementów systemów wymaganych do korzystania z oprogramowania Usługi Sun Connection, tak jak to opisano w przewodniku administracyjnym firmy Sun oraz innej stosownej dokumentacji.

●**Obsługiwani licencjodawcy dystrybucji.** Wyłączną odpowiedzialność za zamówienie i zakup u odpowiedniego licencjodawcy licencji i/lub subskrypcji Obsługiwanych dystrybucji i Komponentów, w tym praw do uzyskania i korzystania z wszelkich poprawek, pakietów i uaktualnień tychże, ponosi Klient.

●**Pobranie i instalacja.** Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowe pobranie i zainstalowanie oprogramowania Usługi Sun Connection przed skorzystaniem z dostępu do zasobów wiedzy.

●**Rejestracja.**

(a) Korzystając z kanału inwentaryzacyjnego usługi Sun Connection, Klient wyraża zgodę na rejestrację drogą elektroniczną wspieranych produktów firmy Sun (sprzęt i oprogramowanie) oraz na przesłanie do firmy Sun danych dotyczących rejestracji i zasobów w rozsądnym terminie nieprzekraczającym trzydziestu (30) dni (i) od otrzymania przez Klienta odpowiedniego produktu, (ii) rozpoczęcia wykonywania Usługi lub (iii) otrzymania powiadomienia od firmy Sun o tym, że produkt firmy Sun używany przez Klienta został dodany do listy produktów odpowiedniej do typu produktu. Aktualna lista dostępnych produktów znajduje się na stronie <http://www.sun.com/service/registration/>. Usługa kanału inwentaryzacyjnego usługi Sun Connection jest dostępna pod następującym adresem: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

Klient wyraża zgodę i przyjmuje do wiadomości, że opóźnienie w dokonaniu rejestracji obsługiwanych produktów firmy Sun oraz w przesyłaniu do firmy Sun danych dotyczących rejestracji i zasobów w sposób opisany powyżej może spowodować opóźnienia w realizacji Usługi przez firmę Sun lub uniemożliwić jej świadczenie. Rejestracja może wiązać się z koniecznością zainstalowania dodatkowego oprogramowania na komputerze Klienta. Informacje dotyczące wymagań instalacji są dostępne pod następującym adresem: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Firma Sun będzie traktować jako poufne wszelkie informacje pozyskane w procesie rejestracji i nie ujawni ich stronom trzecim.

(d) Proces rejestracji może różnić się w zależności od kraju. Firma Sun zastrzega sobie prawo do odpowiedniego zmodyfikowania sposobu rejestracji, rejestrowania zasobów, określania uprawnień i dostarczania usług.

Postanowienia dodatkowe

Rozwiązywanie problemów. Firma Sun dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby skutecznie obsłużyć każde zgłoszenie serwisowe Klienta. Mogą jednak wystąpić zgłoszenia, dla których rozwiązanie problemu nie zostanie znalezione.

Ograniczenia wsparcia technicznego. Firma Sun nie ma obowiązku świadczenia usług w odniesieniu do problemów powstałych z winy Klienta, takich jak: (i) wypadki losowe, zaniedbania, korzystanie z oprogramowania niezgodnie z przeznaczeniem lub jego modyfikacja; (ii) niespełnienie wymogów dotyczących środowiska instalacji; (iii) korzystanie z oprogramowania w systemach innych, niż platformy sprzętowe i programowe zalecane przez firmę Sun dla Oprogramowania objętego usługą; lub (iv) niezastosowanie niezastosowanie aktualizacji oprogramowania lub obejścia problemu udostępnionego przez firmę Sun, które powinno złagodzić problem lub go wyeliminować.

Pomoc techniczna w zakresie platformy firmy innej niż Sun. Dla oprogramowania firmy Sun działającego na innych platformach obowiązują ponadto następujące ograniczenia i zobowiązania:

Firma Sun przeprowadzi diagnostykę problemów dotyczących Oprogramowania objętego usługą działającego na platformach innych dostawców (sprzęt, systemy operacyjne lub inne oprogramowanie podrzędne w stosunku do Oprogramowania objętego usługą, czyli oprogramowanie pośrednie), w celu stwierdzenia, czy problem jest powodowany przez Oprogramowanie objęte usługą, czy przez platformę innego dostawcy.

Zobowiązania do udzielenia pomocy technicznej przez firmę Sun są regulowane przez następujące postanowienia:

- Programem pomocy technicznej objęte są wyłącznie atestowane konfiguracje wymienione w dokumentacji produktu lub na poświęconych danemu produktowi stronach internetowych firmy Sun.
- Oprogramowanie objęte usługą zainstalowane jest bez jakichkolwiek modyfikacji i używane są wyłącznie aktualizacje oprogramowania dostarczone przez firmę Sun, a zainstalowane sterowniki pochodzą od dostawcy sprzętu.
- Firma Sun zobowiązuje się do pracy nad rozwiązaniem problemu jedynie w przypadku, gdy problem można odtworzyć na oryginalnych platformach firmy Sun (tzn. na platformach sprzedawanych przez firmę Sun, nie zaś systemach innych producentów wyposażonych w procesor UltraSPARC® firmy Sun) lub na platformach wzorcowych firmy Sun dla atestowanych konfiguracji. Jeśli firma Sun nie będzie w stanie odtworzyć sytuacji problemowej, od jej decyzji zależy, czy udzielić dodatkowej pomocy i zwrócić się do Klienta z prośbą o dostarczenie własnej platformy celem jej zbadania.

Jeśli firma Sun stwierdzi, że problem dotyczy Oprogramowania objętego usługą, będzie nadal świadczyć pomoc techniczną oraz dostarczy możliwego rozwiązania problemu w taki sam sposób i z takimi samymi ograniczeniami, jak w przypadku gdy oprogramowanie objęte usługą działa na platformie firmy Sun lub na jej platformie wzorcowej.

Prawo do zaprzestania wsparcia technicznego. W ramach określonego czasu funkcjonowania

produktu firmy Sun może być konieczne wyłączenie oprogramowania z programu serwisowego w sposób zgodny z obowiązującymi w danym czasie regułami wyłączania z programu serwisowego (End of Service Life Policy); w związku z tym firma Sun zastrzega prawo do zaprzestania świadczenia pomocy technicznej w zakresie określonego oprogramowania lub wersji w okresie trwania umowy oraz w sposób zgodny z takimi regułami. Reguły wyłączania z programu serwisowego można znaleźć na stronach internetowych firmy Sun.

Płatne usługi dodatkowe. Za dodatkową opłatą Klient może zakupić następujące usługi dodatkowe tam, gdzie są one dostępne:

- **Koordinator programu serwisowego.** Firma Sun wyznaczy koordynatora programu serwisowego (w niepełnym wymiarze czasu lub delegowanego bądź w pełnym wymiarze czasu lub dedykowanego). Koordinator programu serwisowego ze strony firmy Sun może również dostarczać dostępnych informacji na temat znanych błędów, potencjalnych problemów systemowych oraz dostępnych aktualizacji oprogramowania. Koordinator programu serwisowego firmy Sun przygotowuje półroczny raport dotyczący działań Klienta w ramach świadczonej mu usługi oraz jego wymagań. Usługi te świadczone będą w normalnych godzinach pracy firmy Sun, wyłączwszy dni ustawowo wolne od pracy.

- **Dodatkowe nośniki.** Dodatkowe nośniki zawierające Oprogramowanie objęte usługą.

Niniejsza Usługa podlega postanowieniom istniejącej umowy o świadczeniu usług zawartej z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia Usług. Jeśli Klient nie posiada umowy o świadczeniu usług zawartej z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia Usług, świadczenie Usług przez firmę Sun będzie podlegać warunkom znajdującym się w witrynie www.sun.com/sales/salesterms. Niniejszy opis usługi nie stanowi oferty firmy Sun. Usługi opisane wyżej zależą od dostępności i jeżeli nie stwierdzono inaczej, są dostępne jedynie na terenie danego kraju. Wszelkie odniesienia do „Klienta” w niniejszym opisie Usług oznaczają osobę uprawnioną do korzystania z usług.

Styczeń 2009