

內容

本服務將為客戶提供 Sun Java System Application Server 軟體版本 9.1 的線上與電話支援，以解決軟體問題及其他交付項目 (詳述於本文第 2 節)。Sun 將投入合理財力以提供此服務。

1Sun 的工作與交付項目

「銷售軟體」係指客戶根據本服務支付相關費用，所取得之二進位版的 Sun Java System Application Server 軟體版本 9.1。下列服務以每期一年提供給已支付相應費用的客戶，費用視插座數量而定。客戶必須取得有效授權才能使用銷售軟體。

三種等級的支援如下所示：

訂閱功能	標準	優質	優質 Plus
SKU 銷售單位	4 個插座單位或 32 個插座單位	4 個插座單位或 32 個插座單位	4 個插座單位或 32 個插座單位
線上及電話技術支援	5 天 12 小時營業時間	7 天 24 小時全天候	7 天 24 小時全天候
知識庫存取	•	•	•
取得軟體更新	•	•	•
Sun 警示與通知	•	•	•
Sun 開發人員專業協助	24 小時回應 (32 插座 或更多)	24 小時回應 (32 插 座或更多)	24 小時回應 (32 插 座或更多)
SunSpectrum 訓練積點 (若適用)	•	•	•
SunVIP 互通性支援	不含	•	•
客戶代表	不含	不含	•
以客為尊支援團隊	不含	不含	•

2.1 軟體支援：

Sun 將根據客戶已購買而有權獲得之服務等級，依照以下服務等級之一提供軟體支援 (以下稱為「支援」)：

●Sun 軟體標準支援服務計劃包含了銷售軟體各種問題的線上與電話支援，服務時間為 Sun 當地延長營業時間，不含國定假日。本服務計劃完整內容請參閱以下 URL：

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

●Sun 軟體優質支援服務計劃包含了銷售軟體各種問題的線上與電話支援，服務時間為每週七 (7) 天，每天二十四 (24) 小時，含國定假日。本服務計劃完整內容請參閱以下 URL：

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

●Sun 軟體優質 Plus 支援服務計劃包含了前述 Sun 軟體優質支援服務計劃的所有服務內容，再加上下列項目：

- 客戶代表。客戶代表提供下列服務：
 - a) 主動提供關於支援問題的最新資訊；
 - b) 檢視並管理任何未解決的支援要求；
 - c) 提供技術支援績效的每季檢討及報告；
 - d) 適時提供客戶有權取得且適用客戶環境的軟體更新 (修補程式)；
 - e) 如有必要，主動建議客戶套用其有權取得的軟體更新 (修補程式)；
 - f) 建立並維護與客戶連絡人的關係，並讓他們能夠存取所有相關且有權利取得的 Sun 支援資訊；並且
 - g) 提供 Sun 產品、教育課程及服務的相關資訊。
- 以客為尊支援團隊。本服務是以客戶關係為基礎，並由指定的遠端支援工程資源所提供 (最多指定五 (5) 名支援工程師)。本關係將由 Sun 指定的工程師及客戶連絡人共同建立與維護。

Sun 軟體優質 Plus 支援服務計劃完整內容列於以下 URL：

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

●開發人員專業協助 (DEA) 的定義為取得 Sun 工程支援人員的服務，客戶開發程式時，人員將提供與銷售軟體有關之程式設計問題建議。DEA 也提供關於銷售軟體的各種問題解決方法、最佳實務、秘訣提示等等，不過並不含程式錯誤升級、解決方案、軟體更新或修補程式等。Sun 的 DEA 內容並不提供開發服務。若客戶支付了銷售軟體支援服務 32 插座每年的應付服務費用，則客戶在服務期間有權取得該銷售軟體的無限線上 DEA 服務。客戶每週七 (7) 天、每天二十四 (24) 小時全天候均可要求 DEA 服務。平均在一 (1) 個工作日內便會有支援工程師指派給該問題。客戶提出每一個個別技術問題，便應使用 Sun 指定的範本提交一份 DEA 事例要求：

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

12.2 軟體版本與更新

軟體版本存取。除非 Sun 另有說明，客戶將有權取得 SUN 銷售軟體之任何上市的本。如適用，軟體版本與所有相關文件將以電子下載的方式提供。

軟體更新 (修補程式) 存取。除非 Sun 另有說明，否則只要 Sun 商業發行軟體更新，客戶將有權取得銷售軟體的軟體更新。如適用，軟體更新將以電子下載的方式提供。

2.3 連線服務

Sun Connection 服務。

若 Sun Connection 服務軟體為銷售軟體的一部份，則客戶將可透過網際網路，以電子方式存取 Sun Connection 服務 (以下稱「知識服務」)，該服務僅供客戶配合 Sun Connection 服務軟體在內部使用。

客戶可存取的「知識通道」類型，僅限於在客戶已支付適用費用期間，配合已支付適用費用的 CPU 插座數量加以使用，適用費用列於該服務適用的報價單或訂單

確認函中。

本知識服務為客戶提供修補程式規則、修補程式 (PKG/RPM) 相依性資訊及其他資訊，以在此類資料與資訊上市之時，為特定受支援的作業系統，取得 Sun 或 Red Hat、SuSE 及 Solaris 等協力廠商授權者提供的修補程式及更新。作為其功能的一部分，知識服務會向受支援發行版本的客戶通知可安裝且可用於協助升級與維護其作業系統的建議特定軟體元件與資料 (統稱為「元件」)。Sun 將僅為擁有目前有效的受支援發行版本授權與 (或) 訂閱之客戶提供這些元件的副本與 (或) 存取權，或通知客戶直接從適當的授權者取得此類元件。

客戶必須明確瞭解有計劃的服務中斷也可能會定期中斷客戶使用本知識服務。Sun 將投入合理財力，使有計劃的服務中斷所造成的影響降至最低，並且會提前通知客戶任何排定的停機時間。

- Sun Connection 服務將會不斷地改進。Sun 得自行決定隨時進行 Sun Connection 服務之替換或修改。

- Sun 有權更新及/或移除在 Sun Connection 服務軟體技術常見問題解答的 URL。

瀏覽線上支援中心。客戶將可存取線上支援中心 (且僅可基於銷售軟體的利益加以使用) 上的適當資源，並可透過線上支援中心在網路上執行下列多項功能，例如：

- 提交支援要求；
- 檢視現有支援要求的狀態；
- 維護支援合約的聯絡人；
- 更新軟體授權 (不含 Linux 作業系統和 Sun Connection 服務軟體)；
- 取得客戶有權取得的軟體更新 (不含 Linux 作業系統及 Sun Connection 服務軟體的更新)。

線上支援中心的功能可用性會因國家／地區而異。Sun 得隨時置換與修改線上支援中心上提供的服務，恕不另行通知。使用線上支援中心時須遵循 sun.com 使用條款。

SunSolve Online。根據 SunSolve 授權合約，客戶有權每週 7 天、每天 24 小時存取 SunSolve 資料庫，但僅供客戶內部使用，並僅可基於銷售軟體的利益使用。客戶必須註冊線上帳戶並接受 SunSolve 線上授權合約以存取 SunSolve 資料庫。客戶同意並瞭解此 SunSolve 授權合約將管理使用者對 SunSolve 資料庫的存取及使用。

SunSolve Online 包含下列內容：

- 協助維持並改善 Sun 產品功能性、可用性與系統效能的各種資訊文章、參考指南和技術文件。
- 客服支援文章，以及含解決先前所發現的 Sun 軟硬體問題之資訊的錯誤與軟體更新 (修補程式) 報告；
- 銷售軟體可用的軟體更新；
- SunSolve EarlyNotifier 服務，可讓客戶要求在 SunSolve 文件修訂或更新時收到通知；

服務、支援及軟體通知。客戶將可透過電子或其他方式 (由 Sun 決定)，定期從 Sun 取得服務、支援及軟體通知。所有資訊均以英文提供。

2.4 Sun 學習服務

SunSpectrum eLearning Library 計畫。Sun 將允許客戶選擇 SunSpectrum eLearning Library 計畫提供的教育訓練課程。

下列網站提供了可供選擇的訓練課程：

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

Sun 學習服務積點。(請參閱註解 1) 在每十二個月的客戶支援合約有效期內，Sun 將指定並提供一組專為協助提高員工技術能力而設計的教育服務。每組教育服務的使用時間必須在這十二個月期間內。這些教育服務將著重於瞭解客戶現有技能、評估客戶學習需求，以及提供滿足這些需求的綜合學習服務。提供的教育服務可能包含 Sun 完整教育組合中的任何服務 (不含 Corporate Learning Pass)。在任何 12 個月期間內，積點數不會超過客戶年度合約價值的 2% 或 50,000 美元 (或當地貨幣等額) 中之較大者。

註解 1：在支援合約達到 SunSpectrum 年度最低計畫合約價值時，客戶即可享有 Sun 學習服務積點。支援合約價值，是根據單一服務合約中所有銷售系統的年度 SunSpectrum 合約淨價值計算出來的。如果客戶支援合約達不到年度最低合約價值，則無法享有這些教育服務。客戶可瀏覽 <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> 以檢視適用的最低合約價值，或與 Sun 業務代表聯絡以取得更多資訊。

1 客戶責任

整合與測試。客戶在使用「銷售軟體」前必須對軟體應用程式進行正確的整合與測試。尤其要進行壓力、批量、端點對端點及功能等方面的測試。測試環境的配置應該與適當的銷售軟體以及 Sun 支援的硬體環境的配置相同。

系統維護。客戶必須執行規定的系統維護，包括但不限於安裝軟體更新、更新軟體或韌體、維護檔案系統及追蹤主動診斷資訊。

合格人員。客戶將確認負責聯絡銷售軟體支援的連絡人，是經過銷售軟體認證或訓練的人員，以根據 Sun 的指示診斷並解決銷售軟體的故障。負責取得 Solaris 作業系統支援，或是負責取得 Solaris 平台上軟體支援的連絡人，必須是經認證的 Solaris 管理員 (最低等級 I 或 II)，或是另外經 Sun 認定合格者。

合約資訊。如果 Sun 無法透過註冊程序取得權利資訊，則當 Sun 要求時，客戶應在交付服務前向 Sun 提供有效的銷售軟體支援合約號碼、銷售軟體產品識別碼，以及 Sun 要求的任何其他合理資訊，以證明其有權取得本服務。

案例資料。客戶將為 Sun 提供可重現的測試案例或足夠的資訊，以便 Sun 能夠重現所報告的問題。銷售軟體可能並非在所有硬體或軟體平台上都受 Sun 支援，且 Sun 可能無法在所有平台上重現所報告的問題。因此，客戶在購買前必須自行確定此軟體在客戶平台

上是否受 Sun 支援。

更正措施。客戶必須立即執行 Sun 建議的所有更正措施。因客戶未能執行上述更正措施而造成的軟體問題，可能會使客戶需要支付額外的工時及材料費用以解決問題。

服務範圍。客戶將使用軟體更新、新產品交付項目以及其他服務交付項目，但僅可用於客戶的銷售軟體。並不授權任何其他用途或應用，且予以嚴格禁止。

Sun Connection 服務客戶的責任。若 Sun Connection 服務軟體為銷售軟體的一部份，則客戶需承擔下列責任：

- 連接。客戶必須負責客戶使用的 Sun Connection 服務軟體與知識服務的相關電信、遠端連線、安全與網際網路存取，以及所有相關費用。
- 用戶端授權。客戶必須負責取得與購買所需的授權與使用權，以及支援 Sun 在管理指南及其他適當的文件中的規定，包括使用的 Sun Connection 服務軟體所需的任何用戶端硬體、軟體、服務及其他技術與系統需求。
- 受支援發行版本的授權者。客戶必須自行負責取得與購買受支援發行版本與元件的授權與 (或) 訂閱，包括從適當的授權者取得與使用任何修補程式、軟體套件及更新的權限。
- 下載與安裝。在使用知識服務之前，客戶必須負責成功下載並安裝 Sun Connection 服務軟體。
- 註冊。

(a) 使用 Sun Connection 庫存通道時，客戶同意以電子方式註冊支援的 Sun 產品 (硬體與軟體)，並同意自 (i) 其收到適當產品 (ii) 服務啓始，或 (iii) Sun 通知客戶其使用中的 Sun 產品已加入適用產品清單即日起的合理時間內 (不超過 30 天)，將註冊及庫存資料傳送至 Sun (視何者適用而定)。目前適用產品清單可以在下列網站取得：<http://www.sun.com/service/registration/>。Sun Connection 庫存通道服務可於下列 URL 存取：<http://sunconnection.sun.com/inventory>。

(b) 客戶同意並瞭解因延遲註冊支援的 Sun 產品以及延遲將註冊及庫存資料傳送至 Sun，將會導致 Sun 延遲或無法執行本服務。註冊可能需要在客戶系統上安裝額外軟體。下列 URL 提供有關安裝要求的資訊：<http://sunconnection.sun.com/inventory/>。

(c) Sun 將對所有透過註冊程序所取得的客戶資訊保密，並不會向任何協力廠商揭露這類資訊。

(d) 註冊程序會因國家／地區而異。Sun 保留權利，得於必要時修改註冊、庫存、授權及服務交付之方法。

額外條款

解決問題。Sun 將投入合理財力解決客戶的服務要求。但有些服務要求可能無法以合理方式解決。

支援限制。Sun 無需負責提供支援給下列問題，

起因為客戶：(i) 意外事故、疏忽、不當使用或修改軟體；(ii) 未能遵循安裝環境的相關建議；(iii) 在 Sun 銷售軟體支援的硬體與軟體平台之外的任何系統上使用該軟體；或 (iv) 沒有採用或執行 Sun 之前已提供，可解決或減輕問題症狀的任何修正程式、維護版本或解決方法。

非 Sun 平台的支援。對於在非 Sun 平台上執行的 Sun 軟體，客戶還必須承擔下列責任，並受限於下列限制：

Sun 將診斷在非 Sun 平台 (非 Sun 硬體、非 Sun 作業系統或其他以中介軟體為基礎的非 Sun 軟體) 上執行的銷售軟體相關的問題，並判定這些問題是由銷售軟體引起的，還是由不受支援的非 Sun 平台所引起。

確定 Sun 是否承擔支援責任的適用條件如下：

- 只有版本注意事項／產品說明或產品特定的 Sun 網站上所列的合格組態才受支援。
- 所安裝的銷售軟體自從 Sun 出貨後未曾修改，且只安裝了 Sun 提供的軟體更新與廠商特定的驅動程式。
- Sun 僅負責解決能夠在下列平台上重現的問題：原始 Sun 平台 (即 Sun 銷售的平台，而非裝有 Sun UltraSPARC® 處理器的非 Sun 系統) 或具有合格配置的 Sun 參考平台。如果 Sun 無法在這些平台上重現該問題，Sun 可全權決定是否提供額外支援，以及是否要求客戶送交平台以進行深入調查。

如果 Sun 判定問題是由銷售軟體引起的，則 Sun 將繼續提供支援，並且若能解決問題，則依照銷售軟體在 Sun 平台或 Sun 參考平台執行時相同方式與限制，來提供解決方法。

終止支援之權利。依據 Sun 當時的服務壽命結束政策，Sun 產品可能在產品生命週期結束後終止支援，因此，Sun 保留根據此類服務壽命結束政策，於合約期間終止特定軟體產品或版本之支援的權利。Sun 的「服務壽命結束 (EOSL)」政策公佈在 Sun 的網頁中。

其他付費服務。若於所在當地提供，客戶只要支付額外的費用，即可購買下列其他服務：

- 客戶服務經理。Sun 將指派一名 Sun 客戶服務經理 (兼職／分配或全職／指定)。Sun 客戶服務經理還會提供有關已知錯誤、潛在系統問題及目前可用軟體更新的可用資訊。Sun 客戶服務經理將應客戶要求，每半年提供一次有關客戶服務活動與要求的客戶審閱報告。這些服務將在 Sun 的當地正常營業時間 (不包括國定假日) 內提供。
- 額外媒體。銷售軟體的額外實體媒體副本。

如果客戶向 Sun 購買上述服務，本服務清單或 SOW 可按照協定方式併入目前合約的條款

中，並受這些條款的限制，且客戶可根據該合約訂購 Sun 的產品與服務(下文簡稱「合約」)。或者，假若沒有相關合約，而 Sun 仍提供服務，則所提供的服務將受 Sun 一般條款、其購買證據與所有適用附錄的共同限制。客戶在與 Sun 簽訂合約並收到 Sun 接受客戶購買服務的訂單或電子訂單的訂單確認前，Sun 無承擔履行本服務清單或 SOW 中所述服務之責任。本服務清單或 SOW 並不構成 Sun 的報價或 Sun 提出的邀約書。上述服務得視供貨情況而定，除非另外聲明，否則只能在上述國家或地區使用。本服務清單中提到的「客戶」是指與 Sun 簽訂合約的當事人。該當事人在本合約中可以是「公司」、「客戶」或其他合適名稱。

最新修訂時間：2007 年 9 月