

## Java System Suite Deutschland

### 1. Umfang

Dieser Service bietet Kunden Software-Support und Software-Wartung sowie weitere Leistungen, wie für die Java System-Suite-Software („Software“) unten beschrieben und bezeichnet.

### 2. Aufgaben und Leistungen von Sun

Während jedes Vertragszeitraums von drei Jahren werden die folgenden Services angeboten:

- **Software-Support:** Sun bietet je nach Service-Level, auf den der Kunde Anspruch hat, einen Software-Support auf einem der folgenden Service-Level:

**Sun Software Standard Support Services** bieten (i) für Software-Probleme 12 Stunden pro Tag an 5 Tagen der Woche einen Online- und Telefon-Support, (ii) Software Enhancement Releases und (iii) weitere Leistungen für diesen Service, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>

Hinweis: Java Studio Creator-Software, eine Komponente der Java System-Suite, ist durch die Sun Software Support-Services nicht vertraglich abgedeckt. Der vom Sun Developer Network angeforderte Support für diese Komponente wird auf der folgenden Website genauer beschrieben:

<http://www.sun.com/service/servicelist/ss/swdevelopsupport-us-eng-20040625.pdf>

**Sun Software Premium Support Services** bieten (i) für Software-Probleme rund um die Uhr einen Online- und Telefon-Support, (ii) Software Enhancement Releases und (iii) weitere Leistungen für diesen Service, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>

Hinweis: Nur Priorität 1-Fälle verfügen über einen „Live Transfer“. Priorität 2- und Priorität 3-Fälle sind davon ausgenommen.

- **Software-Wartung:** Sun benachrichtigt den Kunden über die Verfügbarkeit von elektronischen Downloads der Software sowie den Zugriff darauf für:
  - den ersten Software-Download (erste Bereitstellung der Java System-Suite-Software für den Kunden)
  - regelmäßige Aktualisierungen (Software-Upgrades, -Updates und -Patches)

### **3. Verantwortung des Kunden**

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden („Verantwortung des Kunden“):

Gewähren Sie Sun alle laut Binär-code-Lizenzvertrag oder Servicelisting oder auf Bestimmung von Sun nach vernünftigem Ermessen zum Erwerb des Services notwendigen Informationen, einschließlich und ohne Beschränkung Informationen über Netzwerkverbindung und -konfiguration, RAID, LUN, Systemmanagement-Services, System- und Domänenbenennungen sowie IP-Konfiguration.

Gewähren Sie Sun auf Anfrage Zugriff auf Einrichtungen, Systeme und die Betriebsumgebung, einschließlich Root-Zugriffs.

Teilen Sie Sun den Namen und die Telefonnummer eines Mitarbeiters mit, der als Kontaktperson für die Lieferung dieses Services fungiert.

Dieser Service enthält ausschließlich die oben beschriebenen Aufgaben und Leistungen. Zusätzliche Services einschließlich Konfigurations- und Implementationservices sind bei Sun zu Suns aktuellen Bedingungen und Bestimmungen erhältlich. Weitere Informationen zu verfügbaren Implementationservices erhalten Sie bei Ihrem Sun Vertriebsbeauftragten.

Jedwede Software und Hardware sowie Software, die mit der Software („Systemumgebung“) in Verbindung steht oder von ihr beeinflusst wird, muss gemäß dem Qualitätsstandard von Sun installiert werden. Falls Sun feststellt, dass die Software oder die Systemumgebung nicht nach dem Qualitätsstandard von Sun installiert wurde, kann Sun dem Kunden die zur Sicherstellung der Lieferung dieses Services notwendigen Kosten auf Basis von Zeit und Materialeinsatz für alle Arbeiten in Rechnung stellen.

Dieser Service ist u. U. nicht für alle Bereiche vollständig oder teilweise verfügbar oder kann zusätzliche Kosten, einschließlich zusätzlicher Reise-, Unterbringungskosten und Tagesspesen, enthalten, je nach der Entfernung des Kunden vom Sun-Standort, oder falls nach Suns Ermessen notwendige Besuche vor Ort erforderlich sind.

Falls nicht anders zwischen dem Kunden und Sun vereinbart, werden alle Services innerhalb der normalen Geschäftszeiten von Sun ausgeführt. Davon ausgeschlossen sind Samstage, Sonn- und gesetzliche Feiertage.

Sun kann die Ausführung eines oder aller der hier beschriebenen Services übertragen oder darüber einen Untervertrag abschließen.

Suns Verpflichtung zur Bereitstellung dieses Services und zur Einhaltung der Termine für die Servicebereitstellung unterliegt der Einhaltung der Verantwortlichkeiten des Kunden und den Planungs-Services, die vor dem gemäß dem Servicelisting angegebenen Datum festgelegt werden; es sei denn, diese Termine werden auf Anfrage von Sun verlängert.

Wenn das Unternehmen die Java System Suite nur zu Lehrzwecken erworben hat, erhält das Unternehmen den Sun Standard Software Support oder Sun Premium Software Support.

#### 4. Gebührenpflichtige Zusatzservices:

Gegen eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde die folgenden weiteren Services erwerben, falls verfügbar:

- **Weitere Kontaktpersonen:** Der Kunde kann entsprechend qualifizierte Mitarbeiter als weitere Kontaktpersonen ernennen.
- **Techniker für den Lösungssupport:** Großen Kunden wird gegebenenfalls ein Techniker für den Lösungssupport zugewiesen, der mit der Lösung vertraut ist und eine Unterstützung in das Design und in die Architektur der Lösung integriert, um die Verfügbarkeit zu erhöhen und Support-Kosten zu reduzieren.

Weitere Informationen: <http://www.sun.com/service/solutionsupport/index.html>

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](http://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