

Java System Suite Magyarország

1. Leírás

Ez a Szolgáltatás Szoftvertámogatást és -karbantartást, illetve egyéb, az alábbiakban a Java System Suite Szoftverrel („Szoftver”) kapcsolatban leírt vagy hivatkozott tételeket biztosít.

2. A Sun feladatai és teljesítései

Az egyes éves időszakokban az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk:

- **Szoftvertámogatás.** Attól függően, hogy az egyes ügyfelek milyen szintű szolgáltatásra jogosultak, a Sun az alábbi szolgáltatási szintek egyikének megfelelő szoftvertámogatást biztosít:

- **Sun Software Szokásos Támogatási szolgáltatások**, amelyek a következőket tartalmazzák: (i) 5x12 (heti öt nap, napi 12 óra) online és telefonos szoftverproblémákkal kapcsolatos támogatás, (ii) szoftverfejlesztési kibocsátások, valamint (iii) egyéb, ezzel a szolgáltatással kapcsolatos tételek az alábbi webcímen található bővebb leírás szerint:

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

Megjegyzés: A Java Studio Creator szoftverre, amely a Java System Suite összetevője, nem vonatkozik a Sun Szoftverszolgáltatások tervezete (S3P). Az erre az összetevőre vonatkozó szolgáltatások a Sun Fejlesztési Hálózatán érhetők el, az alábbi webcímen található bővebb leírásnak megfelelően:

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

- **Sun Software Prémium Támogatási szolgáltatások**, amelyek a következőket tartalmazzák: (i) 7x24 (heti hét nap, napi 24 óra) online és telefonos szoftverproblémákkal kapcsolatos támogatás, (ii) szoftverfejlesztési kibocsátások, valamint (iii) egyéb, ezzel a szolgáltatással kapcsolatos tételek az alábbi webcímen található bővebb leírás szerint:

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

Megjegyzés: Csak az 1. prioritású hívásokhoz tartozik élő segítség. A 2. és 3. prioritású hívásokra ez nem vonatkozik.

- **Szoftverkarbantartás.** A Sun az alábbi esetekben küld az Ügyfél részére a Szoftverhez kapcsolódó frissítések elérhetőségéről és elektronikus letölthetőségéről értesítést:

- Kezdeti teljesítés (a Java System Suite szoftver kezdeti biztosítása az ügyfél részére).

- Időszakos frissítések (szoftverfrissítések, frissítések és javítások)

3. Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél kötelezettségei („Ügyfél kötelezettségei”) a következők:

- Az Ügyfél a Bináris kódlicenc-egyezményben vagy jelen Szolgáltatáslistában foglalt minden szükséges információt rendelkezésre bocsát, továbbá azokat az adatokat is, amelyeket a Sun a Szolgáltatás teljesítéséhez szükségesnek ítél, beleértve a hálózat csatlakoztathatóságával és konfigurációjával, a RAID-del, a LUN-nal, a rendszermenedzsment-szolgáltatásokkal, a rendszer- és domain- elnevezésekkel, valamint az IP-konfigurációval kapcsolatos adatok korlátozás nélküli rendelkezésre bocsátását.
- A Sun kérésére az Ügyfél a Sun rendelkezésére bocsátja felszerelését, rendszereit és operációs környezetét, beleértve a gyökérkönyvtárhoz történő hozzáférést is.
- Az Ügyfél a Sun rendelkezésére bocsátja a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges kapcsolattartásért felelős alkalmazott nevét és telefonszámát.
- Ez a Szolgáltatás kizárólag a fent leírt feladatokat és teljesítéseket tartalmazza. További szolgáltatások - pl. konfigurációs és kivitelezési szolgáltatások - igényelhetők a Suntól, az adott időpontban érvényes Sun szerződési feltételeknek megfelelően. A rendelkezésre álló szolgáltatásokkal kapcsolatos részletesebb információkért forduljon a Sun értékesítési képviselőjéhez.
- Minden szoftvert és hardvert, valamint a Szoftver részét képező vagy azt befolyásoló szoftvert („Rendszerkörnyezet”) a Sun minőségi szabványainak megfelelően kell telepíteni. Abban az esetben, ha a Sun úgy ítéli meg, hogy a Szoftvert vagy a Rendszerkörnyezetet nem a Sun minőségi szabványainak megfelelően telepítették, a Sun felszámolhatja az Ügyfélnek a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges munkák végrehajtására fordított időt és anyagi erőforrást.
- Ez a Szolgáltatás nem feltétlenül áll rendelkezésre, illetve egyéb díjakat tartalmazhat – beleértve a további utazási, szállás- és napi költségeket, amelyek az Ügyfélnek a Sun telephelyétől való távolságától függenek – abban az esetben, ha a Sun úgy ítéli meg, hogy további helyszíni szemlére van szükség.
- Hacsak az Ügyfél és a Sun másképp nem rendelkezik, a Sun minden teljesítést a Sun szabályos munkaidejében hajt végre, a szombat, vasárnap és állami ünnepek kivételével.
- A Sun a jelen dokumentumban foglalt szolgáltatások részének vagy egészének elvégzését kiadhatja alvállalkozásba.
- A Sun szolgáltatásteljesítésre és a teljesítés határidejének betartására vonatkozó kötelezettségének előfeltétele, hogy az Ügyfél teljesítse az Ügyfél Kötelezettségeiben foglaltakat, és a szolgáltatások ütemezése a Szolgáltatáslistában meghatározott dátumok előtt megtörténjen, hacsak ezeket a határidőket a Sun kérésére meg nem hosszabbítják.
- Megjegyzés: Ha a Vállalat a Java System Suite rendszert kizárólag oktatási intézményben történő felhasználás céljából vette meg, a Vállalat Sun Szokásos Szoftver Támogatást vagy Sun Prémium Szoftver Támogatást vehet igénybe.

4. Szolgáltatások további díj ellenében.

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

- **További Kapcsolattartók.** Az Ügyfél megfelelően képzett alkalmazottai közül további Kapcsolattartókat jelölhet ki.
- **Terméktámogató mérnökök.** A nagyobb vállalatokat képviselő ügyfelek számára a Sun egy terméktámogató mérnököt biztosít, aki jól ismeri a terméket, továbbá az elérhetőség növelése és a támogatási költségek csökkentése érdekében beépíti a támogathatóságot a termék architektúrájába.

További információk: <http://www.sun.com/service/solutionsupport/index.html>

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