

Java System Suite Polska

1. Zakres

Usługa ta zapewnia pomoc techniczną i konserwację, a także inne elementy opisane lub wskazane poniżej dla oprogramowania Java System Suite (dalej zwanego „Oprogramowaniem”).

2. Zadania i elementy usługi firmy Sun

W okresie rocznym zapewnia się świadczenie następujących usług:

- **Wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania.** W zależności od poziomu usług, do których Klient jest upoważniony, firma Sun zapewnia wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania na jednym z następujących poziomów:

- **Program serwisowy Sun Software Standard** obejmujący: (i) pomoc drogą elektroniczną i telefoniczną w zakresie problemów związanych z oprogramowaniem, w systemie 5x12 (5 dni w tygodniu, 12 godzin na dobę), (ii) edycje zwiększające możliwości oprogramowania oraz (iii) inne świadczenia dotyczące tej usługi, zgodnie z opisem umieszczonym pod adresem:

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

Uwaga: Oprogramowanie Java Studio Creator, będące składnikiem Java System Suite, nie jest objęte Planami serwisowymi na oprogramowanie firmy Sun (S3P). Wsparcie techniczne dla tego składnika należy uzyskać za pośrednictwem usługi Sun Developer Network szczegółowo opisanej pod adresem:

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

- **Program serwisowy Sun Software Premium** obejmujący: (i) pomoc drogą elektroniczną i telefoniczną w zakresie problemów związanych z oprogramowaniem, w systemie 7x24 (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę), (ii) edycje zwiększające możliwości oprogramowania oraz (iii) inne świadczenia dotyczące tej usługi, zgodnie z opisem umieszczonym pod adresem:

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

Uwaga: Bezpośrednim przekazywaniem objęte będą tylko wezwania I stopnia. Wezwania II i III stopnia nie będą bezpośrednio przekazywane.

- **Konserwacja Oprogramowania.** Firma Sun dostarczy Klientom informacje dotyczące dostępności i sposobu elektronicznego pobrania Oprogramowania w celu:
 - Pierwszej instalacji (przy pierwszym dostarczeniu oprogramowania Java System Suite do klienta).
 - Okresowych aktualizacji (aktualizacje, uaktualnienia i poprawki)

3. Obowiązki Klienta

Poniżej zostały opisane obowiązki Klienta („Obowiązki Klienta”).

- Klient jest zobowiązany do dostarczenia wszelkich informacji wymaganych przez Umowę licencyjną dotyczącą kodu binarnego, przez niniejszy Wykaz usług lub bezpośrednio przez firmę Sun, jako niezbędnych do wykonania Usługi, włączając w to pełne informacje dotyczące połączeń i konfiguracji sieciowej, parametrów macierzy dyskowych RAID, numerów LUN, usług zarządzania systemem, nazewnictwa systemu i domen oraz konfiguracji adresów IP.
- Klient, na żądanie firmy Sun, zapewni dostęp do swoich urządzeń, systemów i środowiska operacyjnego, włączając w to dostęp z uprawnieniami użytkownika głównego.
- Na potrzeby realizacji niniejszej Usługi Klient przekaże firmie Sun imię, nazwisko oraz numer telefonu osoby kontaktowej.
- Niniejsza Usługa obejmuje wyłącznie opisane powyżej zadania i elementy. Dostępne są również usługi dodatkowe, w tym konfiguracja i wdrożenie, które mogą być świadczone przez firmę Sun na określonych przez nią warunkach. Szczegółowe informacje odnośnie dostępności usług wdrożenia można uzyskać kontaktując się z lokalnym przedstawicielem firmy Sun.
- Wszystkie elementy Oprogramowania, a także sprzęt i pozostałe oprogramowanie związane z Oprogramowaniem („Środowisko systemu”) lub też przez nie wymagane, muszą zostać zainstalowane zgodnie ze standardami jakościowymi określonymi przez firmę Sun. Jeśli zostanie ustalone, że Oprogramowanie lub Środowisko systemu zostało zainstalowane w sposób niezgodny ze standardami jakościowymi firmy Sun, firma Sun będzie miała prawo obciążyć Klienta kosztami za czas i materiały niezbędne do wykonania Usługi.
- Niniejsza Usługa może być niedostępna w całości lub częściowo lub może wymagać poniesienia dodatkowych kosztów, w tym kosztów dodatkowych podróży, zakwaterowania oraz diet (wysokość tych kosztów będzie zależna od odległości siedziby Klienta od siedziby firmy Sun), lub jeśli firma Sun stwierdzi, że wymagane są dodatkowe wizyty u Klienta.
- Jeśli pomiędzy Klientem a firmą Sun nie doszło do zawarcia osobnego porozumienia, wszelkie prace będą wykonywane w trakcie normalnych godzin pracy firmy Sun, z wyłączeniem sobót, niedziel oraz świąt.
- Firma Sun zastrzega sobie prawo do zlecenia wykonania wszystkich (lub części) usług opisanych w niniejszym dokumencie podwykonawcy, względnie wyznaczenia ich wykonawcy.
- Zobowiązanie firmy Sun do dostarczenia niniejszej Usługi i dotrzymania terminów dostarczenia usługi jest uwarunkowane przestrzeganiem przez Klienta Obowiązków Klienta i zaplanowaniem przez niego usług przed upływem terminu określonego w Wykazie usług, o ile terminy te nie zostały wydłużone na żądanie firmy Sun.
- Należy pamiętać o tym, że jeśli Firma zakupiła Java System Suite wyłącznie dla celów edukacyjnych, Firma otrzyma wyłącznie wsparcie standardowe lub

Premium dla oprogramowania firmy Sun.

4. Płatne usługi dodatkowe.

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

- **Dodatkowe osoby kontaktowe.** Klient może wyznaczyć odpowiednio wykwalifikowanych pracowników jako dodatkowe osoby kontaktowe.
- **Obsługa techniczna rozwiązań.** Dużym klientom biznesowym może zostać przydzielony inżynier odpowiedzialny za obsługę techniczną rozwiązania, który zna to rozwiązanie i który uwzględni rozwiązania ułatwiające obsługę techniczną w projekcie i architekturze rozwiązania w celu zwiększenia jego dostępności i obniżenia kosztów obsługi technicznej.

Więcej informacji: <http://www.sun.com/service/solutionsupport/index.html>

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