

Java Enterprise System 服务
 Java Enterprise System
 Chinese PRC

1. 范围

此项服务用于为 Java Enterprise System 软件（下称“软件”）提供软件支持和维护、培训和咨询以及其他交付项目。请参考下面介绍或引用的内容，了解具体信息。

2. Sun 任务与交付项目

Sun 在每个年度期限内提供下列服务，具体取决于客户已支付许可证费用的员工人数：

员工人数：

<p>100 — 999 名员工 客户可以获得：</p> <ul style="list-style-type: none"> — 软件支持 — 软件维护 	<p>1000 — 4999 名员工 客户可以获得：</p> <ul style="list-style-type: none"> — 软件支持 — 软件维护 — 10 个培训名额 — 1 场为期两天的架构研讨会 — 1 种为期一周的安装服务
<p>5000 — 19999 名员工 客户可以获得：</p> <ul style="list-style-type: none"> — 软件支持 — 软件维护 — 20 个培训名额 — 1 场为期两天的架构研讨会 — 1 种为期一周的安装服务 — 100 个小时的自定义咨询时间 <p>+</p> <p>每增加 100 名员工另加 2 小时（总共不超过 400 小时）</p>	<p>20000 名员工以上 客户可以获得：</p> <ul style="list-style-type: none"> — 软件支持 — 软件维护 — 50 个培训名额 — 1 场为期两天的架构研讨会 — 1 种为期一周的安装服务 — 400 个小时的自定义咨询时间 <p>+</p> <p>每增加 100 名员工另加 2 小时（总共不超过 2400 小时）</p>

- 软件支持。根据 Sun 与客户之间约定的服务水平，Sun 会提供下列一种服务水平的软件支持：

- Sun 软件标准支持服务包括：(i) 5x12（每周五天，每天 12 小时）在线和电话支持，用于解决客户的软件问题，(ii) 软件增强版本，以及 (iii) 此标准支持服务的其他交付项目。有关详情，请访问以下 URL 网址：

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

注：Java Enterprise System 的一个组件 — Java Studio Creator 软件不在 Sun 软件服务计划 (S3P) 的涵盖范围之内。这一组件的支持服务通过 Sun Developer Network (Sun 开发商网络) 提供。有关详情，请访问以下 URL 网址：

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

■ Sun 软件高级支持服务包括：(i) 7x24 (每周五天，每天 24 小时) 在线和电话支持，用于解决客户的软件问题，(ii) 软件增强版本，以及 (iii) 此高级支持服务的其他交付项目。有关详情，请访问以下 URL 网址：

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

注：“实时转接”功能仅适用于“1 级”呼叫，并不适用于 2 或 3 级呼叫。

- **软件维护。** Sun 会向客户通知软件的可用性信息并提供软件的电子下载访问权限，以便用于：

- 初次实施 (初次向客户提供 Java Enterprise System 软件)。

- 定期更新 (软件升级、更新和修补程序)

- **培训名额** — Sun 服务教育帐户。每个名额意味着客户可以获取价值相当于一千美元 (\$1,000) 的 Sun 教育服务产品和服务。有关详情，请访问以下 URL 网址：

<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

通过这些名额订购的教育产品或服务必须在客户获得名额之后四 (4) 个月内约定实施计划，并且名额必须在获得之后六 (6) 个月内用完。未按上述说明约定实施计划或使用的名额将会作废。

- **架构研讨会** — Java Enterprise System。此为期两天的架构研讨会可以帮助客户确定一套定制的端对端解决方案，以解决客户自身的运营问题。有关详情，请访问以下 URL 网址：

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisearchwshp-us-eng-20031010.pdf>

此研讨会必须在客户获得 Java Enterprise System 服务之后两 (2) 个月内约定实施计划，并且应在客户获得 Java Enterprise System 服务之后六 (6) 个月内实施完毕。如果未按上述说明约定实施计划或进行实施，客户对此研讨会的权利将会作废。

- **安装服务。** Java Enterprise System 基础架构实施服务或 Java Enterprise System Cluster 实施服务。客户可以任选一种服务。这两种服务提供四十 (40) 小时 (共五 (5) 天，每天八 (8) 小时) 的安装服务。客户所选的服务必须在客户获得 Java Enterprise System 服务之后两 (2) 个月内约定实施计划，并且应在客户获得 Java Enterprise System 服务之后六 (6) 个月内实施完毕。如果未按上述说明约定实施计划或进行实施，客户对该服务的权利将会作废。

“Java Enterprise System 基础架构实施”服务用于帮助客户安装和配置客户所选的一组 Java Enterprise System 软件组件。有关详情，请访问以下 URL 网址：

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesysteminfrastructureimp-us-eng-20031010.pdf>

“Java Enterprise System Cluster *实施”服务用于帮助客户安装和配置 Cluster 软件，并在非生产环境下对 Cluster 软件进行测试。有关详情，请访问以下 URL 网址：

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesystemsuncusterimp-us-eng-20040201.pdf>

* Sun TM Cluster 软件支持的要求：

客户能否获得 Sun Cluster 软件支持服务取决于客户是否满足以下三 (3) 项要求之一：

- 在软件的指定安装期内，按照 Sun 的安装标准来安装 Sun TM Cluster 软件；或者
 - 在软件的指定安装期过后，按照客户另行购买的“Sun TM Cluster 安装服务”安装 Sun TM Cluster 软件。
有关这一服务的详细信息，请访问以下网址：
<http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html>
或者
 - 在软件的指定安装期过后，如果客户在没有另行购买“Sun TM Cluster Enterprise 安装服务”的情况下安装 Sun TM Cluster 软件，则可以另行购买 Sun ^{Cluster} 验证服务，从而获得符合性声明并按照 Sun 的安装标准维护经认证的 Sun TM Cluster 软件安装。
- 自定义咨询时间。 获取许可证的员工人数达到或超过 5000 的企业至少获得 100 个小时的自定义咨询时间，并且每增加 100 名员工另外获得 2 小时。这些自定义咨询时间仅适用于 Sun Services 或经授权的合作伙伴所提供的特定工作声明 (SOW) 中列出的服务项目。SOW 中列出的服务项目可以是实施架构研讨会中提出的运营解决方案；或者，Sun Services 将根据其咨询服务的全套方案建立一份完整的 SOW (工作声明)。这一服务应在许可证明中规定的生效日期之后二 (2) 个月内约定实施计划。如果客户在许可证明中规定的生效日期之后六 (6) 个月内未用完这些自定义咨询时间，则客户对“自定义咨询时间”的权利将会作废。

3. 客户责任

下面列出了客户的责任（下称“客户责任”）。

- 提供二进制代码许可证协议或此服务清单中要求的所有信息，以及 Sun 合理要求的用于实施此项服务的信息，包括但不限于有关网络连接和配置、RAID、LUN、系统管理服务、系统和域命名以及 IP 配置的信息。
- Sun 需要时，客户应向 Sun 提供访问客户设备、系统和操作环境的权限，包括 root 访问权限。
- 客户应向 Sun 提供某位员工的姓名和电话号码，作为实施此项服务的指定联系人。
- 此项服务仅包括上面所述的任务和交付项目。另外，客户还可以根据 Sun 当时最新的条款和条件从 Sun 获得其他服务，包括配置和实施服务。有关可用的实施服务的详细信息，请与 Sun 销售代表联系。
- 所有软件以及所有与软件相关或受其影响的硬件和软件（下称“系统环境”）必须依据 Sun 质量标准进行安装。如果 Sun 发现客户安装的软件或系统环境不符合 Sun 质量标准，Sun 可能要求客户支付必要的工本费以实施此项服务。
- 根据客户距 Sun 办公地点的远近，或当 Sun 认为需要进行额外的现场访问时，Sun 可能在某些区域不提供此项服务或其某一部分，或在提供此项服务时收取额外费用，包括额外的差旅费、食宿费和每日出差津贴。
- 除非客户与 Sun 达成其他协议，否则 Sun 将在正常工作时间内实施所有服务，星期六、星期天和公共节假日除外。
- Sun 可能将此处所述的任何或所有服务转包或分配给其他服务供应商。
- 只有在客户履行其责任并在服务清单中规定的日期之前安排实施服务，Sun 才有义务提供此项服务，并满足服务交付日期的要求（除非 Sun 要求延长这些日期）。
- 注意，如果公司购买了只用于教育部门的 Java System Suite，则公司只能享受 Sun 标准软件支持或 Sun 高级软件支持。

4. 其他收费服务。

如有需要，客户可以另行付费来购买其它一些服务：

- 增加联系人。客户可以指定适当的合格雇员作为附加的联系人。
 - 其他介质。其他一些包含涵盖软件增强版本的物理介质。
 - 解决方案支持工程师。大型企业客户可能会获得 Sun 专门指定的解决方案支持工程师。该工程师熟悉解决方案，能够为解决方案的设计和架构提供支持，从而帮助客户提升解决方案的可用性和减少支持成本。
- 有关详情，请访问以下网址：

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

当客户从 Sun 购买上述服务时，此服务清单及任何适用的 SOW（工作声明）应以参考文件形式纳入最近由各方当事人签订的用以约束客户从 Sun 订购产品和服务的许可证明条款、协议条款或其他文件条款（下称“协议”），并且应受此类协议的制约。除非客户与 Sun 签有协议并且收到 Sun 接受客户订购服务的订单或电子订单的确认书或许可证明，否则 Sun 不负责实施此服务清单或 SOW 中提及的服务。此服务清单或 SOW 并不构成订购或邀请与 Sun 签订合约。上述服务受服务可用性和资源的限制，且仅适用于以上提及的国家/地区（除非另有说明）。此服务清单中所指的“客户”是指与 Sun 签订协议的当事人。在协议中，当事人可能是指“您本人”、“公司”、“子公司”、“客户”或其他适当的术语。

最新修订日期：2006 年 2 月