

1. Umfang

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

2. Aufgaben und Leistungen von Sun

Abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter, für die Lizenzgebühren bezahlt wurden, werden während jedes Vertragszeitraums von drei Jahren die folgenden Services angeboten:

Anzahl der Mitarbeiter:

100 bis 999 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">– Software-Support– Software-Wartung	1.000 bis 4.999 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">– Software-Support– Software-Wartung– 10 Schulungs-Credits– 1 zweitägigen Architektur-Workshop– 1 einwöchigen Installationservice
5.000 bis 19.999 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">– Software-Support– Software-Wartung– 20 Schulungs-Credits– 1 zweitägigen Architektur-Workshop– 1 einwöchigen Installationservice– 100 kundenspezifische Beratungsstunden sowie je 2 zusätzliche Stunden für je 100 weitere Mitarbeiter (<i>jedoch nicht mehr als 400 Stunden</i>)	Ab 20.000 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">– Software-Support– Software-Wartung– 50 Schulungs-Credits– 1 zweitägigen Architektur-Workshop– 1 einwöchigen Installationservice– 400 kundenspezifische Beratungsstunden sowie je 2 zusätzliche Stunden für je 100 weitere Mitarbeiter (<i>jedoch nicht mehr als 2.400 Stunden</i>)

- **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 von Java Enterprise System, ist durch die Sun Software Service Plans (S3P) 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 des Java Enterprise System für den Kunden)
 - regelmäßige Aktualisierungen (Software-Upgrade, -Updates und -Patches)
- **Schulungs-Credits – Sun Services Education Account:** Der Kunde hat mit einem Credit Anspruch auf Sun Educational Services-Produkte und -Leistungen im Wert von eintausend (1.000) US-Dollar, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-de-eng-20020918.pdf>

Die mit diesen Credits erworbenen Produkte und Leistungen müssen mindestens vier (4) Monate ab Erwerb der Credits gemeinsam vereinbart werden. Die Credits müssen innerhalb von sechs (6) Monaten ab Erwerb verwendet werden. Nicht vereinbarte oder nicht verwendete Credits verlieren ihre Gültigkeit.

- **Architecture Workshop – Java Enterprise System:** Dieser zweitägige Workshop bietet Kunden eine Unterstützung bei der Identifizierung einer benutzerdefinierten End-to-End-Lösung, die den Unternehmensproblemen des Kunden gerecht wird, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisearchwshp-us-eng-20031010.pdf>

Dieser Workshop muss mindestens zwei (2) Monate ab Erwerb des Java Enterprise System-Services durch den Kunden gemeinsam vereinbart und innerhalb von sechs (6) Monaten ab Erwerb des Services abgehalten werden. Nicht vereinbarte oder nicht abgehaltene Workshops verlieren ihre Gültigkeit.

- **Installationservices – Service zur Infrastrukturimplementierung für das Java Enterprise System oder Service zur Cluster-Implementierung für das Java Enterprise System:** Der Kunde kann einen der beiden Services wählen. Diese

Services bieten Installationservices für vierzig (40), fünf (5) oder acht (8) Stunden. Der vom Kunden gewählte Service muss mindestens zwei (2) Monate ab Erwerb des Java Enterprise System-Services durch den Kunden gemeinsam vereinbart und innerhalb von sechs (6) Monaten ab Erwerb des Services in Anspruch genommen werden. Nicht vereinbarte oder nicht verwendete Services verlieren ihre Gültigkeit.

Der „**Service zur Infrastrukturimplementierung für das Java Enterprise System**“ beinhaltet die Installation und Konfiguration des gewünschten Satzes an Java Enterprise System-Software-Komponenten, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:

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

Der „**Service zur Cluster*-Implementierung für das Java Enterprise System**“ beinhaltet die Installation, Konfiguration und das Testen der Cluster-Software in einer Nichtproduktionsumgebung, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:

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

*** Voraussetzungen für den Sun™ Cluster-Support:**

Der Sun Cluster-Support ist von der Erfüllung einer der folgenden drei (3) Voraussetzungen durch den Kunden abhängig:

- Installieren Sie gemäß dem Installationsstandard von Sun während des angegebenen Installationszeitraums für die Software die Sun™ Cluster-Software. ODER
- Installieren Sie nach dem angegebenen Installationszeitraum für die Software die Sun™ Cluster-Software entsprechend dem Sun™ Cluster-Installationservice, den der Kunde separat erworben hat.
Weitere Informationen zu diesem Service finden Sie unter:
<http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html>.
ODER
- Wenn der Kunde die Sun™ Cluster-Software nach dem angegebenen Installationszeitraum für die Software ohne den separaten Erwerb des Sun™ Cluster Enterprise-Installationservice installiert, muss der Kunde gegebenenfalls den Sun Cluster-Validierungsservice separat erwerben, eine Konformitätserklärung erwerben und eine gültige Sun™ Cluster-Softwareinstallation gemäß dem Installationsstandard von Sun sicherstellen.

- **Kundenspezifische Beratungsstunden:** Unternehmen mit 5.000 oder mehr lizenzierten Mitarbeitern erhalten zwei (2) kundenspezifische Beratungsstunden für je 100 Mitarbeiter ab mindestens einhundert (100) Stunden, sodass eine eindeutige Leistungsbeschreibung (SOW) durch Sun Services oder einen autorisierten Partner bereitgestellt werden kann. Die SOW kann die Implementierung einer Unternehmenslösung umfassen, die während eines Architecture Workshops festgelegt wird, oder Sun erstellt eine vollständige SOW auf der Grundlage des vollständigen Sun Service-Portfolios der Beratungsservices. Die Daten dieses Services müssen innerhalb von zwei (2) Monaten ab dem im Lizenznachweis angegebenen Gültigkeitsdatum vereinbart werden. Der Kunde verliert seinen Anspruch auf die kundenspezifischen Beratungsstunden, die nicht innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem im Lizenznachweis angegebenen Gültigkeitsdatum verwendet werden.

3. Verantwortung des Kunden

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

Gewähren Sie Sun alle laut Binärcode-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 Implementationsservices sind bei Sun zu Suns aktuellen Bedingungen und Bestimmungen erhältlich. Weitere Informationen zu verfügbaren Implementationsservices 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 der Serviceliste angegebenen Datum festgelegt werden; es sei denn, diese Termine werden auf Anfrage von Sun verlängert.

Wenn das Unternehmen Java Enterprise System nur zu Lehrzwecken erworben hat, erhält das Unternehmen nur 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.
- **Zusätzliche Medien:** Weitere Kopien physischer Medien für Software Enhancement Releases
- **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 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