

1. Leírás

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

2. A Sun feladatai és teljesítései

A kifizetett licencdíjak alapjául szolgáló alkalmazotti létszámtól függően az egyes éves időszakokban az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk:

Alkalmazotti létszám:

100-999 alkalmazott Az Ügyfél a következőket kapja: <ul style="list-style-type: none">- Szoftvertámogatás- Szoftverkarbantartás	- 1000-4999 alkalmazott Az Ügyfél a következőket kapja: <ul style="list-style-type: none">- Szoftvertámogatás- Szoftverkarbantartás- 10 képzési kredit- 1 kétnapos Architektúra Műhelymunka- 1 egyhetes Telepitési Szolgáltatás
5000-19,999 alkalmazott Az Ügyfél a következőket kapja: <ul style="list-style-type: none">- Szoftvertámogatás- Szoftverkarbantartás- 20 képzési kredit- 1 kétnapos Architektúra Műhelymunka- 1 egyhetes Telepitési Szolgáltatás- 100 egyedi konzultációs óraszám plusz további 2 óra minden további 100 alkalmazott esetén <i>(nem meghaladva az összesen 400 órát)</i>	20,000 vagy több alkalmazott Az Ügyfél a következőket kapja: <ul style="list-style-type: none">- Szoftvertámogatás- Szoftverkarbantartás- 50 képzési kredit- 1 kétnapos Architektúra Műhelymunka- 1 egyhetes Telepitési Szolgáltatás- 400 egyedi konzultációs óraszám plusz további 2 óra minden további 100 alkalmazott esetén <i>(nem meghaladva az összesen 2400 órát)</i>

- **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>

Note: A Java Studio Creator szoftverre, amely a Java Enterprise System 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 Vállalati Rendszer szoftver kezdeti biztosítása az ügyfél részére).
 - Időszakos frissítések (szoftverfrissítések, frissítések és javítások)
- **Képzési kreditek - Sun Szolgáltatás Oktatási Fiók.** Minden kredit ezer dollár (1000 \$) értékű Oktatási Szolgáltatási termékre és szolgáltatásokra jogosítja az Ügyfelet, az alábbi webcímen bővebben leírtaknak megfelelően:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

A kreditekkel megvásárolt termékeknek és szolgáltatásoknak kölcsönösen a kreditek megszerzését követő négy (4) hónapon belül kell ütemezni, és a krediteket azok megszerzését követő hat (6) hónapon belül kell felhasználni. A nem ütemezett vagy fel nem használt kreditek lejárnak.

- **Architektúra Műhelymunka - Java Vállalati Rendszer.** Ez a kétnapos műhelymunka segítséget nyújt az Ügyfél számára egy üzleti igényeinek megfelelő testre szabott végpont-végpont megoldás azonosításában, az alábbi webcímen bővebben leírtak szerint:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterpriseearchwshp-us-eng-20031010.pdf>

Ezt a műhelymunkát kölcsönösen legkésőbb két (2) hónappal a Java Vállalati Rendszer Szolgáltatás Ügyfél általi megszerzése előtt kell ütemezni, és a Szolgáltatás megszerzését követően legkésőbb hat (6) hónapon belül fel kell használni. Ettől eltérő ütemezés vagy felhasználás esetén a műhelymunkára való jogosultság elévül.

- **Telepítési szolgáltatások. Java Vállalatirendszer-infrastruktúra vagy Java Vállalati Rendszer Cluster Kivitelezési szolgáltatás.** Az Ügyfél bármelyik szolgáltatást választhatja. Ezek a szolgáltatások negyven (40) óra (öt (5), nyolcórás (8) nap) telepítési szolgáltatást biztosítanak. Az Ügyfél által választott szolgáltatást kölcsönösen legkésőbb két (2) hónappal a Java Vállalati Rendszer Ügyfél általi megszerzését követően kell ütemezni, és legkésőbb hat (6) hónappal a Szolgáltatás megszerzését követően fel kell használni. Ettől eltérő ütemezés vagy felhasználás esetén a szolgáltatásra való jogosultság elévül.

A „**Java Vállalatirendszer-infrastruktúra Kivitelezés**” szolgáltatás a Java Vállalati Rendszer szoftver kiválasztott készletének telepítését és konfigurálását biztosítja az alábbi webcímen bővebben leírtak szerint:

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

A „**Java Vállalati Rendszer Cluster* Kivitelezés**” szolgáltatás a Cluster Szoftver nem termelési környezetben történő telepítését, konfigurálását és tesztelését biztosítja a következő webcímen leírtak szerint:

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

***A Sun TM Cluster támogatás feltételei:**

A Sun Cluster támogatás feltétele, hogy az ügyfél teljesítse az alábbi három (3) feltétel egyikét:

- Telepítse a Sun TM Cluster szoftvert a Sun telepítési szabványainak megfelelően, a Szoftverhez előírányzott időtartamon belül, vagy
 - A Szoftver megadott telepítési időtartamának leteltekor telepítse a Sun TM Cluster szoftvert az Ügyfél által külön megvásárolt Sun TM Cluster Telepítési Szolgáltatásnak megfelelően.
Az említett szolgáltatással kapcsolatban további információt talál a következő weboldalon:
<http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html>
vagy
 - Ha az Ügyfél a Sun TM Cluster szoftvert a Szoftverhez megadott telepítési időtartam letelte után, a Sun TM Cluster Vállalati Telepítési Szolgáltatás külön megvásárlása nélkül telepíti, akkor az Ügyfél külön megvásárolhatja a Sun Cluster Hitelesítési Szolgáltatást, megszerezheti a Megfelelőségi Nyilatkozatot, és végrehajthatja a Sun TM Cluster szoftver hitelesített telepítését a Sun telepítési szabványainak megfelelően.
- **Egyedi konzultációs óraszám.** Az 5000 vagy nagyobb számú licenccel rendelkező alkalmazottat foglalkoztató vállalatok 100 alkalmazottanként két (2) óra konzultációt

kapnak, minimálisan száz (100) órától kezdve, a Sun Services vagy annak hivatalos partnere által szállított munkameghatározásnak (SOW) megfelelően. A SOW irányulhat az architektúra műhelymunka folyamán kialakított üzleti megoldás kivitelezésére, illetve a Sun Services készíthet a konzultációs szolgáltatásainak teljes portfóliója alapján egy mindent átfogó munkameghatározást. A szolgáltatás dátumait a Licenchtelesítésben foglalt hatálybalépés időpontjától számított két (2) hónapon belül egyeztetni kell. Az Ügyfél Egyedi konzultációs óraszámra való jogosultsága elévül, amennyiben az órákat a Licenchtelesítésben foglalt hatálybalépés időpontjától számított hat (6) hónapon belül nem használják fel.

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 gyökérlépcsőtörténet 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 vállalati rendszert kizárólag oktatási intézményben történő felhasználás céljából vette meg, a Vállalat csak 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.
- **További adathordozók.** A szoftverfejlesztési kibocsátások fizikai adathordozóinak további példányai.
- **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