

Java Enterprise System
Polska

1. Zakres

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

2. Zadania i elementy usługi firmy Sun

W zależności od liczby pracowników, dla których zostały zakupione licencje, w każdym okresie rocznym oferowane są następujące usługi:

Liczba pracowników:

100–999 pracowników Klient otrzymuje: <ul style="list-style-type: none">- Wsparcie techniczne w zakresie Oprogramowania,- Konserwację Oprogramowania,	1000–4999 pracowników Klient otrzymuje: <ul style="list-style-type: none">- Wsparcie techniczne w zakresie Oprogramowania,- Konserwację Oprogramowania,- 10 kredytów szkoleniowych firmy Sun,- 2-dniowe warsztaty z architektury systemu,- 1-tygodniową Usługę instalacji systemu,
5000–19999 pracowników Klient otrzymuje: <ul style="list-style-type: none">- Wsparcie techniczne w zakresie Oprogramowania,- Konserwację Oprogramowania,- 20 kredytów szkoleniowych firmy Sun,- 2-dniowe warsztaty z architektury systemu,- 1-tygodniową Usługę instalacji systemu,- 100 godzin konsultacji i dotatkowo 2 godziny na każde kolejne 100 pracowników (<i>jednak nie więcej niż 400 godzin</i>)	20 000 i więcej pracowników Klient otrzymuje: <ul style="list-style-type: none">- Wsparcie techniczne w zakresie Oprogramowania,- Konserwację Oprogramowania,- 50 kredytów szkoleniowych firmy Sun,- 2-dniowe warsztaty z architektury systemu,- 1-tygodniową Usługę instalacji systemu,- 400 godzin konsultacji i dotatkowo 2 godziny na każde kolejne 100 pracowników (<i>jednak nie więcej niż 2400 godzin</i>)

- **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 Enterprise System, 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 Enterprise System do klienta).
 - Okresowych aktualizacji (aktualizacje, uaktualnienia i poprawki)

- **Kredyty szkoleniowe - Konto szkoleniowe firmy Sun**. Każdy Kredyt upoważnia Klienta do skorzystania z usług i produktów szkoleniowych firmy Sun na kwotę tysiąca dolarów (1000\$), co zostało dokładniej opisane pod adresem:

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

Produkty i usługi, które mają zostać zakupione z wykorzystaniem kredytów, muszą zostać uzgodnione nie później niż 4 (cztery) miesiące po uzyskaniu kredytów, a kredyty należy wykorzystać w ciągu 6 (sześciu) miesięcy od ich nabycia. Nie uzgodnione lub nie wykorzystane kredyty przepadają.

- **Warsztaty z architektury systemu - Java Enterprise System**. Dwudniowe warsztaty pomagają Klientowi w wyznaczeniu dostosowanego do potrzeb, kompleksowego rozwiązania, które w pełni spełnia oczekiwania wynikające z zastosowania systemu. Zostały one szerzej opisane pod adresem:

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

Warsztaty muszą zostać uzgodnione nie później niż dwa (2) miesiące po nabyciu przez Klienta Usługi Java Enterprise System i muszą odbyć się w ciągu sześciu (6) miesięcy po nabyciu Usługi. Nie uzgodnione lub nie wykorzystane prawa do warsztatów przepadają.

- **Usługi instalacyjne. Usługa wdrożenia infrastruktury systemu Java Enterprise System lub Usługa implementacji klastra Java Enterprise System.** Klient może wybrać jedną z usług. Usługi obejmują 40 (czterdzieści) godzin (5 (pięć) dni po 8 (osiem) godzin) usług instalacyjnych. Wybrana przez Klienta usługa musi zostać uzgodniona nie później niż dwa (2) miesiące po nabyciu przez Klienta Usługi Java Enterprise System i musi być wykorzystana w ciągu sześciu (6) miesięcy po nabyciu Usługi. Nie uzgodnione lub nie wykorzystane prawa do usługi przepadają.

Usługa „**Wdrożenie infrastruktury systemu Java Enterprise System**” obejmuje instalację i konfigurację wybranego zestawu składników programowych systemu Java Enterprise System, co zostało szczegółowo opisane pod adresem: <http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesysteminfrastructureimp-us-eng-20031010.pdf>

Usługa „**Implementacja klastra Java Enterprise System***” obejmuje instalację, konfigurację i testowanie oprogramowania klastra poza środowiskiem produkcyjnym, co zostało szczegółowo opisane na następujących stronach: <http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesystemsclusterimp-us-eng-20040201.pdf>

***Wymagania dotyczące wsparcia technicznego dla oprogramowania Sun™ Cluster:**

Wsparcie oprogramowania Sun Cluster zależy od spełnienia przez klienta 3 (trzech) następujących warunków:

- Klient powinien zainstalować oprogramowanie Sun™ Cluster w okresie wyznaczonym dla Oprogramowania, zgodnie ze standardami instalacyjnymi firmy Sun; lub
- Po upływie wyznaczonego okresu przeznaczonego na instalację Oprogramowania Klient powinien zainstalować oprogramowanie Sun™ Cluster zgodnie z dodatkowo zakupioną przez niego Usługą instalacji oprogramowania Sun™ Cluster. Dodatkowe informacje na temat tej usługi można znaleźć pod adresem: <http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html> lub
- W przypadku, gdy Klient zainstaluje oprogramowanie Sun™ Cluster po upływie okresu przeznaczonego na instalację Oprogramowania bez wykupienia dodatkowej Usługi instalacji oprogramowania Sun™ Cluster Enterprise, może zakupić dodatkową Usługę weryfikacji instalacji Sun Cluster Enterprise i uzyskać Deklarację zgodności instalacji oprogramowania Sun™ Cluster ze standardami instalacyjnymi firmy Sun.

- **Godziny konsultacyjne.** Przedsiębiorstwa, które zakupiły co najmniej 5000 licencji dla pracowników otrzymają 2 (dwie) godziny konsultacyjne na każdych 100 pracowników, począwszy od minimalnej liczby 100 (stu) godzin, przypisanych do odrębnej specyfikacji prac świadczonych przez firmę Sun lub jej autoryzowanego partnera. Specyfikacja prac może obejmować wdrożenie rozwiązania komercyjnego zaprojektowanego podczas warsztatów architektonicznych; lub też firma Sun Services stworzy całościową specyfikację prac w oparciu o pełen zakres usług konsultacyjnych firmy Sun. Termin tej usługi należy uzgodnić w ciągu 2 (dwóch) miesięcy od daty wejścia w życie określonej w Potwierdzeniu licencji. Uprawnienia Klienta do godzin konsultacyjnych przypadają w przypadku nie wykorzystania żadnej z nich w przeciągu 6 (sześciu) miesięcy od daty wejścia w życie określonej dalej w Potwierdzeniu licencji.

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 przekaze 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 Enterprise System 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.
- **Dodatkowe nośniki.** Dodatkowe nośniki zawierające edycje zwiększające możliwości oprogramowania.
- **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