

1. 范围

此项固定价格的服务为涵盖软件提供软件支持和维护；培训和专业服务；以及下面第 2 部分所述的其他交付项目。“涵盖软件”是指客户为其购买此项服务的特定 Java Enterprise System 软件。Sun 将按照商业惯例尽全力提供此项服务。

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涵盖软件许可证费用的员工人数。客户必须拥有涵盖软件的有效使用许可证。

员工人数：

100 - 999 名员工 客户可以获得： <ul style="list-style-type: none">• 初始软件实施• 软件支持• 网上培训	1000 - 4999 名员工 客户可以获得： <ul style="list-style-type: none">• 初始软件实施• 软件支持• 网上培训• 10 个培训名额• 60 小时专业服务
5000 - 19999 名员工 客户可以获得： <ul style="list-style-type: none">• 初始软件实施• 软件支持• 网上培训• 20 个培训名额• 160 小时专业服务，并且在 5000 名员工的基础上每增加 100 名员工额外提供 2 小时的专业服务	20000 以上员工 客户可以获得： <ul style="list-style-type: none">• 初始软件实施• 软件支持• 网上培训• 50 个培训名额• 460 小时专业服务，并且在 20000 名员工的基础上每增加 100 名员工额外提供 2 小时的专业服务

注释：如果客户拥有仅适用于教育机构的 Java Enterprise System 许可证，则客户只能享受初始软件实施和软件支持，而不能享受上述网上培训、培训名额或专业服务。

- **初始软件实施。** Sun 通知客户涵盖软件的可用性信息并提供电子下载访问权限，以便进行初始实施。
- **软件支持。** 此项服务为涵盖软件的故障问题提供支持，其中包括文档中列出的属于软件一部分的接口（应用程序接口）操作。根据客户有权享受的服务水平，Sun 会提供下列一种服务水平的软件支持：
 - “Sun 软件标准服务计划”服务包括：(i) 在 Sun 当地办事处的延长工作时间（不包括公共节假日）内，提供有关涵盖软件问题的在线和电话支持，(ii) 当 Sun 向公众发售涵盖软件的修订版本和更新（修补程序）时，客户有权获取这些修订版本或更新（如果存在），(iii) 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>
 - “Sun 软件高级服务计划”服务包括：(i) Sun 全天候（每周七（7）天，每天二十四（24）

小时，包括公共节假日）提供有关涵盖软件问题的在线和电话支持，(ii) 当 Sun 向公众发售涵盖软件的修订版本和更新（修补程序）时，客户有权获取这些修订版本或更新（如果存在），(iii) 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>

- “Sun 软件超级服务计划”服务包括：(i) 客服专员和客户专用支持小组在正常工作时间（每周五（5）天，每天八（8）小时）为客户提供服务，(ii) Sun 全天候（每周七（7）天，每天二十四（24）小时，包括公共节假日）提供有关涵盖软件问题的在线和电话支持，(iii) 当 Sun 向公众发售涵盖软件的修订版本和更新（修补程序）时，客户有权获取这些修订版本或更新（如果存在）。有关详情，请访问以下 URL 网址：
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremlusspt-us-eng-20070810.pdf>

- **网上培训** — Sun 将提供 10 个小时的网上培训。如需了解详细信息，请访问以下网址：
<http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>

- **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。如需了解详细信息，请访问以下网址：
<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

凭借这些名额购买的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十二（12）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。

- **专业服务（PS）时间** —

在客户为 1,000 到 4,999 名员工购买涵盖软件许可证的每个周期（12 个月）内，并且在客户购买此项服务期间，客户可以享受双方约定的六十（60）个小时的专业服务。客户与 Sun 达成的相应服务协议随附的一份或多份工作说明（SOW）中将会定义此类服务。专业服务时间可用于协助客户开展多项活动，例如评估、架构设计、实施以及持续的技术测验。

在客户为 5,000 到 19,999 名员工购买涵盖软件许可证的每个周期（12 个月）内，并且在客户购买此项服务期间，客户可以享受双方约定的一百六十（160）个小时的专业服务，而且在 5000 名员工的基础上每增加一百（100）名员工，客户可以额外获得两（2）小时的专业服务。客户与 Sun 达成的相应服务协议随附的一份或多份工作说明（SOW）中将会定义此类服务。专业服务时间可用于协助客户开展多项活动，例如评估、架构设计、实施以及持续的技术测验。

在客户为 20,000 或 20,000 以上员工购买涵盖软件许可证的每个周期（12 个月）内，并且在客户购买此项服务期间，客户可以享受双方约定的四百六十（460）个小时的专业服务，而且在 20,000 名员工的基础上每增加一百（100）名员工，客户可以额外获得两（2）小时的专业服务。客户与 Sun 达成的相应服务协议随附的一份或多份工作说明（SOW）中将会定义此类服务。专业服务时间可用于协助客户开展多项活动，例如评估、架构设计、实施以及持续的技术测验。

客户必须在每个周期（12 个月）的头二（2）月（均称“开始日期”）内与 Sun 约定工作说明和服务日期。如果客户的名额在相应开始日期之后六（6）个月内未使用，则会作废，除非工作说明中列出的专业服务正在实施之中；不过，在授予此类名额的周期（12 个月）的末尾，所有这些名额均将作废（包括所有工作说明），并且任何尚未实施的名额均不能移至下一个周期。

3. 客户责任

下面列出了客户的责任（下称“客户责任”）。

- 注册。
 - (a) 客户同意从以下事件之日起，在合理的时间（最多不得超过三十（30）天）内使用 Sun

Connection Inventory Channel 以电子形式注册受支持的 Sun 产品（硬件和软件），并且将注册和库存数据传送给 Sun：(i) 客户收到相应的产品，(ii) 服务启动，或 (iii) Sun 通知客户所用的 Sun 产品已经添加到适用的产品列表中（无论发生上述哪一种事件，或如果发生多个事件，则以先发生的事件为准）。当前适用的产品列表位于以下网址：

<http://www.sun.com/service/registration/>。客户可从以下网址访问 Sun Connection Inventory Channel 服务：<http://sunconnection.sun.com/inventory/>。

(b) 客户需同意并承认，如果客户未在上面指定的时间内注册受支持的 Sun 产品并将注册和库存数据传送给 Sun，则可能导致 Sun 推迟或无法提供服务。注册时，可能要求在客户的涵盖系统上安装附加的软件。有关安装要求的信息，请访问以下网址：

<http://sunconnection.sun.com/inventory/>。

(c) Sun 对通过注册流程获得的所有客户信息进行严格保密，并且不会将此类信息披露给任何第三方。

(d) 注册流程可能因国家/地区而异。Sun 保留在必要时对注册方法、库存、授权和服务交付进行修改的权利。

- 提供软件许可证协议或此服务清单中要求的所有信息，或 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。
- 此项服务仅包括上述任务和交付项目。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，费用另计。有关可用服务的详细信息，客户可以联系 Sun 销售代表。
- 所有涵盖软件以及所有与涵盖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 发现客户安装的涵盖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（以当时的收费标准为准）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 可能单方面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。
- 仅在客户履行上述客户责任的情况下，Sun 才有义务提供此项服务并满足服务交付日期。

4. 其他收费服务

客户可以另行付费来购买其他包含当前和将来涵盖软件版本的物理介质（如果此类版本存在）。

当客户从 Sun 购买上述服务时，此服务清单或适用的 SOW 应以参考文件形式纳入当前用以约束客户从 Sun 订购产品和服务的当前协议条款，并且应受此协议的制约（下称“协议”），或如果 Sun 在没有此类协议的情况下交付服务，则服务的交付需遵守 Sun 一般条款、订购单以及所有适用的附加条款。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，否则

Sun 不负责实施此服务清单或 SOW 中述及的服务。此服务清单或 SOW 并不构成订购或邀请与 Sun 签订合约。上述服务只有在可用的情况下才会提供，且仅适用于以上提及的国家或地区（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“公司”、“客户”或其他适当的术语。

最新修订日期：2007 年 11 月