

Support für Java Enterprise System (Release 5) Deutschland

1. Vertragsumfang

Dieser Service mit Pauschalpreis bietet Kunden einen Software-Support und eine Software-Wartung, Schulungen und Professional Services sowie weitere Leistungen, wie in Abschnitt 2 für die vertraglich abgedeckte Software beschrieben und bezeichnet. Der Begriff „vertraglich abgedeckte Software“ bezieht sich auf die spezifische Java Enterprise System Software, für die der Kunde diesen Service erworben hat. Sun betreibt beim Angebot des Services einen wirtschaftlich vertretbaren Aufwand.

2. Aufgaben und Leistungen von Sun

Abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter, für die Lizenzgebühren für die vertraglich abgedeckte Software bezahlt wurden, werden während jedes Vertragszeitraums von drei Jahren die nachstehenden Services angeboten. Der Kunde benötigt zur Verwendung der vertraglich abgedeckten Software eine gültige Lizenz.

Anzahl der Mitarbeiter:

100 bis 999 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">• Erster Software-Download• Software-Support• eLearning	1.000 bis 4.999 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">• Erster Software-Download• Software-Support• eLearning• 10 Schulungs-Credits• 60 Professional Services-Stunden
5.000 bis 19.999 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">• Erster Software-Download• Software-Support• eLearning• 20 Schulungs-Credits• 160 Professional Services-Stunde plus zusätzlich je 2 Stunden pro 100 Mitarbeiter ab 5.000 Mitarbeiter	Ab 20.000 Mitarbeiter Der Kunde erhält Folgendes: <ul style="list-style-type: none">• Erster Software-Download• Software-Support• eLearning• 50 Schulungs-Credits• 460 Professional Services-Stunden plus zusätzlich je 2 Stunden pro 100 Mitarbeiter ab 20.000 Mitarbeiter

HINWEIS: Wenn der Kunde das Java Enterprise System nur zu Lehrzwecken erworben hat, erhält der Kunde nur den ersten Software-Download und den zugehörigen Software-Support; der Kunde ist nicht berechtigt, die oben beschriebenen eLearning-Leistungen, Schulungs-Credits oder Professional Services-Stunden in Anspruch zu nehmen.

- **Erster Software-Download.** Sun benachrichtigt den Kunden über die Verfügbarkeit und die Zugriffsmethode auf elektronische Downloads der vertraglich abgedeckten Software für den ersten Software-Download.
- **Software-Support.** Dieser Service umfasst den Support für Probleme in Bezug auf die Fehlfunktionen der vertraglich abgedeckten Software, einschließlich des dokumentierten Verhaltens der Benutzerschnittstellen (Application Programming Interfaces, APIs), die Teil der Software sein können („Support“). Sun bietet je nach Service-Level, auf den der Kunde Anspruch hat, einen Software-Support auf einem der folgenden Service-Level:

- **Services im Sun Software Standard Service Plan** im folgenden Umfang: (i) Online- und Telefonsupport bei Problemen der vertraglich abgedeckten Software während der verlängerten lokalen Geschäftszeiten von Sun; ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage; (ii) Software-Releases und Updates (Patches) der vertraglich abgedeckten Software, und zwar gegebenenfalls zu der Zeit, zu der diese im Handel erhältlich sind; und (iii) weitere Leistungen, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>
- **Services im Sun Software Premium Service Plan** im folgenden Umfang: (i) Online- und Telefonsupport bei Problemen der vertraglich abgedeckten Software an sieben (7) Tagen der Woche für jeweils vierundzwanzig (24) Stunden, einschließlich gesetzlicher Feiertage; (ii) Software-Releases und Updates (Patches) der vertraglich abgedeckten Software, und zwar gegebenenfalls zu der Zeit, zu der diese im Handel erhältlich sind; und (iii) weitere Leistungen, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>
- **Services im Sun Software Premium Plus Service Plan** im folgenden Umfang: (i) Services eines Kundenberaters (Customer Advocate) und eines auf den Kunden ausgerichteten Support-Teams an fünf (5) Tagen der Woche für jeweils acht (8) Stunden; (ii) Online- und Telefonsupport bei Problemen der vertraglich abgedeckten Software an sieben (7) Tagen der Woche für jeweils vierundzwanzig (24) Stunden, einschließlich gesetzlicher Feiertage; (iii) Software-Releases und Updates (Patches) der vertraglich abgedeckten Software, und zwar gegebenenfalls zu der Zeit, zu der diese im Handel erhältlich sind, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremlusspt-us-eng-20070810.pdf>

- **eLearning:** Sun stellt 10 Stunden Online-Lernmaßnahmen bereit, wie auf der folgenden Website genauer beschrieben: <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>
- **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-us-eng-20020918.pdf>

Das Datum und die Uhrzeit für die Lieferung oder Erbringung der mit diesen Credits erworbenen Produkte und Leistungen muss spätestens vier (4) Monate ab Erwerb der Credits in gegenseitigem Einvernehmen vereinbart werden. Die Credits müssen innerhalb von zwölf (12) Monaten ab Erwerb verwendet werden. Nicht vereinbarte oder nicht verwendete Credits verlieren ihre Gültigkeit.

- **Professional Services-Stunden (PS-Stunden):**
Für jeden 12-Monats-Zeitraum, über den 1.000 bis 4.999 Mitarbeiter des Kunden berechtigt sind, die vertraglich abgedeckte Software zu nutzen, und in dem der Kunde den Service erwirbt, erhält der Kunde einen Credit von sechzig (60) Professional Services-Stunden, deren Erbringungszeitpunkt in gegenseitigem Einvernehmen vereinbart wird und die durch mindestens eine Arbeitsvorschrift (Statements of Work, SOW) als Anhang zum entsprechenden Servicevertrag mit Sun definiert sind. Die Professional Services-Stunden können als Hilfestellung bei verschiedenen Aktivitäten des Kunden in Anspruch genommen werden, z. B. Evaluierung, Architektur, Implementierung oder fortlaufende Bewertung der Technologien.

Für jeden 12-Monats-Zeitraum, über den 5.000 bis 19.999 Mitarbeiter des Kunden berechtigt sind, die vertraglich abgedeckte Software zu nutzen, und in dem der Kunde den Service erwirbt, erhält der Kunde

einen Credit von einhundertsechzig (160) Professional Services-Stunden plus zusätzlich je 2 Stunden pro 100 Mitarbeiter ab 5.000 Mitarbeiter, deren Erbringungszeitpunkt in gegenseitigem Einvernehmen vereinbart wird und die durch mindestens ein SOW als Anhang zum entsprechenden Servicevertrag mit Sun definiert sind. Die Professional Services-Stunden können als Hilfestellung bei verschiedenen Aktivitäten des Kunden in Anspruch genommen werden, z. B. Evaluierung, Architektur, Implementierung oder fortlaufende Bewertung der Technologien.

Für jeden 12-Monats-Zeitraum, über den mindestens 20.000 Mitarbeiter des Kunden berechtigt sind, die vertraglich abgedeckte Software zu nutzen, und in dem der Kunde den Service erwirbt, erhält der Kunde einen Credit von vierhundertsechzig (460) Professional Services-Stunden plus zusätzlich je 2 Stunden pro 100 Mitarbeiter ab 20.000 Mitarbeiter, deren Erbringungszeitpunkt in gegenseitigem Einvernehmen vereinbart wird und die durch mindestens ein SOW als Anhang zum entsprechenden Servicevertrag mit Sun definiert sind. Die Professional Services-Stunden können als Hilfestellung bei verschiedenen Aktivitäten des Kunden in Anspruch genommen werden, z. B. Evaluierung, Architektur, Implementierung oder fortlaufende Bewertung der Technologien.

Die SOWs und das Datum bzw. die Daten der Serviceerbringung müssen innerhalb von zwei (2) Monaten nach Beginn des entsprechenden 12-Monats-Zeitraums vereinbart werden (jeweils „Startdatum“). Credits des Kunden, die nicht innerhalb von sechs (6) Monaten nach dem jeweiligen Startdatum verwendet wurden, verfallen, sofern die Professional Services nicht bereits gemäß einer SOW durchgeführt werden, dies jedoch unter der Maßgabe, dass alle Credits zum Ablauf des 12-Monats-Zeitraums verfallen, in dem sie gewährt wurden (auch alle SOWs) und dass die Übertragung der restlichen Credits in einen nachfolgenden Zeitraum nicht möglich ist.

3. Vertragspflichten des Kunden

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

- **Registrierung:**

(a) Mit der Verwendung von Sun Connection Inventory Channel stimmt der Kunde zu, von Sun unterstützte Produkte elektronisch zu registrieren (Hardware und Software) und die Registrierungs- und Bestandsdaten innerhalb einer adäquaten Zeit an Sun zu senden, jedoch nicht später als (30) Tage nach (i) dem Erhalt des zutreffenden Produkts, (ii) erstmaliger Inanspruchnahme des Services oder (iii) Suns Benachrichtigung, dass ein bereits vom Kunden verwendetes Sun Produkt der zutreffenden Produktliste hinzugefügt wurde, je nachdem, was zutreffend ist, bei mehreren zutreffenden Punkten entsprechend je nach dem zuerst eintretenden Punkt. Die aktuelle zutreffende Produktliste ist hier verfügbar: <http://www.sun.com/service/registration/>. Auf den Sun Connection Inventory Channel-Service kann unter der folgenden URL zugegriffen werden: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Der Kunde stimmt zu und bestätigt, dass die Kundenverzögerung bei der Registrierung der von Sun unterstützten Produkte und die Übertragung der Registrierungs- und Bestandsdaten an Sun wie oben beschrieben zu Suns Verzögerung oder Unfähigkeit führen könnten, diesen Service auszuführen. Für die Registrierung ist möglicherweise die Installation einer zusätzlichen Software auf den vertraglich abgedeckten Systemen des Kunden erforderlich. Die Information zu Installationsanforderungen ist unter der folgenden URL verfügbar: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun wird die gesamte vom Kunden erhaltene Information über den Registrierungsvorgang vertraulich behandeln und diese Information nicht an Dritte weiterleiten.

(d) Der Registrierungsvorgang könnte je nach Land variieren. Sun behält sich das Recht vor, bei Bedarf die Registrierungsmethode, die Bestandsaufnahme, die Berechtigung und die Servicebereitstellung zu ändern.

- Gewähren Sie Sun alle laut der Softwarelizenzvereinbarung oder dieser Serviceliste 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.
- Der Kunde teilt Sun den Namen und die Telefonnummer eines Mitarbeiters mit, der als Kontaktperson für diesen Service fungiert.
- Dieser Service enthält ausschließlich die oben beschriebenen Aufgaben und Leistungen. Zusätzliche Services sind bei Sun zu den jeweils aktuellen Bedingungen und Bestimmungen von Sun und gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich. Weitere Informationen zur Verfügbarkeit der Services erhält der Kunde beim Sun Vertriebsbeauftragten.
- Jedwede vertraglich abgedeckte Software und Hardware sowie Software, die mit der vertraglich abgedeckten Software („Systemumgebung“) in Verbindung steht oder von ihr beeinflusst wird, muss gemäß dem Qualitätsstandard von Sun installiert werden. Falls Sun feststellt, dass die vertraglich abgedeckte 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 zu den jeweils aktuellen Sätzen für alle Arbeiten in Rechnung stellen.
- Dieser Service ist u. U. nicht in allen geografischen Regionen vollständig oder teilweise verfügbar oder kann zusätzliche Kosten (z. B. zusätzliche 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 anderweitig in gegenseitigem Einvernehmen zwischen dem Kunden und Sun vereinbart, werden alle Services innerhalb der normalen Geschäftszeiten von Sun ausgeführt. An Samstagen, Sonn- und gesetzlichen Feiertagen werden keine Services ausgeführt.
- Sun ist in alleinigem Ermessen berechtigt, die Ausführung eines oder aller der hier beschriebenen Services zu übertragen oder darüber einen Untervertrag abzuschließen.
- Suns Verpflichtung zur Bereitstellung dieses Services und zur Einhaltung der Termine für die Servicebereitstellung unterliegt der Einhaltung der Verantwortlichkeiten des Kunden.

4. Gebührenpflichtige Zusatzservices

Gegen eine Zusatzgebühr ist der Kunde berechtigt, weitere Kopien der physischen Medien für aktuelle und künftige Versionen der vertraglich abgedeckten Software zu erwerben, sobald und falls diese Versionen angeboten werden.

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.