

A Java Enterprise System (Release 5) támogatása Magyarország

1. Leírás

Ez a kötött árú szolgáltatási csomag szoftvertámogatást és -karbantartást, oktatási és professzionális szolgáltatásokat, valamint egyéb, a 2. szakaszban leírt vagy hivatkozott szolgáltatásokat nyújtja a Jelen szoftver vonatkozásában. A „Jelen szoftver” az a szoftver, amelyre vonatkozóan az Ügyfél megvásárolta a jelen szolgáltatási csomagot. A Sun minden gazdaságilag ésszerű erőfeszítést megtesz a Szolgáltatás biztosítása érdekében.

2. A Sun feladatai és teljesítései

A Jelen szoftverre vonatkozó kifizetett licencdíjak alapjául szolgáló alkalmazotti létszámtól függően az egyes éves időszakokban a következő szolgáltatásokat biztosítjuk. Az Ügyfélnek érvényes licenccel kell rendelkeznie a Jelen szoftver használatára vonatkozóan.

Alkalmazotti létszám:

100-999 alkalmazott Az Ügyfél számára a következő szolgáltatásokat nyújtjuk: <ul style="list-style-type: none">• A szoftver kezdeti bevezetése• Szoftvertámogatás• eLearning	1000-4999 alkalmazott Az Ügyfél számára a következő szolgáltatásokat nyújtjuk: <ul style="list-style-type: none">• A szoftver kezdeti bevezetése• Szoftvertámogatás• eLearning• 10 képzési kredit• 60 PSZ óra
5000-19 999 alkalmazott Az Ügyfél számára a következő szolgáltatásokat nyújtjuk: <ul style="list-style-type: none">• A szoftver kezdeti bevezetése• Szoftvertámogatás• eLearning• 20 képzési kredit• 160 PSZ óra, valamint 2 további óra 5000 felett minden 100 alkalmazottra	20 000+ alkalmazott Az Ügyfél számára a következő szolgáltatásokat nyújtjuk: <ul style="list-style-type: none">• A szoftver kezdeti bevezetése• Szoftvertámogatás• eLearning• 50 képzési kredit• 460 PSZ óra, valamint 2 további óra 20 000 felett minden 100 alkalmazottra

MEGJEGYZÉS: Ha az Ügyfél a Java nagyvállalati rendszerét kizárólag oktatási intézmény általi használatra vásárolta, az Ügyfél csak a Szoftver kezdeti bevezetése és a Szoftvertámogatás szolgáltatást kapja, a fent említett E-Learning, Képzési kreditek és Professzionális szolgáltatások (PSZ) órák igénybevételére viszont nem lesz jogosult.

- **A szoftver kezdeti bevezetése.** A Sun értesíti az Ügyfelet a Jelen szoftver kezdeti bevezetéséhez szükséges szoftverek elektronikus letölthetőségének a lehetőségéről és a hozzáférési módról.
- **Szoftvertámogatás.** A szolgáltatás a Jelen szoftver nem megfelelő működéséből eredő problémák támogatását foglalja magában, beleértve az esetlegesen a szoftvertermék részét képező közreműködő részek (Alkalmazásprogramozási felület - API) dokumentált viselkedését is. Attól függően, hogy az egyes ügyfelek milyen szintű szolgáltatásra jogosultak, a Sun az alábbi szolgáltatási szintek egyikének megfelelő szoftvertámogatást biztosít:

- **A Sun szoftverek Standard szolgáltatáscsomagjába** a következő szolgáltatások tartoznak: (i) on-line és telefonos tanácsadás a Jelen szoftver vonatkozásában a Sun meghosszabbított helyi munkaórái alatt, a munkaszüneti napok kivételével, (ii) szoftverkiadások és -frissítések (szoftverjavítások) a Jelen szoftverre vonatkozóan olyan időpontokban, amikor azokat a Sun forgalomba hozza, és (iii) egyéb szolgáltatásteljesítések, amint azt a Sun részletesebben is ismerteti a következő URL-címen: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-hu-hu-all.html>
- **A Sun szoftverek Premium szolgáltatáscsomagjába** a következő szolgáltatások tartoznak: (i) on-line és telefonos tanácsadás a Jelen szoftver vonatkozásában a nap 24 órájában a hét minden napján, a munkaszüneti napokat is beleértve, (ii) szoftverkiadások és -frissítések (szoftverjavítások) a Jelen szoftverre vonatkozóan olyan időpontokban, amikor azokat a Sun forgalomba hozza, és (iii) egyéb szolgáltatásteljesítések, amint azt a Sun részletesebben is ismerteti a következő URL-címen: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-hu-hu-all.html>
- **A Sun szoftverek Premium Plus szolgáltatáscsomagjába** a következő szolgáltatások tartoznak: (i) az Ügyféltámogató és az Ügyfélközpontú támogatási csoport szolgáltatásai napi nyolc (8) órában hetente öt (5) napon, (ii) on-line és telefonos tanácsadás a Jelen szoftver vonatkozásában a nap 24 órájában a hét minden napján, a munkaszüneti napokat is beleértve, és (iii) szoftverkiadások és -frissítések (szoftverjavítások) a Jelen szoftverre vonatkozóan olyan időpontokban, amikor azokat a Sun forgalomba hozza, amint azt a Sun részletesebben is ismerteti a következő URL-címen: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-hu-hu-20070810..pdf>

- **eLearning** – A Sun 10 óra időtartamú on-line oktatást biztosít, melynek bővebb leírása a következő webcímen olvasható: <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-hu-hu-20060614.pdf>
- **Képzési kreditek - Sun szolgáltatások oktatási számlája.** Minden kredit ezer dollár (1000 \$) értékben jogosítja fel az Ügyfelet a Sun oktatási-szolgáltatási termékének és szolgáltatásának igénybevételére a következő webcímen olvasható leírás szerint: <http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-hu-hu-20020918.pdf>

A termékek és szolgáltatások kreditekkel történő megvásárlását a kreditek megszerzését követő négy (4) hónapon belül kölcsönösen elfogadott időpontra kell ütemezni, és a krediteket a megszerzést követő tizenkét (12) hónapon belül kell felhasználni. A nem ütemezett vagy fel nem használt kreditek elévülnek.

- **Professzionális szolgáltatások (PSZ) órák**

Minden olyan 12 hónapos időszakra, amikor az Ügyfél 1 000 és 4 999 közötti számú alkalmazottja jogosult a Jelen szoftver használatára, és amelyekre az Ügyfél megvásárolta a szolgáltatáscsomagot, az Ügyfél a felek kölcsönös megállapodása és a Sunnal kötött vonatkozó szolgáltatási szerződéshez csatolt egy vagy több munkameghatározásnak (SOW) megfelelően hatvan (60) professzionális szolgáltatási órára jogosult. A professzionális szolgáltatási órákat a különböző tevékenységekhez történő segítségnyújtásra lehet felhasználni, mint például értékelés, struktúrakialakítás, megvalósítás és folyamatos technológiai értékelés.

Minden olyan 12 hónapos időszakra, amikor az Ügyfél 5 000 és 19 999 közötti számú alkalmazottja jogosult a Jelen szoftver használatára, és amelyekre az Ügyfél megvásárolta a szolgáltatáscsomagot, az Ügyfél a felek kölcsönös megállapodása és a Sunnal kötött vonatkozó szolgáltatási szerződéshez csatolt egy vagy több munkameghatározásnak (SOW) megfelelően százhatvan (160), illetve 5 000 felett minden száz (100) alkalmazottra további kettő (2) professzionális szolgáltatási órára jogosult. A professzionális szolgáltatási órákat a különböző tevékenységekhez történő segítségnyújtásra lehet felhasználni, mint például értékelés, struktúrakialakítás, megvalósítás és folyamatos technológiai értékelés.

Minden olyan 12 hónapos időszakra, amikor az Ügyfél 20 000 vagy több alkalmazottja jogosult a Jelen szoftver használatára, és amelyikre az Ügyfél megvásárolta a szolgáltatáscsomagot, az Ügyfél a felek kölcsönös megállapodása és a Sunnal kötött vonatkozó szolgáltatási szerződéshez csatolt egy vagy több munkameghatározásnak (SOW) megfelelően négyszázhatvan (460), illetve 20 000 felett minden száz (100) alkalmazottra további kettő (2) professzionális szolgáltatási órára jogosult. A professzionális szolgáltatási órákat a különböző tevékenységekhez történő segítségnyújtásra lehet felhasználni, mint például értékelés, struktúrakialakítás, megvalósítás és folyamatos technológiai értékelés.

A szolgáltatáscsomag munkameghatározásaiban és a dátumokban megállapodni a vonatkozó 12 hónapos időszak első két (2) hónapjában (a továbbiakban "Kezdeti dátum"). A vonatkozó Kezdeti dátum utáni hat (6) hónapban nem használt kreditek elévülnek, kivéve ha a Professzionális szolgáltatások már a munkameghatározás szerint folynak; feltéve azonban, hogy annak a 12 hónapos időszaknak a végén, amelyikre kaptak, minden kredit (beleértve minden munkameghatározást is) elévül, a következő időszakra nem vihető át.

3. Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfelet az alábbi kötelezettségek („Ügyfél kötelezettségei”) terhelik:

- **Regisztráció.**

(a) A Sun Connection Inventory Channel használatával az Ügyfél beleegyezik, hogy elektronikus úton regisztrálja a támogatott Sun termékeket (hardverek és szoftverek) és a regisztrációs és leltáradatokat továbbítja a Sun számára a következők közül elsőként bekövetkező eseménytől számított harminc (30) napon belül: (i) az Ügyfél megkapta a vonatkozó terméket, (ii) a szolgáltatás teljesítése kezdetét veszi, vagy (iii) a Sun értesíti az Ügyfelet, hogy az általa már használt Sun termék hozzá lett adva a vonatkozó termékek listájához. A vonatkozó termékek aktuális listája megtekinthető a <http://www.sun.com/service/registration/> oldalon. A Sun Connection Inventory Channel szolgáltatás a következő webcímen érhető el: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Az Ügyfél elfogadja és tudomásul veszi, hogy az Ügyfélnek a támogatott Sun termékek regisztrációjával, valamint a regisztrációs és leltári adatok Sun számára való továbbításával (a fent leírtak szerint) kapcsolatos késedelme azt eredményezi, hogy a Sun késve kezdi meg a szolgáltatást, vagy annak teljesítésére képtelenné válik. A regisztráció szükségessé teheti további szoftverek telepítését az Ügyfél rendszerén. A telepítési követelményekről a következő weboldalon található tájékoztatást: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(d) A Sun az Ügyféltől a regisztrációs folyamat során kapott összes információt bizalmasan kezeli és harmadik fél számára nem adja azt ki.

(d) A regisztrációs folyamat országonként változhat. A Sun fenntartja magának a jogot, hogy szükség esetén módosítsa a regisztráció módját, a szolgáltatásra való jogosultság és a szolgáltatás teljesítésének feltételeit.

- Az Ügyfél a Szoftver licencszerződésében vagy a 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 gyökérfkönyvtárhoz történő hozzáférést is.
- Az Ügyfél a Sun rendelkezésére bocsátja a jelen Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges kapcsolattartásért felelős alkalmazott nevét és telefonszámát.

- Ez a Szolgáltatás kizárólag a fent leírt feladatokat és teljesítéseket tartalmazza. További szolgáltatások kiegészítő térítés ellenében igényelhetők a Suntól, az adott időpontban érvényes Sun szerződési előírásoknak és feltételeknek megfelelően. A rendelkezésre álló szolgáltatásokkal kapcsolatos részletesebb információkért az Ügyfélnek a Sun értékesítési képviselőjéhez kell fordulnia.
- Minden Jelen szoftvert és minden hardvert és a Jelen szoftverhez tartozó vagy érintett szoftvert („Rendszerkörnyezet”) a Sun minőségi szabványainak megfelelően kell telepíteni. Abban az esetben, ha a Sun úgy ítéli meg, hogy a Jelen 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 az adott időpontban érvényes szabványos tarifa alapján.
- Ez a Szolgáltatás nem feltétlenül áll rendelkezésre, összességében vagy részleteiben, valamennyi földrajzi területen, illetve egyéb díjakat – például további utazási, szállásköltséget és napidíjat – is tartalmazhat az Ügyfélnek a Sun telephelyétől való távolságától függően, vagy ha a Sun úgy határoz, hogy további helyszíni tevékenységekre van szükség.
- Hacsak az Ügyfél és a Sun nem másképp állapodott meg kölcsönösen, a Sun minden teljesítést a nála érvényes normál munkaidőben hajt végre, szombat, vasárnap és a munkaszüneti napok kivételével.
- A Sun a jelen dokumentumban foglalt szolgáltatások egy részének vagy egészének elvégzését saját belátása szerint kiadhatja alvállalkozásba.
- A Sunnak a Szolgáltatás biztosítására és a szolgáltatásnyújtás időpontjainak betartására vonatkozó kötelezettsége függvénye annak, hogy az Ügyfél betartsa az Ügyfél felelősségi körébe tartozó kötelezettségeket.

4. További díjköteles szolgáltatások

Kiegészítő díjfizetés ellenében az Ügyfél a Jelen szoftver aktuális és jövőbeli kiadásából annak megjelenésekor további adathordozó-példányokat vásárolhat.

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