

1. 概要

このサービスは、対象ソフトウェアの技術サポートとメンテナンス、トレーニングとプロフェッショナル・サービス、および下記のセクション2に示すその他のサービスをお客様に固定料金で提供するものです。「対象ソフトウェア」とは、本サービスを購入されたお客様が所有する特定のJava Enterprise Systemソフトウェアを指します。サンは、商業的に適切な範囲内でサービスを提供するよう努めます。

2. サービスの内容

対象ソフトウェアのライセンス料金が支払われた従業員の数に応じて、下記のサービスが年間を通じて提供されます。お客様は、対象ソフトウェアを使用するための有効なライセンスを所有している必要があります。

従業員数

| | |
|--|---|
| 従業員数 100～999 人 お客様が利用できるサービス <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの初回導入 本ソフトウェアのサポート eLearning | 従業員数 1,000～4,999 人 お客様が利用できるサービス <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの初回導入 本ソフトウェアのサポート eLearning トレーニング・クレジット x10 プロフェッショナル・サービス x60 時間 |
| 従業員数 5,000～19,999 人 お客様が利用できるサービス <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの初回導入 本ソフトウェアのサポート eLearning トレーニング・クレジット x20 プロフェッショナル・サービス x160 時間+従業員数が 5,000 人を超える場合は 100 人ごとに 2 時間追加 | 従業員数 20,000 人以上 お客様が利用できるサービス <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの初回導入 本ソフトウェアのサポート eLearning トレーニング・クレジット x50 プロフェッショナル・サービス x160 時間+従業員数が 20,000 人を超える場合は 100 人ごとに 2 時間追加 |

注：Java Enterprise Systemのライセンスを教育機関で使用する目的のみに購入したお客様は、ソフトウェアの初回導入とソフトウェアサポートだけをご利用いただけます。上記のE-Learningやトレーニング・クレジット、プロフェッショナル・サービス・コンサルタントの時間は含まれません。

- **ソフトウェアの初回導入** - サンは、対象ソフトウェアの初回導入時のダウンロードができるかどうか、およびアクセス方法についてお客様に通知するものとします。
- **対象ソフトウェアのサポート** - 本サービスでは、対象ソフトウェアの故障による問題を解決するためのサポート(以下「サポート」)を行います。これには、対象ソフトウェアのインタフェース(アプリケーション・プログラミング・インタフェース)に関するサポートも含まれます。サンは、お客様が契約されているサービスレベルに応じて、次のいずれかの技術サポートを提供します。
 - Sun Software Standard Service Planサービス - (i) 対象ソフトウェアの問題に関するお問い合わせに対して、祝祭日を除くサンの現地事業所の延長営業時間内にオンラインおよび電話で対応、(ii) 対象ソフトウェアの新規リリースおよびアップデート(パッチ)がサンから市場に発表された際にそれらを提供、(iii) その他の成果物を提供(詳しくは、次のWebページを参照してください)
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>
 - Sun Software Premium Service Planサービス - (i) 対象ソフトウェアの問題に関するお問い合わせに対して、オンラインおよび電話で24時間、365日(祝祭日を含む)対応、(ii) 対象ソフトウェアの新規リリースおよびアップデート(パッチ)がサンから市場に発表された際にそれらを提供、(iii) その他の成果物を提供(詳しくは、次のWebページを参照してください)

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>

- Sun Software Premium Plus Service Planサービス - (i) お客様支援サービスおよびお客様専用のサポート・チームのサービスを1日8時間、週5日体制で提供、(ii) 対象ソフトウェアの問題に関するお問い合わせに対して、オンラインおよび電話で24時間、365日(祝祭日を含む)対応、(iii) 対象ソフトウェアの新規リリースおよびアップデート(パッチ)がサンから市場に発表された際にそれらを提供、およびその他の成果物を提供(詳しくは、次のWebページを参照してください)
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swprepluspt-us-eng-20070810.pdf>

- E-Learning - サンは、10時間のオンライン・トレーニング・コースを行うものとし、このトレーニング・コースについては、次のWebページを参照してください。

<http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>

- トレーニング・クレジット - Sun Services Education Account: 1つのクレジットで、1,000ドル相当のSun Educational Services製品およびサービスをご購入いただけます。詳しくは、下記のWebページを参照してください。

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

このクレジットで製品やサービスを購入する場合は、クレジットの取得後、4ヶ月以内に受講申し込みを行い、12ヶ月以内でサンとおお客様の両者にとって都合の良い日時にクレジットを使用する必要があります。この期限内に所定の手続きを行わないと、クレジットは無効になります。

- プロフェッショナル・サービス(PS)の時間 -

対象ソフトウェアのサービスを1,000~4,999人分購入した企業は、該当するサンとのサービス契約に付属している1つまたは複数の作業指示書(SOW)に規定されたプロフェッショナル・サービスを12ヶ月契約ごとに60時間分受けることができます。サンはこの時間内で、お客様が問題を解決する過程で行うさまざまな活動(評価、アーキテクチャの構築、サービスの実施、技術的な定期点検など)を支援します。

対象ソフトウェアのサービスを5,000~19,999人分購入した企業は、該当するサンとのサービス契約に付属している1つまたは複数の作業指示書(SOW)に規定されたプロフェッショナル・サービスを12ヶ月契約ごとに160時間分受けることができ、さらに5,000人から100人超過するごとに2時間分が加算されます。サンはこの時間内で、お客様が問題を解決する過程で行うさまざまな活動(評価、アーキテクチャの構築、サービスの実施、技術的な定期点検など)を支援します。

対象ソフトウェアのサービスを20,000人以上分購入した企業は、該当するサンとのサービス契約に付属している1つまたは複数の作業指示書(SOW)に規定されたプロフェッショナル・サービスを12ヶ月契約ごとに460時間分受けることができ、さらに20,000人から100人超過するごとに2時間分が加算されます。サンはこの時間内で、お客様が問題を解決する過程で行うさまざまな活動(評価、アーキテクチャの構築、サービスの実施、技術的な定期点検など)を支援します。

作業指示書とサービスの実施日については、お客様とサンとの間で、該当する12ヶ月契約の発効日(12ヶ月ごとの開始日)から2ヶ月以内に同意する必要があります。お客様がクレジットを該当する発効日から6ヶ月以内に使用しなかった場合は、プロフェッショナル・サービスが作業指示書に基づいて開始されていない限り失効するものとし、クレジットは12ヶ月契約の終了時に期限が切れるものとし(すべての作業指示書を含む)、次の契約期間に持ち越すことはできないものとし、

3. お客様の責任

以下に、お客様が果たすべき責任(お客様の責任)を示します。

- 登録 -

(a) お客様は、サポート対象のサン製品(ハードウェアとソフトウェア)をSun Connection Inventory Channelで電子的に登録し、(i) 製品の登録の確認通知を受け取った日、(ii) サービスの開始日、または(iii) お客様がサン製品をすでに使用しているというサンのお知らせが該当する製品リストに追加された日から30日以内のいずれか、またはその複数が該当する場合は一番早い日に登録およびインベントリのデータをサンに転送することに同意するものとし、該当する製品リストの最新版は、<http://www.sun.com/service/registration/>でご覧いただけます。Sun Connection Inventory Channelは、<http://sunconnection.sun.com/inventory/>からアクセスできます。

(b)お客様は、上記の手続き(サポート対象のサン製品の登録と、登録およびインベントリのデータのサンへの転送)が遅れた場合に、サンのサービスの開始が遅れるか、サービスを実施できない場合があることに同意するものとします。登録手続きを行う際に、お客様の対象システムにソフトウェアをインストールしなければならない場合があります。インストールに必要な動作環境については、<http://sunconnection.sun.com/inventory/>をご覧ください。

(c)サンは、登録手続きを通じて得られたお客様の情報をすべて機密情報として取り扱い、それらの情報をいかなる第三者にも開示しないものとします。

(d)登録手続きは、国によって異なる場合があります。サンは、登録、インベントリ、資格証明、およびサービスの実施方法を随時変更する権利を有します。

- お客様は、ソフトウェア・ライセンス契約書またはこのサービス一覧で必要とされるすべての情報、またはサンによってサービスの提供に必要であると判断されたすべての情報を提供するものとします。これらの情報には、ネットワーク接続およびネットワーク構成に関する情報、RAID、LUN、システム管理サービス、システムおよびドメインの名前、IP設定などが含まれます。
- お客様は、サンの要求に応じて、ルート・アクセスを含む、お客様の施設、システム、オペレーティング環境へのアクセスをサンに許可します。
- お客様は、このサービスの指定連絡担当者となる従業員の名前と電話番号をサンに提供するものとします。
- このサービスには、上記の作業と成果物だけが含まれます。各種追加サービスは、その時点での最新の条件に従い、追加料金を支払うことでサンから入手することができます。サンが行っているその他のサービスについては、サンの担当営業にお問い合わせください。
- 使用ソフトウェアに関連する、または影響を受けるすべての使用ソフトウェア、ならびにハードウェアおよびソフトウェア(以下「システム環境」)は、サンの品質基準に従って設置またはインストールされる必要があります。サンは、対象ソフトウェアまたはシステム環境がサンの品質基準に従って設置またはインストールされていないと判断した場合、このサービスの提供を可能にするために必要な作業を行い、タイム・アンド・マテリアルでその時点での通常料金をお客様に請求する場合があります。
- お客様とサンの拠点との距離によって、またはサンがお客様の所在地に再び訪問する必要があると判断した場合は、このサービスの一部またはすべてをご利用になれないか、あるいは移動、宿泊、日割り計算による費用などの別途料金がかかる場合があります。
- すべてのサービスは、お客様とサンの間で合意した場合を除き、サンの通常の営業時間内に行います。土曜日、日曜日、および国民の祝日はサービスを行っていません。
- サンは独自の判断で、この文書に記載されているサービスの一部またはすべての実施を外注または譲渡することができます。
- お客様が自らの責任を果たす限り、この日付より前に本サービスのスケジュールが設定されている場合は、サンが本サービスを提供し、サービスの提供期限を遵守する義務を負うものとします。

4. 有料追加サービス

お客様は、現在および将来の対象ソフトウェア・リリースが入手可能になった場合に、その物理メディアを追加で購入できます。その場合は、追加料金がかかります。

お客様がサンから上記のサービスを購入する場合、上記の内容は、お客様とサンとの間で締結された現在の製品またはサービス購入契約に組み込まれ、当該契約の定めが上記のサービスに適用されるものとします。そのような購入契約が存在しないにもかかわらず、サンが上記のサービスをお客様に提供した場合は、サンの一般規約および購入証拠書類とそれに付随する付録文書の条項に従うものとします。お客様とサンとの間で締結済みの当該サービス契約が、お客様による上記サービス購入時点で有効に存続しており、かつ、上記サービスに関するお客様からの注文に対してサンがお客様に注文請書を交付または電子的に交付

している場合に限り、サンはお客様に対して上記サービスを提供する義務を負うものとします。この契約関連Webページは、サンとお客様との間でサービス契約を成立させるためのサンからの申込や勧誘ではありません。サービスの内容は、それぞれの国や地域の事情により、異なる場合があります。上記において別段の定めがない限り、上記の内容は日本国内のみにおいて有効です。このWebページでは、サンとの間でサービス契約を締結する団体を「お客様」と呼称しています。サービス契約書の中では、「会社」、「お客様」など、適宜呼称が変わる場合があります。

更新日:2007年11月