

Java Enterprise System (Release 5) Support Polska

1. Zakres

Usługa ta zapewnia Klientowi pomoc techniczną i konserwację, szkolenia i profesjonalne usługi, a także inne elementy opisane lub wskazane w Sekcji 2 poniżej dla Oprogramowania objętego usługą. Określenie „Oprogramowanie objęte usługą” oznacza konkretne oprogramowanie Java Enterprise System, dla którego Klient wykupił niniejszą usługę. Firma Sun dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań w celu świadczenia Usługi.

2. Zadania i elementy usługi firmy Sun

W zależności od liczby pracowników, dla których zostały zakupione licencje Oprogramowanie objętego usługą, w każdym okresie rocznym oferowane są następujące usługi: Klient musi posiadać ważną licencję na użytkowanie Oprogramowania objętego usługą.

Liczba pracowników:

100–999 pracowników Klient otrzymuje:	1000–4999 pracowników Klient otrzymuje:
<ul style="list-style-type: none">• Pierwszą instalację oprogramowania• Wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania• Szkolenia (eLearning)	<ul style="list-style-type: none">• Pierwszą instalację oprogramowania• Wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania• Szkolenia (eLearning)• 10 kredytów szkoleniowych• 60 godzin usług profesjonalnych
5000–19 999 pracowników Klient otrzymuje:	20 000 i więcej pracowników Klient otrzymuje:
<ul style="list-style-type: none">• Pierwszą instalację oprogramowania• Wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania• Szkolenia (eLearning)• 20 kredytów szkoleniowych• 160 godzin usług profesjonalnych plus dodatkowo 2 godziny za każdych 100 pracowników powyżej 5000	<ul style="list-style-type: none">• Pierwszą instalację oprogramowania• Wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania• Szkolenia (eLearning)• 50 kredytów szkoleniowych• 460 godzin usług profesjonalnych plus dodatkowo 2 godziny za każdych 100 pracowników powyżej 20 000

UWAGA: Jeżeli Klient wykupił licencję Java Enterprise System wyłącznie na potrzeby instytucji szkolnej, przysługują mu tylko Pierwsza instalacja oprogramowania oraz Wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania, a nie przysługują mu szkolenia e-Learning, kredyty szkoleniowe oraz usługi profesjonalne opisane powyżej.

- **Pierwsza instalacja oprogramowania.** Firma Sun powiadomi Klienta o dostępności oraz metodach pobrania Oprogramowania objętego usługą do pierwszej instalacji.
- **Wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania.** Usługa obejmuje pomoc techniczną dotyczącą problemów związanych z nieprawidłowym działaniem Oprogramowania objętego usługą, w tym udokumentowane zachowanie interfejsów programowych (API), które mogą stanowić część Oprogramowania („Wsparcie techniczne”). W zależności od poziomu Usług, do których Klient jest upoważniony, firma Sun zapewnia wsparcie techniczne w zakresie oprogramowania na jednym z następujących poziomów:

- **Standardowy plan serwisowy dla oprogramowania firmy Sun** obejmujący: (i) wsparcie techniczne online i za pośrednictwem linii telefonicznych, obejmujące wszystkie problemy związane z Oprogramowaniem objętym usługą, w lokalnych wydłużonych godzinach pracy firmy Sun, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, (ii) kolejne wydania oprogramowania i aktualizacje (poprawki) dotyczące Oprogramowania objętego usługą, oraz (iii) pozostałe elementy usługi tak, jak to wyjaśniono pod poniższym adresem:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>
- **Standardowy plan serwisowy dla oprogramowania firmy Sun** obejmujący: (i) wsparcie techniczne online i za pośrednictwem linii telefonicznych, obejmujące wszystkie problemy związane z Oprogramowaniem objętym usługą, przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, w tym w dniach ustawowo wolnych od pracy, (ii) kolejne wydania oprogramowania i aktualizacje (poprawki) dotyczące Oprogramowania objętego usługą, oraz (iii) pozostałe elementy usługi tak, jak to wyjaśniono pod poniższym adresem:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>
- **Rozszerzony plan serwisowy dla oprogramowania firmy Sun** obejmujący: (i) usługi przedstawiciela Wsparcia klienta oraz Zespołu wsparcia klienta przez osiem godzin dziennie, pięć dni w tygodniu, (ii) wsparcie techniczne online i za pośrednictwem linii telefonicznych, obejmujące wszystkie problemy związane z Oprogramowaniem objętym usługą, przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, w tym w dniach ustawowo wolnych od pracy, (iii) kolejne wydania oprogramowania i aktualizacje (poprawki) dotyczące Oprogramowania objętego usługą tak, jak to wyjaśniono pod poniższym adresem:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070810.pdf>

■ **Szkolenia e-Learning** – firma Sun zapewnia 10 godzin szkolenia on-line, opisanego bardziej szczegółowo pod adresem <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>

■ **Kredyty szkoleniowe - Konto szkoleniowe firmy Sun.** Każdy kredyt upoważnia Klienta do skorzystania z usług i produktów szkoleniowych firmy Sun na kwotę tysiąca dolarów (1000 USD), 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 12 (dwunastu) miesięcy od ich nabycia. Nie uzgodnione lub nie wykorzystane kredyty przepadają.

■ **Usługi profesjonalne -**

W każdym 12-miesięcznym okresie świadczenia usługi przedsiębiorstwa liczące od 1000 do 4999 pracowników, dla których wykupiono licencje i dla których Klient wykupi Usługę, są upoważnione do 60 (sześćdziesięciu) godzin usług profesjonalnych, zgodnie z definicją przyjętą w jednej lub kilku specyfikacjach prac (tzw. Statements of Work – SOW) dołączonych do odpowiedniej umowy serwisowej z firmą Sun. Z usług profesjonalnych można korzystać w celu wsparcia rozmaitych działań w cyklu rozwiązywania problemu, takich jak ewaluacja, opracowanie architektury systemu, implementacja i bieżąca ocena wdrożonych technologii.

W każdym 12-miesięcznym okresie świadczenia usługi przedsiębiorstwa liczące od 5000 do 19 999 pracowników, dla których wykupiono licencje i dla których Klient wykupi Usługę, są upoważnione do 160 (sześćdziesięciu) godzin usług profesjonalnych i dodatkowo 2 (dwóch) godzin za każdym 100 pracowników powyżej 5000, zgodnie z definicją przyjętą w jednej lub kilku specyfikacjach prac (tzw. Statements of Work

– SOW) dołączonych do odpowiedniej umowy serwisowej z firmą Sun. Z usług profesjonalnych można korzystać w celu wsparcia rozmaitych działań w cyklu rozwiązywania problemu, takich jak ewaluacja, opracowanie architektury systemu, implementacja i bieżąca ocena wdrożonych technologii.

W każdym 12-miesięcznym okresie świadczenia usługi przedsiębiorstwa liczące powyżej 20 000 pracowników, dla których wykupiono licencje i dla których Klient wykupi Usługę, są upoważnione do 460 (czterystu sześćdziesięciu) godzin usług profesjonalnych i dodatkowo 2 (dwóch) godzin za każdym 100 pracowników powyżej 20 000, zgodnie z definicją przyjętą w jednej lub kilku specyfikacjach prac (tzw. Statements of Work – SOW) dołączonych do odpowiedniej umowy serwisowej z firmą Sun. Z usług profesjonalnych można korzystać w celu wsparcia rozmaitych działań w cyklu rozwiązywania problemu, takich jak ewaluacja, opracowanie architektury systemu, implementacja i bieżąca ocena wdrożonych technologii.

Specyfikację prac i daty realizacji usług należy uzgodnić w ciągu 2 (dwóch) miesięcy od daty wejścia w życie danego okresu obowiązywania umowy. Kredyty niewykorzystane przez Klienta w ciągu 6 (sześciu) miesięcy od Daty rozpoczęcia świadczenia usługi przepadają, chyba że rozpoczęto świadczenie usług profesjonalnych wynikających z specyfikacji prac, i pod warunkiem, że kredyty te wygasają z końcem 12-miesięcznego okresu świadczenia usługi, w którym zostały przyznane (dot. wszystkich specyfikacji prac), kredyty nie mogą być kumulowane i przenoszone na kolejne okresy.

3. Obowiązki Klienta

Poniżej zostały opisane obowiązki Klienta („Obowiązki Klienta”):

- **Rejestracja.**

(a) Korzystając z kanału inwentaryzacyjnego usługi Sun Connection, Klient wyraża zgodę na rejestrację drogą elektroniczną wspieranych produktów firmy Sun (sprzęt i oprogramowanie) oraz na przesłanie do firmy Sun danych dotyczących rejestracji i zasobów w rozsądnym terminie nieprzekraczającym trzydziestu (30) dni (i) od otrzymania przez Klienta odpowiedniego produktu, (ii) rozpoczęcia wykonywania Usługi lub (iii) otrzymania powiadomienia od firmy Sun o tym, że produkt firmy Sun używany przez Klienta został dodany do listy produktów odpowiedniej do typu produktu. Aktualna lista dostępnych produktów znajduje się na stronie <http://www.sun.com/service/registration/>. Usługa kanału inwentaryzacyjnego usługi Sun Connection jest dostępna pod następującym adresem: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Klient wyraża zgodę i przyjmuje do wiadomości, że opóźnienie w dokonaniu rejestracji obsługiwanych produktów firmy Sun oraz w przesyłaniu do firmy Sun danych dotyczących rejestracji i zasobów w sposób opisany powyżej może spowodować opóźnienia w realizacji Usługi przez firmę Sun lub uniemożliwić jej świadczenie. Rejestracja może wiązać się z koniecznością zainstalowania dodatkowego oprogramowania na Systemach Klienta objętych usługą. Informacje dotyczące wymagań instalacji są dostępne pod następującym adresem: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Firma Sun będzie traktować jako poufne wszelkie informacje pozyskane w procesie rejestracji i nie ujawni ich stronom trzecim.

(d) Proces rejestracji może różnić się w zależności od kraju. Firma Sun zastrzega sobie prawo do odpowiedniego zmodyfikowania sposobu rejestracji, rejestrowania zasobów, określania uprawnień i dostarczania usług.

- Klient jest zobowiązany dostarczyć wszelkie informacje wymagane przez Umowę licencyjną, niniejszy Wykaz usług lub bezpośrednio przez firmę Sun, jako niezbędne do wykonania Usługi, włączając w to pełne informacje dotyczące połączeń i konfiguracji sieciowej, parametrów macierzy dyskowych RAID, 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.
- Klient przekaze firmie Sun imię, nazwisko oraz numer telefonu osoby kontaktowej, wyznaczonej na potrzeby Usługi.
- Niniejsza Usługa obejmuje wyłącznie opisane powyżej zadania i elementy usługi. Dostępne są również usługi dodatkowe, które mogą być świadczone przez firmę Sun na określonych przez nią warunkach i za określoną opłatą. Szczegółowe informacje odnośnie dostępności usług można uzyskać kontaktując się z lokalnym przedstawicielem firmy Sun.
- Wszystkie elementy Oprogramowania objętego usługą, a także sprzęt i pozostałe oprogramowanie związane z Oprogramowaniem objętym usługą („Środowisko systemu”) lub też przez nie wymagane, muszą zostać zainstalowane zgodnie ze standardami jakościowymi określonymi przez firmę Sun. Jeśli zostanie ustalone, że Oprogramowanie objęte usługą 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.

4. Dodatkowe usługi płatne

Za dodatkową opłatą Klient może otrzymać dodatkowe nośniki zawierające obecne i przyszłe wydawnictwa Oprogramowania objętego usługą kiedy i pod warunkiem, że staną się one dostępne.

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