

1. 內容

本固定價格的服務提供軟體支援和維護、訓練和專業服務，以及其他如下方銷售軟體第 2 節所述或參照的交付項目。「銷售軟體」是指客戶為之而購買本服務的特定 Java Enterprise System 軟體。Sun 將投入合理財力以提供此服務。

2. Sun 的工作與交付項目

視支付的銷售軟體授權費所按的員工人數而定，將提供以下為期一年的服務。客戶必須取得有效授權才能使用銷售軟體。

員工人數：

| | |
|---|--|
| 100 - 999 名員工 客戶可獲得： <ul style="list-style-type: none">• 初始軟體執行• 軟體支援• eLearning | 1,000 - 4,999 名員工 客戶可獲得： <ul style="list-style-type: none">• 初始軟體執行• 軟體支援• eLearning• 10 個訓練積點• 60 個 PS 小時 |
| 5,000 - 19,999 名員工 客戶可獲得： <ul style="list-style-type: none">• 初始軟體執行• 軟體支援• eLearning• 20 個訓練積點• 160 個 PS 時數，若超過 5,000 名員工，則每超過 100 人便可外加 2 小時 | 20,000 + 名員工 客戶可獲得： <ul style="list-style-type: none">• 初始軟體執行• 軟體支援• eLearning• 50 個訓練積點• 460 個 PS 時數，若超過 20,000 名員工，則每超過 100 人便可外加 2 小時 |

註解：如果客戶已授權 Java Enterprise System 僅用於教育機構，客戶將僅收到初始軟體執行與軟體支援，客戶不會收到上述 E-Learning、訓練積點或專業服務時數。

- **初始軟體執行。** Sun 將通知客戶用於初始執行的可用銷售軟體電子下載及存取方法。
- **軟體支援。** 本服務包含銷售軟體故障的相關問題支援，其中包括構成軟體一部分的介面 (應用程式設計介面) 之記錄行為 (下文稱「支援」)。Sun 將依據客戶的服務等級資格，提供以下服務等級之一的軟體支援：
 - Sun 軟體標準服務計劃服務包含：(i) 銷售軟體各種問題的線上與電話支援，服務時間為 Sun 當地延長營業時間，不含國定假日，(ii) Sun 上市的銷售軟體之軟體版本和更新程式 (修補程式)，(iii) 其他交付項目，詳細資訊請參閱下列 URL：
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>
 - Sun 軟體優質服務計劃服務包含：(i) 銷售軟體各種問題的線上與電話支援，服務時間為每週

七 (7) 天，每天二十四 (24) 小時，含國定假日，(ii) Sun 上市的銷售軟體之軟體版本和更新程式 (修補程式)，以及 (iii) 其他交付項目，詳細資訊請參閱下列 URL：

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

- Sun 軟體優質 Plus 支援服務計劃服務包含：(i) 客戶代表與以客為尊支援團隊的服務，服務時間為每週五 (5) 天、每天八 (8) 小時，(ii) 銷售軟體各種問題的線上與電話支援，服務時間為每週七 (7) 天、每天二十四 (24) 小時，含國定假日，以及 (iii) Sun 上市的銷售軟體之軟體版本和更新程式 (修補程式)，詳細資訊請參閱下列 URL：

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070810.pdf>

- E-Learning - Sun 將提供 10 小時的線上學習，詳細資訊請參閱下列 URL：

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

- 訓練積點 - Sun 服務教育帳戶。客戶可憑每個積點獲得一千美元 (\$1,000) 等值的 Sun 教育服務產品和服務，詳細資料請參閱以下的 URL：<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

對於以上述積點購買的產品或服務，雙方同意的排程日期與時間不得晚於取得積點後的四 (4) 個月，且積點必須在取得的十二 (12) 個月內使用。任何未依上述方式排程或使用的積點將會過期。

- 專業服務 (PS) 時數 -

對於客戶可授權 1,000 到 4,999 名員工使用銷售軟體的每 12 個月期限，如果在此期間客戶購買本服務，客戶將可獲得六十 (60) 個專業服務時數的積點，該積點經雙方同意，且由附於與 Sun 訂立的適當服務合約之一項或多項工作聲明 (SOW) 所定義。專業服務時數可用來協助客戶處理各種活動，如評鑑、架構、建置，以及持續的技術評估。

對於客戶可授權 5,000 到 19,999 名員工使用銷售軟體的每 12 個月期限，如果在此期間客戶購買本服務，客戶將可獲得一百六十 (160) 個專業服務時數的積點，超過 5,000 人則每超過一百 (100) 名員工便可得到額外的兩 (2) 小時，該積點經雙方同意，且由附於與 Sun 訂立的適當服務合約之一項或多項 SOW 所定義。專業服務時數可用來協助客戶處理各種活動，如評鑑、架構、建置，以及持續的技術評估。

對於客戶可授權 20,000 名以上員工使用銷售軟體的每 12 個月期限，如果在此期間客戶購買本服務，客戶將可獲得四百六十 (460) 個專業服務時數的積點，超過 20,000 人則每超過一百 (100) 名員工便可得到額外的兩 (2) 小時，該積點經雙方同意，且由附於適當服務合約之一項或多項 SOW 所定義。專業服務時數可用來協助客戶處理各種活動，如評鑑、架構、建置，以及持續的技術評估。

SOW 及服務日期必須在適用的 12 個月期限開始 (各個「開始日期」) 的兩 (2) 個月內達成協議。客戶的積點在適用的開始日期後六 (6) 個月內未使用便會過期，除非專業服務已依據 SOW 正在進行中；但是，所有此類積點在授予的 12 個月期限結束後將會過期 (包括所有 SOW)，積點不可累積至任何後續期限。

3. 客戶責任

以下是客戶必須承擔的責任 (下文稱「客戶責任」)：

- 註冊。
 - (a) 使用 Sun Connection 庫存通道時，客戶同意以電子方式註冊支援的 Sun 產品 (硬體與軟體)，並同意自 (i) 其收到適當產品 (ii) 服務啓始，或 (iii) Sun 通知客戶其使用中的 Sun 產品已加入適用產品清單

即日起的合理時間內 (不超過 30 天)，將註冊及庫存資料傳送至 Sun (視何者適用而定；如果多個適用，則以先成立者為準)。目前適用產品清單可以在下列網站取得：

<http://www.sun.com/service/registration/>。Sun Connection 庫存通道服務可於下列 URL 存取：

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

- (b) 客戶同意並瞭解若延遲註冊支援的 Sun 產品以及延遲將註冊及庫存資料傳送至 Sun，將會導致 Sun 延遲或無法執行本服務。註冊可能需要在客戶的銷售系統上安裝額外軟體。下列 URL 提供有關安裝要求的資訊：<http://sunconnection.sun.com/inventory/>。
- (c) Sun 將對所有透過註冊程序所取得的客戶資訊保密，並不會向任何協力廠商揭露這類資訊。
- (d) 註冊程序會因國家／地區而異。Sun 保留權利，得於必要時修改註冊、庫存、授權及服務交付之方法。
- 提供「軟體授權合約」或此「服務清單」要求的所有資訊，或由 Sun 合理地決定為提供服務所需的所有資訊，包括但不限於有關網路連線與組態、RAID、LUN、系統管理服務、系統與網域命名以及 IP 組態的資訊。
- 於 Sun 要求時，允許 Sun 使用客戶的設備、系統及作業環境，包括根存取。
- 為了本服務的目的，向 Sun 提供一名指定為連絡點的員工姓名與電話號碼。
- 本服務僅包括上述工作與交付項目。Sun 還可根據 Sun 當時的條款與條件提供其他服務，並收取額外的費用。客戶應與 Sun 業務代表聯絡，以取得更多有關可用服務的資訊。
- 所有「銷售軟體」以及與「銷售軟體」有關的或受其影響的硬體與軟體 (下文稱「系統環境」) 必須按照 Sun 的品質標準進行安裝。如果 Sun 確定「銷售軟體」或「系統環境」未按照 Sun 的品質標準進行安裝，Sun 會對實施此項服務所需的任何工作，依其當時的標準費率向客戶收取時間與材料費用。
- 本服務可能部分或全部不提供於所有地理區，或視客戶與 Sun 所在地的距離遠近，以及 Sun 認為是否有必要再次實地訪查而定，可能需要收取額外費用，包括額外交通、住宿及每日生活津貼。
- 除非客戶另與 Sun 達成共同協議，否則 Sun 只在正常營業時間內提供所有服務 (不包括星期六、星期日及國定假日)。
- Sun 可全權決定將本文所述任何或所有服務加以轉包或指派予他方。
- Sun 在按服務交付日期提供本服務上所應承擔之義務，取決於客戶是否能履行其義務。

4. 其他付費服務

只要目前與未來的銷售軟體版本一推出，客戶便可額外付費購買此類版本的額外實體媒體副本。

如果客戶向 Sun 購買上述服務，本服務清單或任何適用的 SOW 可按照協定方式併入目前合約的條款中，並受這些條款的限制，且客戶可根據該合約訂購 Sun 的產品與服務 (下文簡稱「合約」)。或者，假若沒有相關合約，而 Sun 仍提供服務，則所提供的服務將受 Sun 一般條款、其購買證據與所有適用附錄的共同限制。客戶在與 Sun 簽訂合約並收到 Sun 接受客戶購買服務的訂單或電子訂單的訂單確認前，Sun 無承擔履行本服務清單或 SOW 中所述服務之責任。本服務清單或 SOW 並不構成 Sun 的報價或 Sun 提

出的邀約書。上述服務得視供貨情況而定，除非另外聲明，否則只能在上述國家或地區使用。本服務清單中提到的「客戶」是指與 Sun 簽訂合約的當事人。該當事人在本合約中可以是「公司」、「客戶」或其他合適名稱。

最新修訂時間：2007 年 11 月