

SunSpectrum Bronze Support - [Deutschland/Österreich]

1. Umfang

Dieser Service beinhaltet Online- und Telefonsupport innerhalb der normalen lokalen Geschäftszeiten und weitere Leistungen gemäß Abschnitt 2 unten.

2. Aufgaben und Leistungen

2.1 Wartungsservices, Annahmezeiträume und Reaktionszeiten

- **Online- und Telefonsupport zu den normalen lokalen Geschäftszeiten.** Online- und Telefonsupport bei allen Problemen an der unterstützten Hardware und Software von Sun (“System unter Vertrag”) während der normalen lokalen Geschäftszeiten von Sun (9 Stunden), ausgenommen gesetzliche Feiertage (“Telefonsupportzeiten”). Der Kunde kann durch Zugriff auf das Online Support Center unter der Adresse <http://www.sun.com/service/online> und/oder telefonisch über entsprechende lokale Telefonnummern Support anfordern. Weitere Informationen zu den lokalen Geschäftszeiten von Sun finden Sie unter der Adresse <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html>. Oder wenden Sie sich an Ihren Sun-Vertriebsbeauftragten.
- **Reaktionszeit.** Sun bemüht sich im Rahmen des Zumutbaren, den Kunden während der Telefonsupportzeiten innerhalb von durchschnittlich vier (4) Stunden nach Eingang der Serviceanfrage zurückzurufen.
- **Kontaktpersonen beim Kunden.** Der Kunde kann bis zu drei (3) ausreichend qualifizierte Systemadministratoren (definiert in Abschnitt 3 unten) als “Kontaktpersonen” benennen. Die Benennung weiterer Kontaktpersonen ist gegen Aufschlag möglich. Support kann nur von Kontaktpersonen angefordert werden.
- **Hardware-Ersatzteile.** Stellt ein Mitarbeiter von Sun fest, dass eine Hardwarekomponente ausgetauscht werden muss, sendet Sun das Ersatzteil an den Kundenstandort.
- **Field Change Orders.** Sun stellt den Kunden Informationen über empfohlene technische Veränderungen für die unter Vertrag stehenden Systeme zur Verfügung.

2.2 E-Services

- **Zugriff auf das Online Support Center.** Der Kunde erhält Zugriff auf das Online Support Center und damit auf verschiedene Webservices, zum Beispiel:
 - Eröffnung von Supportanfragen

- Statusabfragen zu laufenden Supportanfragen
- Änderungen an der Liste der Kontaktpersonen
- Aktualisieren von Softwarelizenzen
- Herunterladen ausgewählter Software-Updates

Die Verfügbarkeit einzelner Services kann länderabhängig differieren. Das Online-Serviceangebot wird laufend weiterentwickelt. Sun behält sich das Recht vor, jederzeit Services zu ersetzen und zu verändern, sofern die Service-Gesamtleistung dadurch nicht in erheblichem Maße gemindert wird. Die Nutzung des Sun Online Support Center unterliegt den Nutzungsbedingungen in sun.com.

- **SunSolve Online.** Der Kunde erhält 7x24-Zugriff auf SunSolve Online. Der Zugriff ist auf interne Zwecke beschränkt und unterliegt den Lizenzbedingungen des mit Sun abgeschlossenen Supportvertrags sowie aller weiteren Verträge zwischen Sun und dem Kunden hinsichtlich der Nutzung von SunSolve Online. SunSolve Online ermöglicht den Zugriff auf die SunSolve-Wissensdatenbank und die SunSolve-Patch-Datenbank. SunSolve Online enthält Folgendes:
 - Technische Informationen, Fachartikel, Referenzunterlagen und technische Dokumente, die dazu beitragen, Funktionalität, Verfügbarkeit und Performance des Systems zu erhalten und zu verbessern
 - Helpdesk-Supportunterlagen sowie Bug- und Patch-Reports mit Informationen zur Identifizierung und Beseitigung bereits bekannter Hardware- und Softwareprobleme
 - Software-Patches für Softwareprodukte, die von Sun unterstützt werden
 - SunSolve EarlyNotifier Service, der den Kunden auf Wunsch benachrichtigt, wenn ein SunSolve-Dokument geändert oder aktualisiert wird

2.3 Softwaresupport-Services

- **Versionen des Solaris-Betriebssystems.** Kunden erhalten für ein Solaris-Betriebssystem den unter 2.1 beschriebenen Support sowie regelmäßige Lieferungen eines (1) Exemplars neuer Hauptversionen (x.0) sowie Unterversionen (.x) des Solaris-Betriebssystems. Nach dem Ermessen von Sun können diese Versionen versendet, über den Online-Support zum Herunterladen bereitgestellt oder über eine andere von Sun angegebene Methode zur Verfügung gestellt werden (siehe Hinweis 1).
- **Bundled Software.** Bestimmte Systeme unter Vertrag werden unter Umständen gemeinsam mit von Sun unterstützter Software ausgeliefert ("Softwarepakete"). Der Kunde erhält für das Softwarepaket den in Abschnitt 2.1 beschriebenen Support sowie regelmäßige Lieferungen eines (1) Exemplars neuer Hauptversionen des Softwarepakets. Nach dem Ermessen von Sun können diese Versionen versendet, über den Online-Support zum Herunterladen bereitgestellt oder über eine andere von Sun angegebene Methode zur Verfügung gestellt werden. Wenden Sie sich an Ihren Sun-Vertriebsbeauftragten, um zu ermitteln, ob Ihr System unter Vertrag ein Softwarepaket enthält (siehe Hinweis 1).

- **Embedded Software.** Von Sun unterstützte Software kann auch als wesentlicher Teil eines Systems unter Vertrag vorkommen (“integrierte Software”). Der Kunde erhält für die integrierte Software den in Abschnitt 2.1 beschriebenen Support sowie regelmäßige Lieferungen eines (1) Exemplars neuer Hauptversionen der integrierten Software. Nach dem Ermessen von Sun können diese Versionen versendet, über den Online-Support zum Herunterladen bereitgestellt oder über eine andere von Sun angegebene Methode zur Verfügung gestellt werden. Wenden Sie sich an Ihren Sun-Vertriebsbeauftragten, um zu ermitteln, ob Ihr System unter Vertrag integrierte Software enthält (siehe Hinweis 1).
- **Zusätzliche Datenträger und Dokumentation.** Der Kunde kann gegen eine zusätzliche Gebühr weitere Exemplare der Datenträger und der Dokumentation für unterstützte Versionen des Solaris-Betriebssystems erwerben.
- **Zugriff auf Patch-Programme.** Der Kunde erhält Zugriff auf Patch-Programme für von Sun unterstützte Software über die SunSolve-Wissensdatenbank des Online Support Center (siehe Hinweis 2).
- **SunSpectrum InfoExpress-Rundschreiben.** Der Kunde erhält regelmäßig Benachrichtigungen von Sun mit Informationen zum Support und zu in Kürze erscheinenden Softwareversionen.

Hinweis 1. Die in Abschnitt 2.1 angegebenen Reaktionszeiten für telefonischen und Online-Support beziehen sich nicht auf die Lieferung von Softwareversionen.

Hinweis 2. Wenn von Sun nicht anders angegeben, wird ein Exemplar der SunSolve-Wissensdatenbank auf CD an den Kunden versandt, und zwar ausschließlich auf Anfrage.

2.4 Sun Systemservices per Remote-Zugriff

- **Ferndiagnose.** Nach Aufforderung des Kunde führen Sun Spezialisten eine diagnose der durch Sun Tools gewonnenen Daten durch.
- **Asset Reporting & Self-Monitoring.** Der Kunde kann auf ein webbasiertes Programm zum Überwachen, Konfigurieren und Erfassen von Patch-Programmen sowie zur Berichterstellung zugreifen, das ihn bei der Verwaltung von Sun-Systemen unterstützt.

2.5 Optionale Services.

Das Supportpaket kann durch folgende kostenpflichtige Services ergänzt werden:

- **7 x 24 Online- und Telefonsupport.** Online- und Telefonsupport bei allen Problemen am System unter Vertrag vierundzwanzig (24) Stunden pro tag, sieben (7) Tage pro Woche, einschliessliche gesetzlicher Feiertage.

Bitte informieren Sie sich, ob der Service in Ihrem Land zur Verfügung steht.

3. Mitwirkungspflicht des Kunden

- Stellt ein Sun-Mitarbeiter fest, dass eine Hardwarekomponente ausgetauscht werden muss, muss der Kunde das fehlerhafte Teil unverzüglich an den Kurierdienst übergeben können.
- Bei den Systemadministratoren handelt es sich um zertifizierte Solaris-Administratoren (Mindeststufe I und II) oder auf andere Weise von Sun für die angeleitete Diagnose und Behebung von Fehlfunktionen des Systems unter Vertrag qualifiziertes Personal.
- Der Kunde erkennt an, dass die Kontaktpersonen Sun eine gültige Seriennummer für das System unter Vertrag oder einen Beleg für den Erwerb von SunSpectrum Support vorweisen müssen, um vor dem Ausführen des Service die entsprechende Serviceberechtigung nachzuweisen.
- Für den Fall, dass Sun ein Ersatzteil an den Kunden schickt, verpflichtet sich der Kunde dazu, das/die ausgewechselte(n) fehlerhafte(n) Teil(e) ("fehlerhafte(s) Teil(e)") entsprechend den Sun Liefer- oder Versandbestimmungen an Sun zurückzusenden. Wenn Sun ein Ersatzteil per Kurierdienst an den Kunden liefert, muss der Kunde das fehlerhafte Teil unverzüglich an den Kurierdienst übergeben können. Alle fehlerhaften Teile gehen mit der Demontage vom System unter Vertrag in das Eigentum von Sun über. Der Kunde erklärt sich dazu bereit, den offiziellen Listenpreis eines Ersatzteils zu entrichten, falls der Kunde das entsprechende fehlerhafte Teil nicht nach der Demontage vom System unter Vertrag an Sun zurücksendet. In einigen Fällen fordert Sun möglicherweise eine gültige Kreditkarten- oder Bestellnummer an, um die Rückgabe der fehlerhaften Teile sicherzustellen.
- Die bei der Ausführung dieses Service verwendeten Teile sind neu oder von neuwertiger Qualität.
- Der Kunde implementiert unverzüglich alle von Sun empfohlenen Abhilfemaßnahmen. Wenn Systemprobleme auftreten, weil der Kunde die Implementierung von Abhilfemaßnahmen versäumt hat, können dem Kunden zusätzliche Reparaturgebühren für Arbeitszeit und Material in Rechnung gestellt werden.
- Der Kunde führt die vorgeschriebenen Systemwartungsvorgänge durch, zu denen u. a. die Installation von Patch-Programmen, die Aktualisierung von Software oder Firmware, die Verwaltung von Dateisystemen sowie die Verfolgung von vorausschauenden Diagnoseinformationen gehören. Der Kunde und Sun erarbeiten gemeinsam die Planung von Ausfallzeiten zum Austausch fehlerhafter Komponenten, z. B. von Datenträgern, Prozessoren und Speicher.
- Der Kunde führt vor dem Einsatz der Software auf dem System unter Vertrag eine ordnungsgemäße Integration und Überprüfung der Anwendungen durch. Die Tests müssen insbesondere Belastungs-, Volume-, End-to-End- sowie Funktionstests beinhalten. Die Konfiguration der Testumgebung muss

mit der Konfiguration des entsprechenden Systems unter Vertrag übereinstimmen.

Sobald Sie den hier beschriebenen Service von Sun erwerben, wird diese Serviceliste Bestandteil Ihres Servicevertrags mit Sun. Sun ist zur Ausführung der in dieser Serviceliste beschriebenen Services erst verpflichtet, wenn ein gültiger Servicevertrag mit Sun vorliegt und Sie von Sun eine Bestätigung Ihres schriftlich oder auf elektronischem Wege erteilten Auftrags erhalten haben. Diese Serviceliste stellt kein Angebot und keine Aufforderung zum Abschluss eines Vertrags mit Sun dar. Der genaue Leistungsumfang richtet sich nach der Verfügbarkeit und kann länderabhängig differieren. Sofern nicht anders angegeben, sind die hier beschriebenen Services nur in dem am Dokumentanfang angegebenen Land verfügbar. Alle Verweise auf den "Kunden" beziehen sich auf die Partei, die den Servicevertrag mit Sun eingegangen ist. Diese Partei kann im Vertrag als "Unternehmen", "Kunde" oder anders bezeichnet sein.

Letzte Überarbeitung: 28. Juli 2003