

**Sun Java System Application Server Software (Release 9.1)**  
**España**

**1 Alcance.**

Este servicio proporciona al Cliente soporte técnico telefónico y online para problemas de software y otros productos de Sun Java System Application Server Software Versión 9.1., según se describe en la Sección 2. Sun hará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar este Servicio.

**1 Tareas y prestaciones de Sun**

"Software bajo contrato" es la versión binaria del software Sun Java System Application Server Versión 9.1, para la que el Cliente ha pagado la tarifa aplicable en relación con este servicio. Se proporcionan los siguientes servicios durante cada periodo anual para el que se hayan abonado las tarifas, dependiendo del número de sockets. Para poder utilizar el Software bajo contrato, el Cliente deberá poseer una licencia válida.

Tres niveles de soporte disponibles:

<b><i>Características de la suscripción</i></b>	<b><i>Estándar</i></b>	<b><i>Premium</i></b>	<b><i>Premium Plus</i></b>
SKU vendidas en	Unidades de 4 sockets o Unidades de 32 sockets	Unidades de 4 sockets o Unidades de 32 sockets	Unidades de 4 sockets o Unidades de 32 sockets
Soporte técnico telefónico y online	12 x 5 en horario comercial	Servicio 24 horas, de lunes a domingo	Servicio 24 horas, de lunes a domingo
Acceso a la base de conocimientos	•	•	•
Acceso a actualizaciones de software	•	•	•
Alertas y notificaciones de Sun	•	•	•
Asistencia de expertos en Sun Developer	Respuesta en 24 horas (para 32 sockets o más)	Respuesta en 24 horas (para 32 sockets o más)	Respuesta en 24 horas (para 32 sockets o más)
Créditos de formación SunSpectrum (si reúne los requisitos)	•	•	•
Soporte integrado entre proveedores de SunVIP	No incluido	•	•
Defensor del cliente	No incluido	No incluido	•
Equipo de soporte centrado en el Cliente.	No incluido	No incluido	•

**2.1 Soporte para el Software**

Dependiendo del nivel de servicio que haya adquirido y al que, por consiguiente, tenga derecho el Cliente, Sun proporcionará soporte para el software ("Soporte") a uno de los siguientes niveles:

- **Plan de servicio Soporte estándar para el software de Sun:** soporte telefónico y online

para problemas del Software bajo contrato durante el horario comercial local ampliado de Sun, excluyendo los días festivos. Este plan de servicio se describe con detalle en la siguiente dirección URL:

<http://www.sun.com/service/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>

● **Plan de servicio Soporte Premium para el software de Sun:** soporte telefónico y online para problemas del Software bajo contrato veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días por semana, incluyendo festivos. Este plan de servicio se describe con detalle en la siguiente dirección URL:

<http://www.sun.com/service/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-20070714.pdf>

● **Plan de servicio Soporte Premium Plus para el software de Sun:** todos los servicios incluidos en el Plan de servicio Soporte Premium de Sun arriba descrito, además de lo siguiente:

- **Defensor del Cliente.** El Defensor del cliente proporciona los siguientes servicios:

- a) Proporciona información actualizada sobre problemas de soporte;
- b) Revisa y gestiona las solicitudes de soporte pendientes que puedan existir;
- c) Proporciona revisiones e informes trimestrales del rendimiento de soporte técnico.
- d) Proporciona actualizaciones del software (parches) a las que el Cliente tenga derecho, cuando sean adecuadas y aplicables al entorno del Cliente;
- e) Si es necesario, advierte al Cliente que aplique una actualización del software (parche) a la que el Cliente tenga derecho;
- f) Establece y mantiene la relación con los contactos del Cliente y les facilita el acceso a toda la información de soporte de Sun a la que el Cliente tenga derecho.
- g) Proporciona información relevante sobre los productos, la formación y los servicios de Sun.

- **Equipo de soporte orientado al Cliente.** Este Servicio está basado en relaciones y lo proporcionan los recursos de ingeniería de soporte remotos designados (cinco (5) ingenieros de soporte designados como máximo). Esta relación se establecerá y se mantendrá entre los ingenieros designados por Sun y los contactos del Cliente.

**El Plan de servicio Soporte Premium Plus para el software de Sun se describe con detalle en la siguiente dirección:**

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070714.pdf>

● **Developer Expert Assistance ("DEA")** se define como acceso al equipo de ingeniería de soporte de Sun que prestará asesoramiento sobre cómo abordar problemas de programación relacionados con el Software bajo contrato durante los trabajos de desarrollo del Cliente. También ofrece asesoramiento sobre procedimientos alternativos, mejores prácticas y apuntadores relacionados con el Software bajo contrato, pero DEA no cubre la escalada de problemas, su resolución, actualizaciones de software ni parches. Sun no proporciona servicios de desarrollo como parte de DEA. Si el Cliente paga la tarifa anual aplicable al Software bajo contrato para el servicio de 32 sockets, el Cliente tendrá derecho a asistencia

DEA online sin límite de tiempo para el Software bajo contrato durante el período de duración del servicio. El Cliente podrá solicitar asistencia DEA veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. Se asignará un ingeniero de soporte al problema en el plazo medio de un (1) día laborable. Por cada problema técnico concreto, el Cliente presentará una solicitud de incidente para asistencia DEA a través de Internet usando una plantilla designada por Sun:

<https://www.sun.com/secure/service/developerserviceplans/index.jsp>

## 12.2 Versiones de software y actualizaciones

**Acceso a versiones de software.** Salvo que Sun especifique lo contrario, el Cliente tendrá derecho a recibir todas las versiones del Software bajo contrato en el momento, si lo hubiera, en que dichas actualizaciones se encuentren disponibles comercialmente. Si están disponibles, las versiones del software y la documentación correspondiente se pondrán a disposición del Cliente mediante descarga electrónica de un sitio Web.

**Acceso a actualizaciones de software (parches).** Salvo que Sun especifique lo contrario, los Clientes tendrán derecho a recibir actualizaciones de software para el Software bajo contrato, en el momento, si se produce, en que Sun inicie su comercialización. Si están disponibles, las actualizaciones de Software (parches) se distribuirán mediante descarga electrónica.

## 2.3 Servicios online

### Servicio Sun Connection

Si el software del Servicio Sun Connection forma parte del Software bajo contrato, el Cliente recibirá acceso de forma electrónica a través de Internet al servicio Sun Connection ("Servicio de conocimientos"), para uso interno del Cliente sólo junto con el software del Servicio Sun Connection.

El Cliente puede acceder a los tipos de "Canales de conocimiento" para su uso sólo con el número de ranuras para CPU por las que el Cliente haya pagado la tarifa aplicable, como se especifica en el presupuesto correspondiente o en la confirmación del pedido.

El Servicio de conocimiento proporciona al Cliente reglas de parches, información de dependencia de parches (PKG/RPM) y otras informaciones para acceder a los parches y actualizaciones para determinados sistemas operativos admitidos de Sun o de terceros licenciantes, como Red Hat, SuSE y Solaris (en adelante, las "Distribuciones admitidas"), ya que esos datos e informaciones están disponibles comercialmente. Como parte de su funcionalidad, el Servicio de conocimiento avisa a los Clientes de las Distribuciones admitidas de determinados componentes de software y datos recomendados (en conjunto, los "Componentes") que dichos Clientes pueden instalar y usar para facilitar la actualización y el mantenimiento de los sistemas operativos. Sun sólo proporcionará copias de y/o acceso a los Componentes a aquellos Clientes que posean licencias válidas y actuales o suscripciones a Distribuciones admitidas; del mismo modo, alertará a los Clientes para que obtengan dichos componentes directamente del licenciante oportuno.

El Cliente acepta que el uso del Servicio de conocimientos por su parte se puede

interrumpir periódicamente debido a interrupciones del servicio planificadas. Sun hará esfuerzos comercialmente razonables por minimizar las consecuencias de las interrupciones del servicio planificadas y por notificar previamente al Cliente cualquier periodo de inactividad planificado.

- El servicio Sun Connection evoluciona continuamente. Sun puede efectuar sustituciones y modificaciones del servicio Sun Connection en cualquier momento y conforme a su criterio.
- La dirección URL para las preguntas técnicas más frecuentes sobre el software de Servicio Sun Connection está sujeta a cambios y se puede actualizar o eliminar conforme al criterio de Sun.

**Acceso al Centro de Soporte Online.** El Cliente recibirá acceso (que sólo puede utilizarse para el Software bajo contrato) a los recursos pertinentes del Centro de Soporte Online, que permite realizar varias operaciones a través de Internet, entre las que se incluyen:

Enviar una solicitud de soporte.

Ver el estado de una solicitud de soporte ya existente.

Mantener contactos derivados del contrato de soporte.

- Actualizar licencias de software (excepto para el sistema operativo Linux y el software del Servicio Sun Connection).
- Obtener actualizaciones de software seleccionadas a las que tenga de derecho el cliente (excepto actualizaciones para el sistema operativo Linux y el software del Servicio Sun Connection).

La disponibilidad de las características del Centro de Soporte Online puede variar dependiendo del país. Sun pueden efectuar sustituciones y modificaciones del Centro de Soporte Online en cualquier momento y conforme a su criterio. El uso del Centro de Soporte Online está sujeto a los Términos de uso disponibles en sun.es.

**SunSolve Online.** Al Cliente se le proporciona acceso durante las 24 horas del día, los siete días de la semana a la base de datos para uso interno del Cliente y sólo para el Software bajo contrato, de conformidad con los términos y condiciones del Contrato de licencia de SunSolve. El cliente necesitará inscribirse en una Cuenta online y aceptar el Contrato online de licencia de SunSolve con el fin de acceder a la base de datos SunSolve. El cliente reconoce y acepta que dicho Contrato de licencia de SunSolve registrará el acceso y el uso del Cliente a la base de datos SunSolve. SunSolve Online proporciona lo siguiente:

- Artículos informativos, guías de referencia y documentos técnicos para ayudar a mantener y mejorar las funciones, la disponibilidad y el rendimiento de los productos de Sun.
- Artículos de soporte del departamento técnico e informes de actualizaciones (parches) y errores con información para la resolución de problemas de hardware y software de Sun previamente identificados.
- Actualizaciones de software para el Software bajo contrato, si están disponibles.
- Servicio SunSolve EarlyNotifier, que permite al Cliente solicitar que se le informe cuando se revisen o se actualicen los documentos de SunSolve.

**Notificaciones de servicios, soporte y software.** El Cliente recibirá periódicamente notificaciones de servicios, soporte y software de Sun por vía electrónica u otros medios a discreción de Sun. Toda la información se proporcionará en inglés.

## 2.4 Servicios de aprendizaje de Sun

**Plan SunSpectrum eLearning Library.** Sun proporcionará acceso a los Clientes a módulos de formación seleccionados del plan SunSpectrum eLearning Library.

Los módulos de formación disponibles se encuentran en:

<http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

**Créditos del servicio de aprendizaje de Sun. (Consulte la Nota 1)** Sun diseñará y ofrecerá un conjunto de servicios de formación diseñados para mejorar la capacidad técnica de los empleados durante cada periodo de 12 meses de vigencia del contrato de asistencia del Cliente. Cada conjunto de servicios deberá usarse dentro de ese periodo de 12 meses. Estos servicios de formación se centrarán en comprender los conocimientos previos del Cliente, evaluar sus necesidades de aprendizaje y proporcionar una combinación de servicios de aprendizaje que ayuden a resolver las necesidades detectadas. Los servicios de formación suministrados pueden incluir cualquier servicio de la cartera educativa de Sun (excepto Corporate Learning Pass). La cantidad de créditos no excederá el 2% del valor anual del contrato del Cliente, o 50.000 \$ (o su equivalente en la divisa local) en un periodo de 12 meses.

**Nota 1.** Los créditos para Servicios de formación de Sun se proporcionarán al Cliente cuando su contrato de soporte con el plan SunSpectrum alcance un importe mínimo anual. El valor de un contrato de soporte se determina calculando el importe anual neto del contrato con el plan SunSpectrum para todos los Sistemas bajo contrato de un mismo contrato de servicio. Si el contrato de soporte del Cliente no alcanza el importe mínimo anual requerido, no se proporcionarán estos servicios de aprendizaje. El Cliente puede visitar <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> para consultar el importe mínimo requerido o ponerse en contacto con un representante de ventas de Sun para solicitar más información.

## 1 Responsabilidades del cliente

**Integración y pruebas.** Antes de utilizar el Software bajo Contrato, el Cliente llevará a cabo la adecuada integración y prueba de las aplicaciones de software. Específicamente, las pruebas deben incorporar pruebas de tensión, de volumen, pruebas de extremo a extremo y de funcionamiento. La configuración del entorno de prueba debe ser idéntica a la del entorno de hardware y software admitido por Sun.

**Mantenimiento del sistema.** El Cliente deberá llevar a cabo los procedimientos de mantenimiento del sistema indicados, incluida pero sin limitarse, a la instalación de actualizaciones de software, a la actualización del software y del firmware, el mantenimiento de los sistemas de archivo y el seguimiento de la información de diagnóstico preventiva.

**Personal cualificado.** El Cliente se asegurará de que los Contactos que realicen llamadas de

soporte relativas al Software bajo contrato estén certificados o formados sobre el Software bajo contrato para diagnosticar y resolver los errores de funcionamiento del sistema bajo la dirección de Sun. Los contactos que realicen llamadas de soporte relativas al sistema operativo Solaris o al software que se ejecuta en la plataforma Solaris deben ser administradores Solaris certificados (niveles I y II como mínimo) o estar cualificados por Sun.

**Información de contrato.** Si Sun no puede obtener información de autorización del proceso de registro y por petición de Sun, el Cliente proporcionará a Sun un número de contrato de soporte válido para el Software bajo contrato, el código de identificación del producto de Software bajo contrato y cualquier otra información que Sun solicite de manera razonable, con el fin de demostrar que el Cliente está autorizado a recibir el Servicio antes de su entrega.

**Datos de casos.** El Cliente proporcionará a Sun un caso de prueba reproducible o información suficiente para que Sun pueda duplicar o reproducir los problemas comunicados. Puede que Sun no proporcione soporte para el Software bajo contrato en todas las plataformas de hardware o software, o que Sun no sea capaz de duplicar o reproducir el problema en todas las plataformas. Por consiguiente, es responsabilidad del Cliente determinar, antes de la compra, si Sun admite el software en la plataforma del Cliente.

**Medidas correctivas.** El Cliente pondrá en práctica con toda prontitud las medidas correctivas que Sun le sugiera. Las cuestiones relacionadas con el sistema que resulten de la no implementación por parte del Cliente de las medidas correctivas pueden tener como resultado cargos adicionales por tiempo y materiales para reparaciones.

**Alcance de los servicios.** El Cliente utilizará las actualizaciones de software, las prestaciones de nuevos productos y otros servicios sólo con el Software bajo contrato del Cliente. No se conceden licencias para ningún otro uso o aplicación, y cualquier otro uso o aplicación está prohibido.

**Servicio Sun Connection - Responsabilidades del cliente** Si el software del Servicio Sun Connection forma parte del Software bajo contrato, se pueden aplicar las responsabilidades del Cliente que se enumeran a continuación:

- **Conectividad.** El Cliente es responsable de todas las telecomunicaciones, conectividad remota, seguridad, acceso a Internet y de todas las cuotas relacionadas con el uso del Cliente del software del Servicio Sun Connection y el Servicio de conocimientos.
- **Licencias del cliente.** El cliente es responsable de la obtención y adquisición de los derechos y licencias necesarios para la utilización y el soporte de cualquier hardware del cliente, software, servicio o cualquier tipo de tecnología o requisitos del sistema necesarios para la utilización del software del Servicio Sun Connection, tal y como especifica Sun en la guía de administración y otros documentos aplicables.
- **Licencia de las distribuciones admitidas.** El Cliente es el único responsable de obtener y adquirir licencias y suscripciones para las Distribuciones admitidas y los Componentes, incluidos los derechos para obtener y utilizar cualquier parche, paquete y actualización, del licenciante que corresponda.
- **Descarga e instalación.** El Cliente es responsable de la descarga e instalación correctas del software del Servicio Sun Connection, antes de utilizar el Servicio de conocimientos.

● **Registro.**

(a) Mediante Sun Connection Inventory Channel, el Cliente acepta registrar de forma electrónica los productos admitidos por Sun (hardware y software) y transmitir el registro y los datos de inventario a Sun en un plazo no superior a treinta (30) días a partir de (i) la recepción del producto, (ii) el inicio del servicio o (iii) la notificación de Sun de que un producto Sun que ya está utilizando el cliente se ha añadido a la lista de productos admitidos, según proceda. La lista actual de productos admitidos está disponible en <http://www.sun.com/service/registration/>. Puede acceder al servicio Sun Connection Inventory Channel en la siguiente dirección URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) El Cliente reconoce y acepta que el retraso en llevar a cabo el registro de los productos admitidos por Sun y la transmisión del registro y los datos de inventario a Sun tal como se describe anteriormente, podría ocasionar el retraso del servicio o la imposibilidad de ser prestado. El registro puede requerir la instalación de un software adicional en el sistema del Cliente. Puede consultar más información sobre los requisitos de instalación en la siguiente dirección URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información obtenida del cliente mediante el proceso de registro, así como a no revelar dicha información a terceros.

(d) El proceso de registro puede variar de un país a otro. Sun se reserva el derecho a modificar el método de registro, inventario, autorización y entrega del servicio según convenga.

## **Estipulaciones adicionales**

**Resolución de los problemas.** Sun hará esfuerzos comercialmente razonables por resolver las solicitudes de soporte del Cliente. Sin embargo, hay solicitudes de servicio para las cuales no es posible encontrar una solución razonable.

**Limitaciones de soporte.** Sun no tiene ninguna obligación de prestar servicio en caso de problemas causados por las siguientes acciones u omisiones del Cliente: (i) accidente, negligencia, uso indebido o modificación del software; (ii) incumplimiento de las recomendaciones relativas al entorno de instalación; (iii) uso del software en sistemas que no sean aquellas plataformas de hardware y software admitidas por Sun para el Software bajo contrato; (iv) no incorporación o implementación de actualizaciones o soluciones temporales previamente suministradas por Sun que corregirían o mitigarían los problemas.

**Plataformas de otros fabricantes.** En caso de usar el software de Sun en plataformas de otros proveedores, las siguientes responsabilidades y limitaciones adicionales del Cliente han de tenerse en cuenta.

Sun diagnosticará los problemas que se produzcan con el Software bajo contrato que se use con

plataformas de otros proveedores (hardware, sistema operativo o software subyacente, como middleware, de otros proveedores) para determinar si la causa se encuentra en el software bajo contrato o en la plataforma de otros proveedores.

A la hora de determinar las obligaciones de soporte de Sun, se aplicarán las siguientes condiciones:

- Sólo se ofrece soporte para las configuraciones aprobadas que se indican en la descripción del producto, notas de la versión o sitios Web de Sun específicos del producto.
- El software instalado no se ha modificado y está en las mismas condiciones desde su entrega por parte de Sun, salvo en lo que se refiere a la instalación de las actualizaciones de software proporcionados por Sun y por los controladores suministrados por proveedores específicos.
- Sun sólo será responsable de solucionar el problema si éste puede reproducirse en plataformas Sun originales (es decir, en plataformas suministradas por Sun; no en sistemas de otros proveedores con el procesador UltraSPARC® de Sun) o en plataformas recomendadas por Sun en configuraciones aprobadas. Si Sun no puede reproducir el problema en estas plataformas, queda a su discreción proporcionar soporte adicional o pedir al Cliente que envíe la plataforma para investigar el problema con más detenimiento.

Si Sun considera que el problema es del Software bajo contrato, Sun continuará proporcionando soporte y una posible solución al problema de la misma forma y con las mismas limitaciones que si el Software bajo contrato estuviera ejecutándose en una plataforma de Sun o recomendada por Sun.

**Derecho a suspender el soporte.** Como parte del ciclo de vida de los productos de Sun, es posible que Sun suspenda el servicio de soporte de conformidad con la Política de retirada de unidades obsoletas de Sun. Por lo tanto, Sun se reserva el derecho de suspender el servicio de soporte para ciertos productos o versiones de software durante el periodo del contrato, de acuerdo con dicha política. La Política de retirada de unidades obsoletas de Sun se publica en la página Web de Sun.

**Servicios mediante una cuota adicional.** Por una cuota adicional, el Cliente puede adquirir los siguientes servicios adicionales, en caso de que estén disponibles:

- **Service Account Manager.** Sun asignará un responsable de cuenta de Sun (se tienen disponibles cargos de tiempo parcial/asignado o de tiempo completo/dedicado). El responsable de cuenta de Sun puede suministrar información disponible sobre fallos y errores conocidos, problemas potenciales con el sistema y actualizaciones de software disponibles. El responsable de cuenta de Sun proporcionará una revisión de cuenta semestral de la actividad y requisitos de servicio del Cliente a petición de éste. Estos servicios se proporcionan durante el horario de oficina local de Sun, sin incluir los días festivos.
- **Medios adicionales.** Copias adicionales de los medios físicos del Software bajo contrato.

Este Servicio está sujeto al contrato actual de servicios con Sun que rige la prestación de Servicios. Si no tuviera un contrato de servicios con Sun que rigiera la prestación de Servicios, dicha prestación estaría sujeta a las condiciones establecidas en [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Este Listado de servicios o Declaración de trabajo no constituye una oferta de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, sólo se encuentra disponible dentro de los países citados. Toda referencia a "Cliente" en este Listado de servicios tiene derecho a recibir los Servicios.

Enero de 2009