

Sun Java System Application Server Software (Release 9.1) Venezuela

1. Alcance

Este Servicio proporciona al Cliente soporte telefónico y online para problemas de software y otras prestaciones, como se describe en la sección 2 a continuación, para el Software de servidor de la aplicación del sistema Java de Sun Versión 9.1. Sun hará todo lo posible dentro de un marco razonable en términos comerciales para proporcionar este Servicio.

2. Tareas y Prestaciones de Sun

El “Software amparado” es la versión binaria del software de Servidor de la aplicación del sistema Java de Sun Versión 9.1 por el que el Cliente ha pagado la cuota aplicable al Servicio. Los siguientes Servicios se brindan durante cada plazo anual por el cual se abonaron las cuotas correspondientes, dependiendo del número de ranuras. Para poder utilizar el Software amparado, el Cliente deberá poseer una licencia válida.

Se encuentran disponibles tres niveles de soporte:

Funciones de suscripción	Estándar	Premium	Premium Plus
SKU vendidos en	4 Unidades de ranuras o 32 Unidades de ranuras	4 Unidades de ranuras o 32 Unidades de ranuras	4 Unidades de ranuras o 32 Unidades de ranuras
Soporte técnico telefónico y online	12 x 5 horario de oficina	Servicio 24 horas, de lunes a domingo	Servicio 24 horas, de lunes a domingo
Acceso a base de conocimiento	●	●	●
Acceso a actualizaciones de Software	●	●	●
Alertas y Notificaciones de Sun	●	●	●
Asistencia de un Experto de desarrollo Sun	Respuesta en 24 horas (Para 32 ranuras o más)	Respuesta en 24 horas (Para 32 ranuras o más)	Respuesta en 24 horas (Para 32 ranuras o más)
Créditos de capacitación SunSpectrum (si lo elige)	●	●	●
Soporte Integrado entre Proveedores SunVIP	No se incluye	●	●
Defensor del cliente	No se incluye	No se incluye	●
Equipo de soporte centrado en el Cliente	No se incluye	No se incluye	●

2.1 Soporte del Software:

De acuerdo con el nivel de Servicio que haya adquirido y al cual tenga derecho el Cliente, Sun

proporcionará soporte para el software (“Soporte”) de conformidad con uno de los siguientes niveles:

- **Plan de servicio de soporte de software Estándar de Sun** consiste de Soporte Técnico telefónico y online para los problemas del Software amparado durante el horario de oficina local de Sun, excluyendo los feriados. Este plan de servicio se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>
- **Plan de servicio de soporte de Software Premium de Sun** consiste en soporte telefónico y online para todos los problemas del Software amparado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días feriados. Este plan de servicio se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-20070714.pdf>
- **Plan de servicio de soporte de Software Premium Plus de Sun** que consiste de todos los servicios incluidos en el Plan de servicio de soporte al Software Premium de Sun, más lo siguiente:
 - **Defensor del cliente.** El Defensor del cliente ofrece los siguientes servicios:
 - a) De forma proactiva, envía información actualizada acerca de problemas de soporte;
 - b) Revisa y administra cualquier solicitud(es) de soporte pendiente(s);
 - c) Ofrece revisiones e informes trimestrales sobre el desempeño del servicio de soporte técnico;
 - d) Brinda actualizaciones de software (parches) a los que el Cliente tiene derecho cuando corresponde y es necesario para el entorno del Cliente;
 - e) Aconseja proactivamente al Cliente instalar una actualización del software (parche) al que el Cliente tiene derecho si es necesario;
 - f) Entabla y mantiene una relación con los Contactos del Cliente, y les brinda acceso a toda la información de soporte de Sun que corresponda y a la que el Cliente tiene derecho; y
 - g) Ofrece información pertinente acerca de los productos, servicios y cursos de capacitación de Sun.
 - **Equipo de soporte centrado en el Cliente.** Este Servicio gira en torno a la relación con el Cliente y se ofrece por medio de recursos designados de ingeniería de soporte en forma remota (máximo 5 (cinco) ingenieros de soporte designados). Los ingenieros designados de Sun y los Contactos del Cliente se encargan de entablar y mantener esa relación.

El Plan de servicio de soporte de Software Premium de Sun se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:

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

- **Asistencia de un Experto de desarrollo ("DEA")** se define como un acceso al personal de soporte de ingeniería que proporcionará consejos sobre cómo solucionar problemas de programación relacionados con el Software amparado durante los esfuerzos de desarrollo del Cliente. También se brindarán consejos respecto de soluciones temporales, mejores prácticas, e indicadores relacionados con el Software amparado, pero DEA no cubre escalación de errores, resolución, actualizaciones de software, o parches. Sun no brinda servicios de desarrollo como parte de DEA. Si el Cliente paga cuotas aplicables para el Servicio de 32 ranuras para el Software amparado,

por año, el Cliente tiene derecho a DEA online ilimitado para el Software amparado durante el plazo del Servicio. El Cliente podrá solicitar soporte DEA veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. Se asignará un ingeniero de soporte para el problema a un promedio de un (1) día laboral. El Cliente presentará una solicitud de incidente para DEA por cada problema técnico específico a través de Internet, utilizando una plantilla diseñada por Sun:

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

2.2 Versiones y actualizaciones de software

Acceso a actualizaciones de software. Salvo que Sun especifique lo contrario, el Cliente tendrá derecho a recibir todas las versiones del Software amparado en el momento, si las hubiera, en que dichas versiones se encuentren disponibles. En caso de estar disponibles, las versiones de software y cualquier documentación relacionada se pondrán a disposición del Cliente a través de su descarga electrónica.

Acceso a actualizaciones (parches) de software. Salvo que Sun especifique lo contrario, el Cliente tendrá derecho a recibir todas las actualizaciones del Software amparado, en el momento, si las hubiera, en que éstas se encuentren disponibles para Sun. Las actualizaciones de software estarán disponibles mediante descarga electrónica.

2.3 Servicios conectados

Servicio Sun Connection.

Si el software del servicio Sun Connection Service forma parte del Software amparado, el Cliente recibirá acceso electrónico a través de Internet al servicio de Sun Update Connection ("Servicio de conocimiento"), que es para uso interno del Cliente sólo en relación con el Software de Sun Connection Service.

El Cliente puede tener acceso a los tipos de "Canales de conocimiento" para su uso sólo en relación con la cantidad de ranuras de CPU para el plazo por cual el Cliente ha pagado una suscripción, según se especifica en la confirmación de pedido o cotización aplicable.

El Servicio de conocimiento proporciona al Cliente información sobre reglamentaciones y dependencia de parches (PKG/RPM), y demás información para el acceso a parches y a actualizaciones para ciertos sistemas operativos admitidos de Sun o de otros licenciantes, tales como Red Hat, SuSE y Solaris ("Distribuciones admitidas"), a medida que estos datos e información se encuentren disponibles comercialmente. Como parte de su funcionalidad, el Servicio de conocimiento alerta a los Clientes de Distribuciones admitidas sobre determinados datos y componentes de software recomendados (en conjunto, "Componentes") que los Clientes pueden instalar y usar en relación con actualizaciones y mantenimientos de sus sistemas operativos para facilitar su rendimiento. Sun sólo proporcionará a los Clientes que posean licencias o suscripciones válidas y en vigencia para las Distribuciones admitidas copias de estos Componentes o el acceso a los mismos, o alertará a los Clientes para que obtengan dichos componentes directamente del correspondiente licenciante.

El Cliente acepta que el uso que hace del Servicio de conocimiento puede verse suspendido periódicamente debido a interrupciones del servicio planificadas. Sun hará

todo lo posible dentro de un marco razonable en términos comerciales para minimizar el impacto de las interrupciones del servicio planificadas y notificar con antelación al Cliente sobre cualquier período de inactividad planificado.

- El servicio Sun Connection evoluciona continuamente. Sun puede realizar sustituciones y modificaciones del servicio Sun Connection en cualquier momento, conforme a su criterio.
- La dirección URL de respuestas a las preguntas técnicas más frecuentes sobre el software de Sun Connection Service está sujeta a cambios y Sun puede actualizarla y eliminarla, conforme a su solo criterio.

Acceso al Centro de soporte online. El Cliente recibirá acceso (que sólo puede utilizarse para el Software amparado) a los recursos relevantes 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 los contactos derivados del contrato de soporte;
- Actualizar las licencias de software (excepto las del sistema operativo Linux y el software Sun Connection Service);
- Obtener algunas actualizaciones de software, que el cliente tiene derecho a recibir (excepto las actualizaciones del sistema operativo Linux y el software Sun Connection Service).

La disponibilidad de las características del Centro de Soporte Online puede variar de un país a otro. Sun puede realizar sustituciones y modificaciones del Centro de Soporte Online en cualquier momento, conforme a su criterio. El uso del Centro de Soporte Online está sujeto a los términos de uso disponibles en sun.com.

SunSolve Online. De conformidad con los términos y condiciones del Contrato de Licencia de SunSolve, el Cliente puede obtener acceso a la base de datos SunSolve las 24 horas del día, los siete días de la semana, exclusivamente para uso interno del Cliente y únicamente para el Software amparado. Para tener acceso a la base de datos SunSolve, el Cliente deberá contar con una cuenta online de Sun y aceptar el Contrato de Licencia de SunSolve online. El Cliente acepta y reconoce que el acceso a la base de datos SunSolve y el uso de ésta por parte del Cliente se registrará por el Contrato de Licencia 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 del sistema de los productos de Sun.
- Artículos de soporte técnico e informes de actualizaciones de software (parches) y errores con información para la resolución de problemas de hardware y software de Sun previamente identificados.
- Actualizaciones de software para el Software amparado, si se encuentran disponibles;
- Servicio SunSolve EarlyNotifier, que permite al Cliente solicitar que se le informe cuando se revisen o actualicen los documentos de SunSolve.

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

2.4 Servicios de aprendizaje de Sun

Plan de la Biblioteca de aprendizaje electrónico de SunSpectrum. Sun proporcionará acceso al Cliente a módulos de capacitación seleccionados de la Biblioteca de aprendizaje electrónico de SunSpectrum. Los módulos de capacitación 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 educativos diseñados para facilitar la mejora de la capacidad técnica de los empleados durante cada periodo de 12 meses de vigencia del contrato de soporte del Cliente. Cada conjunto de servicios deberá usarse dentro de ese periodo de 12 meses. Estos servicios educativos se centrarán en comprender las capacidades del Cliente, evaluar sus necesidades de capacitación y proporcionar una combinación de servicios de aprendizaje que satisfagan las necesidades detectadas. Los servicios educativos suministrados pueden incluir cualquier servicio de la cartera educativa de Sun (se excluye el programa Corporate Learning Pass). La cantidad de créditos no podrá superar el 2% del valor anual del contrato del Cliente, o 50.000 dólares (o su equivalente en la moneda local) por cada periodo de 12 meses.

Nota 1: Los créditos del servicio de aprendizaje de Sun sólo se proporcionarán a los Clientes cuyo contrato de soporte con SunSpectrum alcance un importe mínimo anual. El importe anual del contrato de soporte con SunSpectrum se determina calculando el importe anual neto del contrato para todos los Sistemas amparados en un contrato de servicio. Si el Contrato de soporte del Cliente no alcanza el importe mínimo anual requerido, no se proporcionarán estos servicios educativos. Visite <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> para consultar el importe mínimo requeridos o póngase en contacto con un representante de ventas de Sun para solicitar más información.

3. Responsabilidades del Cliente

Integración y pruebas. Antes de utilizar el Software amparado, el Cliente llevará a cabo una integración apropiada y las pruebas de 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 Software amparado aplicable y a la del entorno de hardware admitido por Sun.

Mantenimiento del sistema. El Cliente deberá llevar a cabo los procedimientos de mantenimiento del Sistema indicados, entre los que se incluyen, sin limitaciones, la instalación de actualizaciones de software, la actualización del software y del firmware, el mantenimiento de los sistemas de archivos y el seguimiento de la información de diagnóstico preventiva.

Personal calificado. El Cliente se asegurará de que los Contactos que realicen llamadas de soporte relativas al Software amparado cuenten con la certificación o la capacitación necesaria en el Software amparado para diagnosticar y solucionar errores de funcionamiento del Software amparado (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 certificados de Solaris (niveles I y II como mínimo) o personal calificado por Sun.

Información contractual. Si Sun no puede obtener dicha información mediante proceso de registro ni mediante solicitudes, el Cliente proporcionará a Sun un número de contrato de soporte válido para el Software amparado, el código de identificación del producto de Software amparado 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 del caso. El Cliente proporcionará a Sun un caso de prueba reproducible o la información necesaria para que Sun pueda duplicar o reproducir los problemas comunicados. Es posible que Sun no proporcione soporte para el Software amparado en todas las plataformas de hardware o software o que 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 los Productos amparados reciben el soporte de Sun en la plataforma del Cliente.

Medidas correctivas. El Cliente pondrá en práctica lo antes posible las medidas correctivas que Sun le sugiera. Los problemas relacionados con el Software que resulten de la no implementación por parte del Cliente de las medidas correctivas sugeridas por Sun pueden tener como resultado cargos adicionales por tiempo y materiales para reparaciones.

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

Sun Connection Service: responsabilidades del cliente. Si el servicio Sun Connection forma parte del Software amparado, las siguientes responsabilidades se aplicarán al Cliente:

- **Conectividad.** El Cliente es responsable de todas las telecomunicaciones, la conectividad remota, la seguridad, el acceso a Internet y todas las cuotas relacionadas con este Servicio, de acuerdo con el uso que el Cliente haga del software Sun Connection Service y el Servicio de conocimiento.
- **Licencias del Cliente.** El Cliente es responsable de la obtención y adquisición de las licencias y los derechos de uso necesarios, y de cumplir con los requisitos de hardware, software y servicio del cliente, así como de los demás requisitos de sistema y tecnología, para su uso del software Sun Connection Service, según lo especifica Sun en la guía administrativa y en toda la documentación aplicable.
- **Licenciantes de distribuciones admitidas.** El Cliente es el único responsable de la obtención y adquisición de licencias o suscripciones para las Distribuciones admitidas y los Componentes, en los que se incluyen los derechos de obtener y utilizar los respectivos parches, paquetes y actualizaciones, del correspondiente licenciante.
- **Descarga e instalación.** El Cliente es responsable de la descarga e instalación satisfactorias del software Sun Connection Service antes del uso del Servicio de conocimiento.
- **Registro.**
 - (a) Al utilizar el Canal de inventario de Sun Connection, el cliente acepta registrar electrónicamente los productos de Sun para los que se ofrece soporte (hardware y software) y a transmitir los datos de registro e inventario a Sun en un período de

tiempo razonable que no supere los treinta (30) días a partir de (i) la recepción del producto en cuestión por parte del Cliente, (ii) inicio del Servicio, o (iii) notificación de Sun que el producto de Sun utilizado por el cliente se ha agregado a la lista de productos admitidos, lo que mejor se aplique. Puede encontrar la lista actual de productos admitidos en <http://www.sun.com/service/registration/>. Puede acceder al servicio de Canal de inventario de Sun Connection en la siguiente URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) El Cliente acepta y reconoce que su retraso al registrar los productos de Sun para los que se ofrece soporte y transmitir dicho registro y datos de inventario a Sun, según lo descrito anteriormente, podría ocasionar el retraso de Sun o la imposibilidad de llevar a cabo el Servicio. Es posible que el registro requiera la instalación de software adicional en el sistema del cliente. Puede encontrar información sobre los requisitos de la instalación en la siguiente URL <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(d) Sun tratará toda la información que obtenga del Cliente mediante el proceso de registro como confidencial, y no revelará dicha información a ningún tercero.

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

4. Disposiciones adicionales

Resolución de los problemas. Sun hará todo lo posible para dar respuesta a las solicitudes de servicio del Cliente. Sin embargo, hay solicitudes de servicio para las cuales no es posible encontrar una solución razonable.

Limitaciones de soporte. Sun no tendrá obligación alguna de prestar servicios por problemas derivados de las siguientes acciones del Cliente: (i) sufra un accidente, tenga un descuido, haga mal uso o una modificación del software; (ii) No siga las recomendaciones relativas al ambiente de instalación; (iii) use el Software en sistemas que no sean aquellas plataformas de hardware y software soportadas por Sun respecto al Software amparado; o (iv) no incorporara o implementara cualquier actualización de software o soluciones temporales previamente suministrados por Sun que corregirían o mitigarían los problemas.

Soporte para productos en plataformas de otros proveedores. En caso de usar el software de Sun en plataformas de otros proveedores, las responsabilidades y limitaciones siguientes han de tenerse en cuenta:

Sun diagnosticará los problemas que se produzcan con el Software amparado 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 amparado o en la plataforma de otros proveedores.

Las siguientes condiciones deben considerarse al determinar las obligaciones de Sun a la hora de proporcionar soporte:

- Sólo se ofrece soporte para las configuraciones calificadas tal como aparecen en la descripción del producto o notas o

en los sitios Web de Sun específicos del producto.

- El Software amparado instalado no se ha modificado y está en las mismas condiciones desde su entrega por parte de Sun, y sólo se han aplicado las actualizaciones de software proporcionadas por Sun y 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 calificadas. Si Sun no puede reproducir el problema en estas plataformas, queda a su discreción dar soporte adicional o pedir al Cliente que envíe la plataforma para investigar el problema con más detalle.

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

Derecho a discontinuar el soporte. Puede que sea necesario, como parte de la vida útil de los productos de software de Sun, discontinuar el soporte de acuerdo con la Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas de Sun en vigencia en ese momento y, por lo tanto, Sun se reserva el derecho de interrumpir el soporte de determinados productos o versiones de software, durante la vigencia del contrato, en función de lo establecido en esta Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas. La Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas de Sun se publica en las páginas Web de Sun.

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

- **Gerente de cuenta de servicio.** Sun asignará un Gerente de cuenta de Sun (se dispone de cargos de tiempo parcial/asignado o de tiempo completo/dedicado). El Gerente de cuenta de Sun puede suministrar información que tenga disponible sobre fallas y errores conocidos, problemas potenciales con el sistema y actualizaciones de software disponibles. El Gerente 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 prestan en horario hábil local normal de Sun y excluyen los días feriados por ley.
- **Medios adicionales.** Copias adicionales de los medios físicos para el Software amparado.

Este servicio está sujeto a los acuerdos de servicio previos que usted tenga con Sun, los cuales determinan la entrega de los servicios. En caso de que no tenga ningún contrato de servicio con Sun que determine la entrega de los servicios, la entrega de Servicios por parte de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. La presente Lista de servicios o Declaración de trabajo (SOW) no constituye una oferta por parte de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, solo se encuentra disponible dentro de los países citados. Toda referencia al “Cliente” en esta Lista de servicios tiene derecho a recibir los Servicios.

Última revisión: diciembre de 2008