

Java System Suite Brasil

1. Escopo

Este Serviço fornecerá suporte e manutenção de Software, e outros produtos/serviços a serem entregues, conforme descrito ou mencionado abaixo para o Java System Suite Software (“Software”).

2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues pela Sun

Os serviços a seguir são fornecidos durante cada período de um ano:

- **Suporte ao Software.** Dependendo do nível de serviço ao qual o Cliente tem direito, a Sun fornecerá suporte ao software sob um dos seguintes níveis de serviços:

- **Serviços de Suporte Padrão ao Software Sun**, que consistem em: (i) suporte on-line e por telefone para problemas de software 5x12 (cinco dias por semana, 12 horas por dia), (ii) versões otimizadas de softwares e (iii) outros produtos/serviços a serem entregues para este serviço, conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:

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

Nota: O software Java Studio Creator, um componente do Java System Suite, não está incluído nos Planos de Serviço de Software Sun (S3P). O suporte para este componente deve ser obtido pela Sun Developer Network, conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:

<http://www.sun.com/service/servicelist/ss/swdevelopsupport-us-eng-20040625.pdf>

- **Serviços de Suporte Premium ao Software Sun**, que consistem em: (i) suporte on-line e por telefone para problemas de software 7x24 (sete dias por semana, 24 horas por dia), (ii) versões otimizadas de softwares e (iii) outros produtos/serviços a serem entregues para este serviço, conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:

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

Nota: Apenas chamadas de Prioridade 1 terão um recurso de “transferência ao vivo”. Isso não se aplicará a chamadas de Prioridade 2 ou 3.

- **Manutenção do Software.** A Sun fornecerá ao Cliente notificação de disponibilidade e acesso a download eletrônico do Software para:
 - Execução inicial (fornecimento do Java System Suite ao cliente inicialmente)
 - Atualizações periódicas (upgrades, atualizações e patches de software)

3. Responsabilidades do Cliente

As responsabilidades do cliente ("Responsabilidades do Cliente") estão relacionadas a seguir:

- Fornecer todas as informações necessárias estabelecidas no Contrato de Licença de Código Binário ou nesta Lista de Serviços – ou razoavelmente determinadas como necessárias pela Sun – para entregar o Serviço, incluindo, entre outros, informações sobre configuração e conectividade da rede, RAID, LUN, serviços de gerenciamento de sistemas, nomenclatura de domínios e sistemas, e configuração de IP.
- Mediante solicitação da Sun, permitir à Sun acesso às instalações, aos sistemas e ao ambiente operacional do Cliente, inclusive acesso ao diretório-raiz.
- Fornecer à Sun o nome e número de telefone de um funcionário que atuará como o ponto de contato designado para os objetivos deste Serviço.
- Este Serviço inclui somente as tarefas e os produtos/serviços a serem entregues descritos acima. A Sun também oferece outros serviços de configuração e implementação conforme termos e condições vigentes. Entre em contato com o representante de vendas da Sun para obter mais informações sobre os serviços de implementação disponíveis.
- Todos os Softwares e produtos de hardware e software relacionados ao Software ("Ambiente do Sistema") ou que sofram seu impacto devem ser instalados de acordo com os padrões de qualidade da Sun. Se a Sun constatar que o Software ou o Ambiente do Sistema não foi instalado de acordo com os padrões de qualidade da Sun, poderá cobrar do Cliente com base no tempo e nos materiais utilizados para os trabalhos necessários para permitir a entrega deste Serviço.
- Este serviço poderá não estar disponível, integral ou parcialmente, em todas as áreas, ou poderá incluir taxas adicionais, como viagens extras, acomodação e despesas com diárias, dependendo da distância entre o Cliente e uma localidade da Sun, ou caso a Sun determine a necessidade de visitas adicionais ao local.
- A menos que acordado de outra forma entre o Cliente e a Sun, todos os serviços serão realizados durante o horário de trabalho normal da Sun, excluindo sábados, domingos e feriados.
- A Sun poderá subcontratar ou atribuir a terceiros a realização de um ou todos os serviços aqui descritos.
- A obrigação da Sun de fornecer este Serviço e de cumprir as datas de entrega do serviço está sujeita ao fato de o Cliente cumprir as Responsabilidades do Cliente e agendar serviços antes das datas definidas na Lista de Serviços, a menos que essas datas sejam prorrogadas mediante solicitação da Sun.
- Observe que, se a Empresa tiver adquirido o Java System Suite para uso somente em instituição educacional, ela receberá somente o Suporte Padrão ao Software Sun ou o Suporte Premium ao Software Sun.

4. Serviços Adicionais Cobrados

Por uma taxa adicional, o Cliente pode adquirir os seguintes serviços adicionais, onde disponíveis:

- **Contatos Adicionais.** O Cliente pode designar funcionários qualificados adequadamente como Contatos adicionais.
- **Engenharia de Suporte à Solução.** Pode ser atribuído aos grandes clientes empresariais um engenheiro de suporte à solução, que estará familiarizado com a solução e oferecerá suporte relacionado ao projeto e à arquitetura da solução para ajudar a aumentar a disponibilidade e reduzir os custos de suporte.

Para obter mais informações, consulte:

<http://www.sun.com/service/solutionsupport/index.html>

No caso de o Cliente adquirir os Serviços acima descritos da Sun, esta Lista de Serviços e qualquer SOW aplicável serão incorporadas por referência e estarão sujeitas aos termos e às condições do Comprovante de Licença ou do Contrato, ou qualquer outra documentação que tenha sido celebrada recentemente entre as partes e mediante a qual o Cliente possa solicitar produtos e serviços da Sun ("Contrato"). A Sun não está obrigada a executar os Serviços descritos nesta Lista de Serviços, ou SOW, a não ser que o Cliente possua um Contrato em vigor com a Sun e tenha recebido uma confirmação ou o Comprovante de Licença, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra/contratação ou a ordem eletrônica do Cliente para determinado Serviço. Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta nem um convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços descritos acima dependem da disponibilidade e dos recursos e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis nos países acima mencionados. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun.

Última revisão: fevereiro de 2006