

Java System Suite Venezuela

1. Alcance

Este Servicio proporciona soporte y mantenimiento del Software, así como otros entregables para el software Java System Suite (en adelante, el “Software”), tal como se describe o se hace referencia a continuación.

2. Tareas y Entregables de Sun

Se ofrecen los siguientes servicios durante cada período anual:

- **Soporte para el Software.** De acuerdo con el nivel de servicio al cual tenga derecho el Cliente, Sun proporcionará soporte para el software de conformidad con uno de los siguientes niveles de servicio:

- **Servicios de Soporte Standard para Software de Sun:** (i) soporte telefónico y online 12 horas al día, cinco días a la semana para resolver problemas de software, (ii) versiones de mejora del software y (iii) otros entregables para este servicio como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:

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

Nota: el software Java Studio Creator, un componente de Java System Suite, no está incluido en los Planes de Servicios para Software de Sun (S3P). El soporte para este componente se debe obtener a través de Sun Developer Network como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:

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

- **Servicios de Soporte Premium para Software de Sun:** (i) soporte telefónico y online 24 horas al día, siete días a la semana para resolver problemas de software, (ii) versiones de mejora del software y (iii) otros entregables para este servicio como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:

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

Nota: la transferencia automática de llamadas sólo se realizará para las llamadas de Prioridad 1, y no para las de Prioridad 2 o 3.

- **Mantenimiento del software.** Sun proporcionará al Cliente notificaciones de disponibilidad y acceso para descargar el Software electrónicamente a fin de realizar las siguientes tareas:
 - Instalación inicial (el software Java System Suite se proporciona al cliente por primera vez).
 - Actualizaciones periódicas (mejoras, actualizaciones y parches para el software).

3. Responsabilidades del Cliente

A continuación se establecen las responsabilidades del Cliente (en adelante, las “Responsabilidades del Cliente”):

- Proporcionar toda la información necesaria de acuerdo con el Contrato de Licencia de Código Binario o el presente Servicio Listado, o bien aquella que Sun estime razonablemente necesaria para la entrega de este Servicio. Esto incluye, pero no se limita a, información acerca de la configuración y conectividad de la red, RAID, LUN, servicios de administración del sistema, nombres de los sistemas y dominios, y configuración IP.
- Si Sun así lo requiere, poner a su disposición las instalaciones, los sistemas y el entorno operativo, incluido el acceso al directorio raíz.
- Proporcionar a Sun el nombre y el número de teléfono de un empleado que actuará como punto de contacto durante la entrega del Servicio.
- Este Servicio incluye sólo las tareas y entregables descritos previamente. Sun proporciona otros servicios adicionales, incluidos los servicios de implementación y configuración, que pone a su disposición de acuerdo con los términos y condiciones vigentes en ese momento. Si desea obtener más información acerca de los servicios de implementación disponibles, póngase en contacto con un representante de ventas de Sun.
- Todo el Software y hardware, así como cualquier software relacionado con el Software o en el que éste repercuta (en adelante, "Entorno del sistema") debe instalarse de acuerdo con las normas de calidad de Sun. En caso de que Sun determinara que el Software o el Entorno del sistema no se han instalado según las normas de calidad de Sun, Sun podría efectuar cargos al Cliente por tiempo y materiales por cualquier trabajo que considere necesario para permitir la entrega de este Servicio.
- Es posible que este Servicio no esté disponible, total o parcialmente, en todas las zonas o que conlleve cargos adicionales, incluidos gastos de viaje, alojamiento y viáticos, en función de la proximidad del Cliente a la ubicación de Sun o en caso de que Sun determine que se requieren visitas adicionales a las instalaciones del Cliente.
- A menos el Cliente y Sun acuerden lo contrario, todos los servicios se ofrecerán durante el horario normal de oficina de Sun, sin incluir sábados, domingos ni días feriados.
- Es posible que Sun subcontrate o asigne la prestación de todos o alguno de los servicios descritos en el presente documento.
- La obligación de Sun de prestar este Servicio y de cumplir las fechas de entrega del servicio está sujeta a que el Cliente cumpla las Responsabilidades del Cliente y que programe los servicios en fechas anteriores a las indicadas en el presente Servicio Listado, a menos que estas fechas se extiendan por solicitud de Sun.
- Tenga en cuenta que si la Compañía ha adquirido Java System Suite para su uso exclusivo en una institución educativa, la Compañía únicamente recibirá el soporte Standard o Premium para software de Sun.

4. Servicios mediante una cuota adicional.

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

- **Contactos adicionales.** El Cliente puede designar empleados debidamente cualificados como Contactos adicionales.

- **Ingeniería de soporte de soluciones.** Consiste en la asignación a las grandes empresas cliente de un ingeniero de soporte de soluciones específico que conozca la solución y que aporte compatibilidad al diseño y a la arquitectura de esta solución, con el fin de ayudar a aumentar la disponibilidad y reducir los gastos de soporte.

Si desea obtener más información, consulte:

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

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