

## **Lista de Serviços para o Sistema Java Enterprise Brazil**

### **1. Escopo**

Este Serviço fornece ao Cliente suporte técnico para o Software do Sistema Java Enterprise (“Software Coberto”); acesso a atualizações periódicas do Software Coberto; Serviços e créditos para treinamento da Sun conforme definido no Contrato de Licença para Código Binário, no Comprovante de Licença e nesta Lista de Serviços, assim como em outras Listas de Serviços conforme aplicável. A menos que acordado de outra forma, os termos escritos em maiúsculas têm o mesmo significado que quando mencionados no Contrato, no Contrato de Licença para Código Binário para o Software Coberto e no Comprovante de Licença. A Sun poderá subcontratar ou transferir um ou todos os "Serviços".

### **2. Requisitos para suporte ao Sun Cluster:**

O software Sun [TM] Cluster do Cliente receberá suporte sob os termos constantes neste Serviço como e somente descrito a seguir:

- **Designação de Suporte como Missão Crítica:** A fim de designar o suporte ao software Sun [TM] Cluster do Cliente como missão crítica, o Cliente deve:

Instalar o software Sun [TM] Cluster de acordo com os padrões de instalação da Sun dentro do período de instalação definido para o Software Coberto ou Após o período de instalação de uma semana do Software Coberto, instalar o software Sun [TM] Cluster de acordo com o Serviço de Instalação do Sun [TM] Cluster adquirido pelo Cliente separadamente. Para obter mais informações sobre esse serviço, consulte

<http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html>

Se o Cliente instalar o software Sun [TM] Cluster após o período de instalação definido para o Software Coberto sem adquirir o Serviço de Instalação do Sun [TM] Cluster Enterprise, em separado, o Cliente terá de adquirir, separadamente, o Serviço de Validação do Sun Cluster, obter uma Declaração de Conformidade e manter a instalação do software Sun [TM] Cluster validada de acordo com os padrões de instalação da Sun.

### **3. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues**

Dependendo do nível de afiliação que o Cliente tenha adquirido, conforme indicado no Comprovante de Licença, as seguintes disponibilizações adicionais serão aplicadas:

#### **Níveis de Afiliação:**

<p><b>100 a 999 funcionários</b>  <b>Cliente recebe “Serviços Básicos”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte Técnico ao Software</li> <li>• Manutenção do Software</li> </ul>	<p><b>1.000 a 4.999 funcionários</b>  <b>Cliente recebe “Serviços Básicos” mais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 créditos de treinamento em Serviços da Sun</li> <li>• Dois dias de Workshop de Arquitetura</li> <li>• Serviços de instalação de uma semana</li> </ul>
<p><b>5.000 a 19.999 funcionários</b>  <b>Cliente recebe “Serviços Básicos” mais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 créditos de treinamento em Serviços da Sun</li> <li>• Dois dias de Workshop de Arquitetura</li> <li>• Serviços de instalação de uma semana</li> <li>• De 100 a 400 horas de consultoria personalizada (<i>2 horas extras para cada 100 funcionários adicionais</i>)</li> </ul>	<p><b>20.000 ou mais funcionários</b>  <b>Cliente recebe “Serviços Básicos” mais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 créditos de treinamento em Serviços da Sun</li> <li>• Dois dias de Workshop de Arquitetura</li> <li>• Serviços de instalação de uma semana</li> <li>• De 400 a 2.400 horas de consultoria personalizada (<i>2 horas extras para cada 100 funcionários adicionais</i>)</li> </ul>

- **Manutenção do Software.** A Sun fornecerá notificação de disponibilidade e acesso a download eletrônico do Software Coberto para:
  - Execução inicial
  - Atualizações periódicas
- **Suporte ao Software.** Em conformidade com o Comprovante de Licença, a Sun fornecerá suporte ao software sob um dos seguintes níveis de serviços:
  - Serviços de Suporte ao Software Sun - Premium
  - Serviços de Suporte ao Software Sun - Padrão

Uma descrição detalhada das Listas de Serviços de Suporte ao Software Sun pode ser encontrada em [www.sun.com/service/servicelist](http://www.sun.com/service/servicelist). (country specific link)

**Crédito de dois dias para o Workshop de Arquitetura.** O escopo do workshop está definido na Declaração de Práticas “Workshop de Arquitetura de Sistemas Java Enterprise”. (<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisearchwkshp-us-eng-20031010.pdf>) A Sun entrará em contato com o Cliente para definir a data do workshop. Este serviço deverá ser prestado dentro do Período Inicial. Os créditos para o workshop devem ser agendados dentro de dois meses a partir da data de início do contrato. Os créditos que não forem usados perderão sua validade ao término do Período do contrato.

**Crédito para Consultoria em Serviços Profissionais.** A Sun manterá um documento de autorização de uso pelo Cliente de consultoria e monitoramento de utilização dos Serviços Profissionais durante o Período Inicial. Os créditos para esses serviços devem ser agendados dentro de um prazo de seis meses a partir da data de início do contrato. Os créditos que não forem usados perderão sua validade ao término do Período do contrato.

**Créditos para Treinamento em Serviços Educacionais.** A Sun manterá um documento de autorização de uso pelo Cliente de prestação e monitoramento de utilização dos Serviços Educacionais durante o Período Inicial. Os créditos para esses serviços devem ser agendados dentro de um prazo de seis meses a partir da data de início do contrato. Os créditos que não forem usados perderão sua validade ao término do Período do contrato. Os créditos serão determinados conforme descrito na lista de serviços de créditos para treinamento.

**Instalação e Configuração do Software Coberto.** A Sun fornecerá um máximo de cinco dias, oito horas por dia, de serviços de instalação. O cliente poderá escolher entre os dois serviços de instalação mencionados a seguir: (1) o "Serviço de Instalação de Sistemas para Java Enterprise" (<http://www.sun.com/service.servicelist/ps/javaenterprisesysteminfrastructureimp-us-eng-200341010.pdf>) OU o "Serviço de Implementação do Sun Cluster" (<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesystemsuncclusterimp-us-eng-20031010.pdf>) Os créditos para esses serviços devem ser agendados dentro de um prazo de três meses a partir da data de início do contrato. Os créditos que não forem usados perderão sua validade ao término do Período do contrato.

### **Responsabilidades do Cliente**

- O cliente fornecerá 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, sem limitar-se a, informações sobre configuração e conectividade da rede, RAID, LUN, serviços de gerenciamento de sistemas, nomenclatura de domínios e sistemas e configuração IP.
- Mediante solicitação da Sun, o Cliente permitirá à Sun acesso às instalações, sistemas e ambiente operacional, inclusive acesso ao diretório-raiz.
- O Cliente fornecerá 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 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 Cobertos e produtos de hardware e software relacionados ao Software Coberto ("Ambiente do Sistema") ou que sofram seu impacto devem ser instalados de acordo com os padrões de qualidade da Sun. No caso de a Sun determinar que o Software Coberto ou o Ambiente do Sistema não fora instalado de acordo com os padrões de qualidade da Sun, esta poderá cobrar do Cliente baseado no tempo e nos materiais utilizados para os trabalhos necessários para ativação da entrega deste Serviço.

- Este serviço poderá não estar disponível ou poderá incluir taxas adicionais, incluindo 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.

No caso de o Cliente adquirir os Serviços acima descritos da Sun, esta Lista de Serviços e o SOW aplicável serão incorporados por referência e estarão sujeitos aos termos e às condições do Comprovante de Licença e do Contrato vigente e mais recentemente firmado entre as partes e mediante o qual o Cliente efetivará suas solicitações de 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 convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços descritos acima dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun. Tal parte no contrato poderá ser denominada "Empresa", "Cliente" ou outro termo adequado.

Última revisão: 16 de outubro de 2003