

Sistema Java Enterprise

Brasil

1. Escopo

Este Serviço fornece ao Cliente os serviços e créditos para treinamento descritos abaixo para o Software do Sistema Java Enterprise ("Software"). 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 e no Comprovante de Licença.

2. Requisitos para Designação e Suporte como Missão Crítica do Sun TM Cluster:

Para designar o software Sun TM Cluster como crucial para fins de suporte, o Cliente deve seguir um destes procedimentos:

Instalar o software Sun TM Cluster de acordo com os padrões de instalação da Sun dentro do período de instalação definido para o Software ou

Após o período de instalação designado do Software, 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>

ou

Se o Cliente instalar o software Sun TM Cluster após o período de instalação definido para o Software 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 número de Funcionários com licenças pagas, conforme indicado no Comprovante de Licença do Software aplicável, os seguintes serviços são oferecidos durante cada período de um ano:

Número de funcionários:

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

- **Manutenção do Software.** A Sun fornecerá notificação de disponibilidade e acesso a download eletrônico do Software 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/us-eng.html

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/us-eng.html#PS> Este serviço deve ser agendado dentro de um prazo de (2) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença e entregue durante os seis (6) primeiros meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. Os créditos que não forem usados perderão sua validade seis (6) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença.

Crédito para Consultoria em Serviços Profissionais. O escopo dos serviços profissionais será definido em uma Declaração de Práticas preparada pela Sun e o Cliente. A Sun manterá um documento de autorização de uso pelo Cliente de consultoria e monitoramento de utilização dos Serviços Profissionais durante os seis (6) primeiros meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. Este serviço deve ser agendado dentro de um prazo de quatro (4) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença e entregue durante os seis (6) primeiros meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. Os créditos que não forem usados perderão sua validade seis (6) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença.

Créditos para Treinamento em Serviços Educacionais. O escopo dos serviços educacionais está definido em <http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.html> A Sun manterá um registro de autorização de uso pelo Cliente de prestação e monitoramento de utilização dos Serviços Educacionais durante os seis (6) primeiros meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. Este serviço deve ser agendado dentro de um prazo de quatro (4) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. Os créditos que não forem usados perderão sua validade seis (6) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença.

Instalação do Software. A Sun fornecerá um máximo de cinco (5) dias, oito (8) horas por dia, de serviços de instalação. O cliente poderá selecionar um dos dois serviços de instalação mencionados a seguir; (1) o "Serviço de Instalação de Sistemas para Java Enterprise" <http://www.sun.com/service/servicelist/us-eng.html#PS> OU o "Serviço de Implementação do Sun Cluster" <http://www.sun.com/service/servicelist/us-eng.html#PS> Este serviço deve ser agendado dentro de um prazo de (2) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença e entregue durante os seis (6) primeiros meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. Os créditos que não forem usados perderão sua validade seis (6) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença.

Horas de Consultoria Personalizada. Este serviço fornece ao cliente os créditos de consultoria a serem usados para as atividades de configuração e migração estabelecidas em Declaração de Práticas. Este serviço deve ser agendado dentro de um prazo de dois (2) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença e entregue durante os seis (6) primeiros meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. Os créditos que não forem usados perderão sua validade seis (6) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença.

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, sem exclusividade, 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, permitir à Sun acesso às instalações, sistemas e ambiente operacional, 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 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. No caso de a Sun constatar que o Software ou o Ambiente do Sistema não foi instalado de acordo com os padrões de qualidade da Sun, esta poderá cobrar do Cliente com base 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.
- 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 atender às 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 Sistema Java Enterprise para uso somente em instituição educacional, ela receberá somente o Suporte Padrão ao Software Sun ou o Suporte Premium ao Software Sun.

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 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: março de 2004