

Sistema Java Enterprise
Java Enterprise System
Brasil

1. Escopo

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

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

Dependendo do número de Funcionários com licenças pagas, os seguintes serviços são oferecidos durante cada período de um ano:

Número de funcionários:

De 100 a 999 funcionários O Cliente recebe: - Suporte ao Software - Manutenção do Software	De 1.000 a 4.999 funcionários O Cliente recebe: - Suporte ao Software - Manutenção do Software - 10 Créditos de Treinamento - 1 Workshop de Arquitetura em dois dias - Uma semana de Serviços de Instalação
De 5.000 a 19.999 funcionários O Cliente recebe: - Suporte ao Software - Manutenção do Software - 20 Créditos de Treinamento - 1 Workshop de Arquitetura em dois dias - Uma semana de Serviços de Instalação - 100 Horas de Consultoria Personalizada , acrescidas de 2 horas adicionais para cada 100 funcionários adicionais (<i>sem exceder um total de 400 horas</i>)	20.000 ou mais funcionários O Cliente recebe: - Suporte ao Software - Manutenção do Software - 50 Créditos de Treinamento - 1 Workshop de Arquitetura em dois dias - Uma semana de Serviços de Instalação - 400 Horas de Consultoria Personalizada , acrescidas de 2 horas adicionais para cada 100 funcionários adicionais (<i>sem exceder um total de 2.400 horas</i>)

- **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 Sistema Java Enterprise, 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 Sistema Java Enterprise ao cliente inicialmente)
 - Atualizações periódicas (ungrades, atualizações e patches de software)
- **Créditos de Treinamento - Conta de Educação da Sun Services.** Cada Crédito habilita o Cliente ao valor de mil dólares (USD 1.000) em produtos e serviços dos Serviços Educacionais da Sun, conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

Os produtos ou serviços adquiridos com esses créditos devem ser agendados de comum acordo no máximo quatro (4) meses após a aquisição dos créditos, e os créditos devem ser usados no prazo de seis (6) meses após a aquisição. Quaisquer desses créditos não agendados ou utilizados dessa forma perderão a validade.

- **Workshop de Arquitetura - Sistema Java Enterprise.** Esse workshop em dois dias fornece ao Cliente assistência na identificação de uma solução personalizada, de ponta a ponta, que aborde seus problemas comerciais, conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisearchwshp-us-eng-20031010.pdf>

Esse workshop deve ser agendado de comum acordo no máximo dois (2) meses após a aquisição do Serviço do Sistema Java Enterprise pelo Cliente e deve ser usado no prazo de seis (6) meses após a aquisição do Serviço. Caso não seja agendado ou usado conforme disposto acima, o direito a esse workshop perderá a validade.

- **Serviços de Instalação. Serviço de Implementação de Infra-estrutura de Sistemas Java Enterprise ou serviço de Implementação de Sun Cluster para o Sistema Java Enterprise.** O cliente poderá selecionar um dos dois serviços. Esses serviços fornecem quarenta (40) horas (cinco (5) dias de oito (8) horas) de serviços de instalação. O serviço escolhido pelo Cliente deve ser agendado de comum acordo no máximo dois (2) meses após a aquisição do Serviço do Sistema Java Enterprise pelo Cliente e deve ser usado no prazo de seis (6) meses após a aquisição do Serviço. Caso não seja agendado ou usado conforme disposto acima, o direito a esse serviço perderá a validade.

O serviço de "**Implementação de Infra-estrutura de Sistemas Java Enterprise**" fornece a instalação e configuração de um conjunto selecionado de componentes de software do Sistema Java Enterprise, conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesysteminfrastructureimp-us-eng-20031010.pdf>

O serviço de "**Implementação de Sun Cluster* para o Sistema Java Enterprise**" fornece instalação, configuração e teste do software Cluster em um ambiente que não seja de produção, conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesystemsclusterimp-us-eng-20040201.pdf>

***Requisitos para o Suporte ao Sun TM Cluster:**

O suporte ao Sun Cluster depende de o cliente cumprir um destes três (3) requisitos:

- 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>
- Se o Cliente instalar o software Sun TM 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 Validation Service, obter uma Declaração de Conformidade e manter a instalação do software Sun TM Cluster validada de acordo com os padrões de instalação da Sun.

- **Horas de Consultoria Personalizada.** As empresas com 5.000 ou mais funcionários licenciados receberão duas (2) horas de consultoria personalizada por 100 funcionários, a partir de um mínimo de cem (100) horas, para serem usadas em relação a uma única declaração de práticas (SOW) a ser entregue pela Sun Services ou um parceiro autorizado. A SOW pode ser dedicada à implementação da solução comercial arquitetada durante o workshop de arquitetura; ou a Sun Services criará uma SOW abrangente com base no portfólio completo de serviços de consultoria da Sun Services. As datas deste serviço devem ser acordadas no prazo de dois (2) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença. O direito dos Clientes a Horas de Consultoria Personalizada perderá a validade quanto às horas não utilizadas no prazo de seis (6) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença.

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, 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 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 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.

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.
- **Mídia Adicional.** Cópias adicionais da mídia física das Versões Otimizadas de Softwares
- **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>

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços que você possui com a Sun e que controla o fornecimento de Serviços. Se você não possui um contrato de serviços com a Sun que controle o fornecimento dos Serviços, então o fornecimento de Serviços da Sun deve estar sujeito aos termos apresentados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta lista de serviços, ou SOW, não constitui uma oferta da Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país acima referido. Toda referência a "Cliente" nesta lista de serviços tem o direito de receber os Serviços.

Última revisão: Janeiro de 2009