

1. Alcance

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

2. Tareas y Entregables de Sun

En función del número de empleados para los que se han abonado las tasas de licencia, se ofrecen los siguientes servicios durante cada período anual:

Número de empleados:

| | |
|--|---|
| De 100 a 999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">- Soporte para el Software- Mantenimiento del Software | De 1.000 a 4.999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">- Soporte para el Software- Mantenimiento del Software- 10 créditos de capacitación- 1 Taller de arquitectura de dos días- 1 Servicio de instalación de una semana |
| De 5.000 a 19.999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">- Soporte para el Software- Mantenimiento del Software- 20 Créditos de capacitación- 1 Taller de arquitectura de dos días- 1 Servicio de instalación de una semana- 100 horas de consultoría personalizada más 2 horas adicionales por cada 100 empleados más (<i>sin exceder un total de 400 horas</i>) | 20.000 empleados o más El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">- Soporte para el Software- Mantenimiento del Software- 50 créditos de capacitación- 1 Taller de arquitectura de dos días- 1 Servicio de instalación de una semana- 400 horas de consultoría personalizada más 2 horas adicionales por cada 100 empleados más (<i>sin exceder un total de 2.400 horas</i>) |

- **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 Enterprise System, 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 Enterprise System se proporciona al cliente por primera vez).
 - Actualizaciones periódicas (mejoras, actualizaciones y parches para el software).
- **Créditos de capacitación: Cuenta de educación de servicios de Sun.** Cada Crédito da derecho al Cliente a productos y servicios calificados que forman parte de los Servicios Educativos de Sun por valor de mil dólares (\$1.000), tal como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

Los productos y servicios que se adquieran con estos créditos se deben programar de común acuerdo antes de cuatro (4) meses a partir de la adquisición de los créditos, y éstos, a su vez, se deben utilizar en un período de seis (6) meses a partir de su adquisición. Cualquier crédito que no se programe ni se use dentro de dicho período expirará.

- **Taller de arquitectura: Java Enterprise System.** Este taller de dos días de duración proporciona al Cliente asistencia para identificar una solución completa y personalizada que tome en cuenta todas las necesidades de su empresa, tal como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:
<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisearchwshp-us-eng-20031010.pdf>

Este taller se debe programar de común acuerdo antes de dos (2) meses a partir de la adquisición del Servicio Java Enterprise System por parte del Cliente y se debe utilizar dentro de un período de seis (6) meses a partir de dicha adquisición. El derecho a organizar este taller expirará si no se programa o utiliza en el período mencionado.

- **Servicios de instalación. Servicio de Implementación de la Infraestructura Java Enterprise System o Servicio de implementación de Java Enterprise System Cluster.** El cliente puede seleccionar cualquiera de los dos servicios. Estos servicios proporcionan cuarenta (40) horas de servicios de instalación (es decir, ocho (8) horas al

día, cinco (5) días a la semana). El servicio elegido por el Cliente se debe programar de común acuerdo antes de dos (2) meses a partir de la adquisición del servicio de Java Enterprise System por parte del Cliente y se debe usar en un período de seis (6) meses a partir de la dicha adquisición. El derecho a recibir este servicio expirará si no se programa o utiliza en el período mencionado.

El servicio "**Implementación de la Infraestructura Java Enterprise System**" proporciona la instalación y configuración de un conjunto de componentes de software de Java Enterprise System como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:

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

El servicio "**Implementación de Java Enterprise System Cluster***" proporciona la instalación, configuración y prueba del software Cluster en un entorno que no sea de producción como se describe más detalladamente en la siguiente URL:

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

***Condiciones de soporte de Sun™ Cluster:**

El soporte de Sun Cluster depende de que el cliente cumpla con una de las tres (3) condiciones siguientes:

- Instalar el software Sun™ Cluster de acuerdo con las normas de instalación de Sun durante el período de instalación designado para el Software.
- Después del período de instalación designado para el Software, instalar el software Sun™ Cluster de acuerdo con el Servicio de instalación de Sun™ Cluster, adquirido por separado por el Cliente.
Si desea obtener más información sobre este servicio, visite:
<http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html>
O bien:
- Si el Cliente instala el software Sun™ Cluster después del período de instalación designado sin haber adquirido por separado el Servicio de instalación de Sun™ Cluster Enterprise, el Cliente puede adquirir por separado el Servicio de Validación de Sun Cluster, obtener una Declaración de Conformidad y mantener la validez de la instalación del software Sun™ Cluster de manera que cumpla con las normas de instalación de Sun.

- **Horas de consultoría personalizada.** Las empresas que cuenten con 5.000 o más empleados con licencia recibirán dos (2) horas de consultoría personalizada por cada 100 empleados, comenzando con un mínimo de cien (100) horas, para dedicar a una sola Declaración de Trabajo (SOW) que será entregada por los Servicios de Sun o por un socio autorizado. La Declaración de Trabajo se puede dedicar a la implementación de la solución comercial elaborada durante el taller de arquitectura; o bien, los Servicios de Sun crearán una Declaración de Trabajo general basada en la cartera completa de servicios de consultoría de los Servicios de Sun. Las fechas de este servicio se deben acordar en un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha vigente estipulada en la Prueba de Licencia. El derecho de los clientes a las Horas de consultoría personalizada, así como cualquier hora que no se haya utilizado, expirará en un período de seis (6) meses a partir de la fecha de vigencia estipulada en la Prueba de Licencia.

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 prestaciones descritas 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, el "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 la Descripción de servicios, a menos que estas fechas se extiendan por solicitud de Sun.
- Tenga en cuenta que si la Compañía ha adquirido Java Enterprise System 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.
- **Medios adicionales.** Copias adicionales de los medios físicos con las versiones de mejora del software.
- **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