

Java Enterprise System (Release 5)

Brasil

1. Escopo

Este Serviço fornecerá ao Cliente suporte e manutenção de Software, treinamento e serviços profissionais e outros produtos/serviços a serem entregues, conforme descrito ou mencionado abaixo para o software do Sistema Java Enterprise.

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

O "Software Coberto" é o software específico do Sistema Java Enterprise que está incluído na compra desta assinatura combinada de software e serviços. Dependendo do número de funcionários com licenças do Software Coberto pagas, os Serviços a seguir são fornecidos durante cada período de um ano coberto pelas taxas correspondentes pagas. O Cliente deverá ter uma licença válida para usar o Software Coberto.

Número de funcionários:

De 100 a 999 funcionários O Cliente recebe: <ul style="list-style-type: none">• Execução inicial do Software Coberto• Suporte ao Software Coberto• eLearning	De 1.000 a 4.999 funcionários O Cliente recebe: <ul style="list-style-type: none">• Execução inicial do Software Coberto• Suporte ao Software Coberto• eLearning• 10 créditos de treinamento• 60 horas de SP
De 5.000 a 19.999 funcionários O Cliente recebe: <ul style="list-style-type: none">• Execução inicial do Software Coberto• Suporte ao Software Coberto• eLearning• 20 créditos de treinamento• 160 horas de SP mais 2 horas para cada 100 funcionários em 5.000	+ 20.000 funcionários O Cliente recebe: <ul style="list-style-type: none">• Execução inicial do Software Coberto• Suporte ao Software Coberto• eLearning• 50 créditos de treinamento• 460 horas de SP mais 2 horas para cada 100 funcionários em 20.000

- **Execução inicial do Software Coberto.** A Sun fornecerá ao Cliente acesso a um download eletrônico do Software Coberto.
- **Suporte ao Software.** A Sun fornecerá ao Cliente suporte a problemas baseados em defeitos do Software Coberto ("Suporte"), incluindo o comportamento documentado de interfaces (Interface de Programação de Aplicativos) que são parte do produto de software. Dependendo do nível de serviço ao qual o Cliente tem direito, a Sun fornecerá Suporte sob um dos seguintes níveis de serviços:
 - **Serviços do Plano de Serviço Padrão do Software SunSM incluindo:** (i) Suporte on-line e por telefone a todos os problemas referentes ao Software Coberto durante o horário comercial local estendido da Sun, excluindo feriados nacionais e (ii) versões e atualizações de software (patches) para o Sistema Coberto. Esse Suporte é descrito com mais detalhes no seguinte URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>
 - **Serviços do Plano de Serviço Premium do Software SunSM incluindo:** (i) Suporte on-line e por telefone para todos os problemas referentes ao Software Coberto, vinte e quatro (24) horas por dia,

sete (7) dias por semana, incluindo feriados nacionais e (ii) versões e atualizações de software (patches) para o Sistema Coberto. Esse Suporte é descrito com mais detalhes no seguinte URL: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>

- **E-Learning.** A Sun oferecerá 10 horas de aprendizado on-line, o qual está descrito com mais detalhes no seguinte URL: <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>
- **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 doze (12) meses após a aquisição. Quaisquer desses créditos não agendados ou utilizados dessa forma perderão a validade.

- **Horas de Serviços Profissionais (SP) -**

As empresas com 1.000 a 4.999 funcionários licenciados terão direito a sessenta (60) horas de serviços profissionais definidas por uma ou mais Instruções de Trabalho (SOWs). As horas de serviços profissionais podem ser usadas para apoiar várias atividades no ciclo de vida de uma solução, como avaliação, arquitetura, implementação e avaliação de tecnologia constante.

As empresas com 5.000 a 19.999 funcionários licenciados terão direito a cento e sessenta (160) horas de serviços profissionais, mais duas (2) horas por cem (100) funcionários em 5.000, definidas por uma ou mais Declarações de Práticas (SOWs). As horas de serviços profissionais podem ser usadas para apoiar várias atividades no ciclo de vida de uma solução, como avaliação, arquitetura, implementação e avaliação de tecnologia constante.

As empresas com 20.000 ou mais funcionários licenciados terão direito a quatrocentos e sessenta (460) horas de serviços profissionais, mais duas (2) horas por cem (100) funcionários em 20.000, definidas por uma ou mais Declarações de Práticas (SOWs). As horas de serviços profissionais podem ser usadas para apoiar várias atividades no ciclo de vida de uma solução, como avaliação, arquitetura, implementação e avaliação de tecnologia constante.

A Declaração de Práticas e as datas de serviço devem ser acordadas no prazo de dois (2) meses a partir da data efetiva indicada no Comprovante de Licença. O direito do Cliente a horas não usadas no prazo de seis (6) meses após a data efetiva indicada no Comprovante de Licença perderá a validade, a menos que o trabalho já esteja em andamento.

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, 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 a instalações, sistemas e ambiente operacional do Cliente, inclusive acesso ao diretório-raiz.
- Fornecer à Sun o nome e o número de telefone de um funcionário do Cliente que atuará como o ponto de contato designado para os objetivos deste Serviço.

4. Cláusulas Adicionais

- Este Serviço inclui somente as tarefas e produtos/serviços a serem entregues descritos acima. A Sun também oferece serviços de configuração e implementação, por uma taxa adicional, conforme termos e condições vigentes da Sun. Entre em contato com o Representante de Vendas da Sun para obter mais informações sobre os serviços de implementação disponíveis.
- 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.
- Todos os Softwares Cobertos e produtos de hardware e software relacionados ao Software Coberto (coletivamente, "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 foi 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, 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 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, mas não o eLearning, os créditos de treinamento nem as horas de serviços profissionais.

Serviços Adicionais Cobrados

Por uma taxa adicional, o Cliente pode adquirir o seguinte serviço adicional, onde disponível:

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

No caso de o Cliente adquirir os Serviços descritos anteriormente da Sun, esta Lista de Serviços e qualquer SOW aplicável serão incorporadas como referência e sujeitas aos termos do contrato atual, de acordo com o qual o Cliente pode solicitar produtos e serviços da Sun ("Contrato") ou, se não houver um contrato e ainda assim os Serviços forem prestados pela Sun, a entrega desses Serviços será regida pelos Termos Gerais da Sun e seu Documento de Aquisição, juntamente com todos os Apêndices aplicáveis a eles. 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, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra/contratação ou a ordem eletrônica do Cliente para tais Serviços. Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta nem um convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país ou região acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun.