

Java Enterprise System (Release 5) Support Brasil

1. Escopo

Este Serviço de preço fixo fornecerá suporte e manutenção de software, treinamento e serviços profissionais, bem como outros produtos/serviços a serem entregues, conforme descrito ou mencionado na Seção 2 abaixo, para o Software Coberto. "Sistema Coberto" é o Sistema Java Enterprise específico para o qual o Cliente adquiriu este Serviço. A Sun realizará esforços comercialmente razoáveis para a prestação do Serviço.

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

Dependendo do número de funcionários com licenças pagas do Software Coberto, os seguintes serviços são oferecidos durante cada período de um ano. 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• Suporte ao Software• eLearning	De 1.000 a 4.999 funcionários O Cliente recebe: <ul style="list-style-type: none">• Execução inicial do Software• Suporte ao Software• 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• Suporte ao Software• eLearning• 20 créditos de treinamento• 160 horas de SP mais 2 horas para cada 100 funcionários em 5.000	Mais de 20.000 funcionários O Cliente recebe: <ul style="list-style-type: none">• Execução inicial do Software• Suporte ao Software• eLearning• 50 créditos de treinamento• 460 horas de SP mais 2 horas para cada 100 funcionários em 20.000

NOTA: Se o Cliente tiver adquirido uma licença do Sistema Java Enterprise para uso somente em instituição educacional, ele receberá somente a Execução Inicial do Software e o Suporte ao Software, mas não terá direito ao E-Learning, aos créditos de treinamento nem às horas de serviços profissionais descritas acima.

- **Execução inicial do Software.** A Sun notificará o Cliente sobre disponibilidade e método de acesso ao download eletrônico do Software Coberto para execução inicial:
- **Suporte ao Software.** O Serviço inclui suporte para problemas baseados em defeitos do Software Coberto, incluindo o comportamento documentado de interfaces (Interface de Programação de Aplicativos) que podem fazer parte do produto de Software ("Suporte"). 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 do Plano de Serviço Padrão do Software Sun** consistindo em: 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, (ii) versões e atualizações de software (patches) para o Sistema Coberto no momento em que estas, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente pela

Sun e (iii) outros produtos/serviços a serem entregues, tudo isso conforme 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 Sun** consistindo em: (i) Suporte on-line e por telefone a todos os problemas referentes ao Software Coberto vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, inclusive nos feriados, (ii) versões e atualizações de software (patches) para o Sistema Coberto no momento em que estas, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente pela Sun e (iii) outros produtos/serviços a serem entregues, tudo isso conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>

- **Serviços do Plano de Serviço Premium Plus do Software Sun** consistindo em: (i) serviços de um Assistente do Cliente e uma Equipe de Suporte com Foco no Cliente, oito (8) horas por dia, cinco (5) dias por semana, (ii) Suporte on-line e por telefone a todos os problemas referentes ao Software Coberto vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, inclusive nos feriados e (iii) versões e atualizações de software (patches) para o Software Coberto no momento em que estas, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente pela Sun, tudo isso conforme descrito com mais detalhes no seguinte URL:

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremplusspt-us-eng-20070810.pdf>

- **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 em datas e horários 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) -**

Para cada período de 12 meses que o Cliente tiver 1.000 a 4.999 funcionários com direito ao uso do Software Coberto, período este em que o Cliente adquirir o Serviço, o Cliente receberá um crédito de sessenta (60) horas de Serviços Profissionais, estabelecido em acordo mútuo entre as partes e definido por uma ou mais Instruções de Trabalho (SOWs) anexadas ao contrato de serviços apropriado celebrado com a Sun. As horas de Serviços Profissionais podem ser usadas para apoiar o Cliente em várias atividades, como avaliação, arquitetura, implementação e avaliação de tecnologia constante.

Para cada período de 12 meses que o Cliente tiver 5.000 a 19.999 funcionários com direito ao uso do Software Coberto, período este em que o Cliente adquirir o Serviço, o Cliente receberá um crédito de cento e sessenta (160) horas de Serviços Profissionais, mais duas (2) horas por cem (100) funcionários em 5.000, conforme estabelecido em acordo mútuo entre as partes e definido por uma ou mais SOWs anexadas ao contrato de serviços apropriado celebrado com a Sun. As horas de Serviços Profissionais podem ser usadas para apoiar o Cliente em várias atividades, como avaliação, arquitetura, implementação e avaliação de tecnologia constante.

Para cada período de 12 meses que o Cliente tiver 20.000 ou mais funcionários com direito ao uso do Software Coberto, período este em que o Cliente adquirir o Serviço, o Cliente receberá um crédito de quatrocentas e sessenta (460) horas de Serviços Profissionais, mais duas (2) horas por cem (100) funcionários em 20.000, conforme estabelecido em acordo mútuo entre as partes e definido por uma ou mais SOWs anexadas ao contrato de serviços apropriado. As horas de Serviços Profissionais podem ser usadas para apoiar o Cliente em várias atividades, como avaliação, arquitetura, implementação e avaliação de tecnologia constante.

As SOWs e as datas de serviço devem ser acordadas no prazo de dois (2) meses a partir do início do período aplicável de 12 meses (cada uma delas considerada como "Data de Início"). Os créditos do Cliente que não forem usados em seis (6) meses após a Data de Início aplicável perderão a validade, a menos que os Serviços Profissionais já estejam em andamento, regidos por uma SOW; desde que, porém, todos os créditos em questão percam sua validade ao término do período de 12 meses no qual estes foram concedidos (incluindo todas as SOWs), e nenhum crédito possa ser estendido a algum outro período subsequente.

3. Responsabilidades do Cliente

As responsabilidades do cliente ("Responsabilidades do Cliente") estão relacionadas a seguir:

- **Registro.**

(a) Com o uso do Sun Connection Inventory Channel, o Cliente concorda em registrar eletronicamente seus produtos da Sun (hardware e software) e transmitir o registro e o inventário de dados para a Sun, dentro de um período cabível, sem exceder trinta (30) dias (i) do recebimento do produto aplicável pelo Cliente, (ii) do início do Serviço ou (iii) da notificação, por parte da Sun, de que um produto da Sun já em uso pelo Cliente foi adicionado à lista aplicável de produtos, o que for apropriado, ou, se mais de um for aplicável, o que ocorrer primeiro. A lista atual aplicável de produtos está disponível em <http://www.sun.com/service/registration/>. O serviço Sun Connection Inventory Channel pode ser acessado pelo seguinte URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) O Cliente concorda e está ciente de que o seu atraso no registro de produtos suportados pela Sun e na transmissão do registro e do inventário de dados à Sun, como descrito acima, pode resultar no atraso ou na impossibilidade da execução do Serviço pela Sun. O registro pode exigir a instalação de software adicional nos Sistemas Cobertos do Cliente. Para saber mais sobre os requisitos de instalação, visite o URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) A Sun manterá confidenciais as informações obtidas do Cliente pelo processo de registro, e não divulgará tais informações a terceiros.

(d) O processo de registro varia de acordo com o país. A Sun se reserva o direito de modificar o método de registro, o inventário, os direitos e a entrega de serviço, se necessário.

- Fornecer todas as informações necessárias estabelecidas no Contrato de Licença de Software 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 o 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, conforme termos e condições vigentes e por uma taxa adicional. O Cliente deve entrar em contato com seu representante de vendas da Sun para obter mais informações sobre os serviços 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 foi instalado de acordo com os padrões de qualidade da Sun, esta poderá cobrar do Cliente, baseada no tempo e nos materiais utilizados e por sua taxa padrão atual, pelos trabalhos necessários para ativação da entrega deste Serviço.
- Este serviço poderá não estar disponível, integral ou parcialmente, em todas as áreas geográficas, ou poderá incluir taxas adicionais, incluindo viagens extras, acomodações 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 mutuamente 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 seu critério.
- 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.

4. Serviços Adicionais Cobrados

Por uma taxa adicional, o Cliente poderá adquirir cópias adicionais da mídia física para versões atuais e futuras do Software Coberto, se e quando tais versões forem disponibilizadas.

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.

Última revisão: novembro de 2007