

Java Enterprise System (Release 5) Support España

1. Alcance

Este Servicio de precio fijo proporciona soporte y mantenimiento del software, formación y servicios profesionales, así como otras prestaciones para el Software bajo Contrato, tal como se describe o se hace referencia a continuación. Con el término "Software bajo contrato" se hace referencia al software Java Enterprise System concreto para el que el Cliente adquirió este Servicio. Sun hará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar el servicio.

2. Tareas y prestaciones de Sun

En función del número de empleados para los que se han abonado las tasas de licencia del Software bajo contrato, se ofrecen los siguientes servicios durante cada periodo anual. Para poder utilizar el Software bajo contrato, el Cliente deberá poseer una licencia válida.

Número de empleados:

| | |
|---|--|
| De 100 a 999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">• Instalación inicial del Software• Soporte para el Software• eLearning | De 1.000 a 4.999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">• Instalación inicial del Software• Soporte para el Software• eLearning• 10 créditos de formación• 60 horas de servicios profesionales |
| De 5.000 a 19.999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">• Instalación inicial del Software• Soporte para el Software• eLearning• 20 créditos de formación• 160 horas de servicios profesionales más 2 horas adicionales por cada 100 empleados cuando se superen los 5.000 | Más de 20.000 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">• Instalación inicial del Software• Soporte para el Software• eLearning• 50 créditos de formación• 460 horas de servicios profesionales más 2 horas adicionales por cada 100 empleados cuando se superen los 20.000 |

NOTA: si el Cliente ha adquirido Java Enterprise System para su uso exclusivo en una institución educativa, el Cliente únicamente recibirá el soporte para Instalación inicial del Software y Soporte para el Software, y el Cliente no tendrá derecho a recibir E-Learning, créditos de formación o horas de servicios profesionales descritas anteriormente.

- **Instalación inicial del Software.** Sun notificará al Cliente la disponibilidad y el método de acceso a la descarga electrónica del Software bajo contrato para su instalación inicial.
- **Soporte para el Software.** El Servicio incluye soporte para problemas basados en el funcionamiento incorrecto del Software bajo contrato, incluido el comportamiento documentado de las interfaces (interfaz de programación de aplicaciones) que pueden ser parte del producto de Software (en adelante, el "Soporte"). De acuerdo con el nivel de servicio al que tenga derecho el Cliente, Sun proporcionará Soporte para el Software de conformidad con uno de los siguientes niveles de servicio:

- **Servicios del programa de soporte Standard para software de Sun:** (i) soporte telefónico y online para problemas del Software bajo contrato durante el horario comercial local ampliado de Sun, excluyendo los días festivos, (ii) versiones de software y actualizaciones (parches) para el Software bajo contrato en el momento, si lo hubiera, en que éstas se encuentren disponibles y (iii) otras prestaciones como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>
- **Servicios del programa de soporte Premium para software de Sun:** (i) soporte telefónico y online para problemas del Software bajo contrato veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días por semana, incluyendo festivos, (ii) versiones de software y actualizaciones (parches) para el Software bajo contrato en el momento, si lo hubiera, en que éstas se encuentren disponibles y (iii) otras prestaciones como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>
- **Servicios del programa de soporte Premium Plus para software de Sun:** (i) servicios de Defensor del cliente y Equipo de soporte orientado al Cliente ocho (8) horas al día, cinco (5) días de la semana, (ii) soporte telefónico y online para problemas del Software bajo contrato veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días por semana, incluyendo festivos, y (iii) versiones de software y actualizaciones (parches) para el Software bajo contrato en el momento, si lo hubiera, en que éstas se encuentren disponibles y (iii) otras prestaciones como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070810.pdf>

■ **E-Learning:** Sun proporcionará 10 horas de formación electrónica, que se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL: <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>

■ **Créditos de formación: Cuenta de educación de servicios de Sun.** Cada crédito da derecho al Cliente a productos y servicios autorizados 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 en fechas y horas 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 doce (12) meses a partir de su adquisición. Cualquier crédito que no se programe ni se use dentro de dicho período expirará.

■ **Horas de servicios profesionales:**

Por cada período de 12 meses que el Cliente cuente con entre 1.000 y 4.999 empleados con licencia para usar el Software bajo contrato y durante el que el Cliente adquiera el Servicio, el Cliente recibirá un crédito de sesenta (60) horas de servicios profesionales de la forma acordada entre las partes y definida en una o más Declaraciones de trabajo adjuntas a un contrato de servicios adecuado con Sun. Las horas de servicios profesionales pueden emplearse en la asistencia al Cliente mediante varias actividades, entre las que se incluyen la evaluación, arquitectura, implementación o evaluación de la tecnología en curso.

Por cada período de 12 meses que el Cliente cuente con entre 5.000 y 19.999 empleados con licencia para usar el Software bajo contrato y durante el que el Cliente adquiera el Servicio, el Cliente recibirá un crédito de ciento sesenta (160) horas de servicios profesionales más dos (2) horas adicionales por cada cien (100) empleados cuando se superen los 5.000, de la forma acordada entre las partes y definida en una o más Declaraciones de trabajo adjuntas a un contrato de servicios adecuado con Sun. Las horas de servicios profesionales pueden emplearse en la asistencia al Cliente mediante varias actividades, entre las que se

incluyen la evaluación, arquitectura, implementación o evaluación de la tecnología en curso.

Por cada período de 12 meses que el Cliente cuente con 20.000 empleados o más con licencia para usar el Software bajo contrato y durante el que el Cliente adquiera el Servicio, el Cliente recibirá un crédito de cuatrocientas sesenta (460) horas de servicios profesionales más dos (2) horas adicionales por cada cien (100) empleados cuando se superen los 20.000, de la forma acordada entre las partes y definida en una o más Declaraciones de trabajo adjuntas a un contrato de servicios adecuado con Sun. Las horas de servicios profesionales pueden emplearse en la asistencia al Cliente mediante varias actividades, entre las que se incluyen la evaluación, arquitectura, implementación o evaluación de la tecnología en curso.

Las Declaraciones de trabajo y las fechas de este servicio se deben acordar en un plazo de dos (2) meses a partir del comienzo del período de 12 meses vigente (siendo cada una de ellas una "fecha de inicio"). Los créditos del Cliente que no se hayan utilizado en un período de seis (6) meses a partir de la fecha de inicio vigente, expirarán salvo que los servicios profesionales estén en curso bajo una Declaración de trabajo. Sin embargo, es posible que todos los créditos expiren pasado el período de 12 meses en el cual fueron concedidos (incluidas todas las Declaraciones de trabajo) y no se transfieran a un período posterior.

3. Responsabilidades del Cliente

A continuación se indican las responsabilidades del Cliente (en adelante, las "Responsabilidades del Cliente"):

- **Registro.**

(a) Mediante Sun Connection Inventory Channel, el Cliente acepta registrar de forma electrónica los productos admitidos por Sun (hardware y software) y transmitir el registro y los datos de inventario a Sun en un plazo no superior a treinta (30) días a partir de (i) la recepción del producto, (ii) el inicio del servicio o (iii) la notificación de Sun de que un producto Sun que ya está utilizando el cliente se ha añadido a la lista de productos admitidos, según proceda, o si proceden ambas opciones, la primera. La lista actual de productos admitidos está disponible en <http://www.sun.com/service/registration/>. Puede acceder al servicio Sun Connection Inventory Channel en la siguiente dirección URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) El Cliente reconoce y acepta que el retraso en llevar a cabo el registro de los productos admitidos por Sun y la transmisión del registro y los datos de inventario a Sun tal como se describe anteriormente podría ocasionar el retraso del servicio o la imposibilidad de que se lleve a cabo la prestación. El registro puede requerir la instalación de un software adicional en el sistema bajo contrato del Cliente. Puede consultar más información sobre los requisitos de instalación en la siguiente dirección URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información obtenida del cliente mediante el proceso de registro, así como a no revelar dicha información a terceros.

(d) El proceso de registro puede variar de un país a otro Sun se reserva el derecho a modificar el método de registro, inventario, autorización y prestación del servicio según convenga.

- Proporcionará toda la información necesaria de acuerdo con el Contrato de licencia de Software o la presente Descripción de servicios, o bien aquella que Sun estime razonablemente necesaria para la prestación 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, deberá poner a su disposición acceso a las instalaciones, los sistemas y el entorno operativo, incluso el acceso al directorio raíz.
- El Cliente proporcionará a Sun el nombre y el número de teléfono de un empleado que actuará como punto

de contacto durante la prestación del Servicio.

- En este Servicio se incluyen sólo las prestaciones del servicio descritas previamente. Sun proporciona otros servicios adicionales por una cuota adicional, que pone a su disposición de acuerdo con los términos y condiciones vigentes en ese momento. El Cliente debe ponerse en contacto con un representante de ventas de Sun para obtener más información acerca de la disponibilidad.
- Todo el Software bajo Contrato y todo el hardware y software relacionado con el Software bajo Contrato o en los que éste repercute ("Entorno del sistema") debe instalarse de acuerdo con las normas de calidad de Sun. En caso de que Sun determinara que el Software bajo contrato o el Entorno del sistema no se ha instalado según las normas de calidad de Sun, Sun podría efectuar cargos al Cliente por tiempo y materiales de acuerdo con las tarifas vigentes por cualquier trabajo que considere necesario para permitir la prestación 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 dietas, 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 que el Cliente y Sun acuerden lo contrario, todos los servicios se ofrecerán durante el horario laboral normal de trabajo de Sun, sin incluir sábados, domingos ni días festivos.
- Es posible que Sun subcontrate o asigne la realización de todos o de alguno de los servicios que se detallan en el presente documento.
- La obligación por parte de Sun de prestar este Servicio y cumplir las fechas de entrega del servicio queda sujeta al cumplimiento por parte del cliente de las Responsabilidades del Cliente.

4. Servicios cargados con una Cuota Adicional

Por una cuota adicional, el Cliente puede adquirir copias adicionales de los medios físicos de las versiones del Software bajo contrato actual y futuro cuando estén disponibles.

Este Servicio está sujeto al contrato actual de servicios con Sun que rige la prestación de Servicios. Si no tuviera un contrato de servicios con Sun que rigiera la prestación de Servicios, dicha prestación estaría sujeta a las condiciones establecidas en www.sun.com/sales/salesterms. Este Listado de servicios o Declaración de trabajo no constituye una oferta de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, sólo se encuentra disponible dentro de los países citados. Toda referencia a "Cliente" en este Listado de servicios tiene derecho a recibir los Servicios.

Enero de 2009