

Java Enterprise System (Release 5) Support Portugal

1. Âmbito

Este Serviço de preço fixo fornece suporte e manutenção de software, formação e Serviços Profissionais, bem como outros serviços a serem prestados, conforme é descrito ou referido na Secção 2 abaixo para o Software Abrangido. “Software Abrangido” corresponde ao Software do Sistema Java Enterprise específico para o qual o Cliente adquiriu este Serviço. A Sun realizará esforços comercialmente razoáveis para prestar o Serviço.

2. Tarefas e Serviços a Prestar pela Sun

Consoante o número de funcionários com licenças pagas do Software Abrangido, os serviços seguintes serão oferecidos durante cada período de um ano. O Cliente deverá ter uma licença válida para utilizar o Software Abrangido.

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	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 Formação• 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 Formação• 160 horas de SP mais 2 horas adicionais por cada 100 funcionários acima de 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 formação• 460 horas de SP mais 2 horas adicionais por cada 100 funcionários acima de 20.000

NOTA: Se o Cliente tiver adquirido uma licença do Sistema Java Enterprise System apenas para fins educativos, receberá apenas a Execução Inicial do Software e o Suporte ao Software, e o Cliente não terá direito ao E-Learning, aos Créditos de Formação nem às Horas de Serviços Profissionais acima mencionadas.

- **Execução Inicial do Software.** A Sun notificará o Cliente sobre a disponibilidade e o método de acesso à transferência electrónica do Software Abrangido para execução inicial:
- **Suporte ao Software.** O Serviço inclui suporte para problemas baseados em avarias do Software Abrangido, incluindo o comportamento documentado das interfaces (Interface de Programação de Aplicações) que podem fazer parte do Software ("Suporte"). Consoante o nível de Serviço ao qual o Cliente tem direito, a Sun fornecerá Suporte ao Software num dos seguintes níveis de serviços:
 - **Serviços do Plano de Serviços Padrão do Software Sun** que consistem em: (i) Suporte online e por telefone para todos os problemas com o Software Abrangido durante o horário de expediente local alargado da Sun, excluindo feriados, (ii) versões e actualizações de software (patches) para o Sistema Abrangido quando estas, se aplicável, forem comercialmente disponibilizadas pela Sun e (iii) outros

serviços a serem prestados, tudo conforme descrito de forma mais detalhada no seguinte URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>

- **Serviços do Plano de Serviços Premium do Software Sun** que consistem em: (i) Suporte online e por telefone para todos os problemas referentes ao Software Abrangido vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo feriados, (ii) versões e actualizações de software (patches) para o Sistema Abrangido quando estas, se aplicável, forem comercialmente disponibilizadas pela Sun e (iii) outros serviços a serem prestados, tudo conforme descrito de forma mais detalhada no seguinte URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>

- **Serviços do Plano de Serviços Premium Plus do Software Sun** que consistem em: (i) serviços de um Assistente do Cliente e de uma Equipa de Suporte Centrada no Cliente, oito (8) horas por dia, cinco (5) dias por semana, (ii) Suporte online e por telefone para todos os problemas do Software Abrangido vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo nos feriados e (iii) versões e actualizações de software (patches) para o Software Abrangido quando estas, se aplicável, forem comercialmente disponibilizadas pela Sun, tudo conforme descrito de forma mais detalhada no seguinte URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070810.pdf>

- **E-Learning** – A Sun oferecerá 10 horas de formação online descritas de forma mais detalhada no seguinte URL : <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>
- **Créditos de Formação - Conta Educativa da Sun Services.** Cada crédito habilita o Cliente ao montante de mil dólares (1.000 USD) em produtos e serviços dos Serviços Educativos da Sun, descritos de forma mais detalhada no seguinte URL: <http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

Os produtos ou serviços adquiridos com esses créditos têm de ser agendados em datas e horários acordados por ambas as partes, 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 créditos não agendados ou utilizados 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 à utilização do Software Abrangido, período este em que o Cliente adquirir o Serviço, o Cliente receberá um crédito de sessenta (60) horas de Serviços Profissionais, conforme acordado por ambas 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 utilizadas para apoiar o Cliente em várias actividades, como avaliação, arquitectura, implementação e avaliação tecnológica contínua.

Para cada período de 12 meses que o Cliente tiver 5.000 a 19.999 funcionários com direito à utilização do Software Abrangido, 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 adicionais por cem (100) funcionários acima de 5.000, conforme acordado por ambas 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 utilizadas para apoiar o Cliente em várias actividades, como avaliação, arquitectura, implementação e avaliação tecnológica contínua.

Para cada período de 12 meses que o Cliente tiver 20.000 ou mais funcionários com direito à utilização do Software Abrangido, período este em que o Cliente adquirir o Serviço, o Cliente receberá um crédito de

quatrocentos e sessenta (460) horas de Serviços Profissionais, mais duas (2) horas adicionais por cem (100) funcionários em 20.000, conforme acordado por ambas as partes e definido por uma ou mais SOWs anexadas ao contrato de serviços apropriado. As horas de Serviços Profissionais podem ser utilizadas para apoiar o Cliente em várias actividades, como avaliação, arquitectura, implementação e avaliação tecnológica contínua.

As SOWs e as datas de Serviço devem ser acordadas no prazo de dois (2) meses a partir do início do período de 12 meses aplicável (cada uma delas considerada uma "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 a ser prestados ao abrigo de uma SOW; desde que, no entanto, todos os créditos em questão percam sua validade no término do período de 12 meses no qual foram concedidos (incluindo todas as SOWs), e nenhum crédito possa ser transportado para um outro período subsequente.

3. Responsabilidades do Cliente.

As responsabilidades do cliente ("Responsabilidades do Cliente") são as seguintes:

- **Registo.**

(a) Ao utilizar o Sun Connection Inventory Channel, o Cliente concorda em registar electronicamente os produtos da Sun (hardware e software) suportados e transmitir os dados de registo e inventário à Sun, dentro de um período razoável que não deve exceder os trinta (30) dias a contar (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 utilização pelo Cliente foi adicionado à lista aplicável de produtos, o que for aplicável ou, se mais de um for aplicável, o que ocorrer primeiro. A lista actual de produtos aplicáveis está disponível em: <http://www.sun.com/service/registration/>. O serviço Sun Connection Inventory Channel pode ser acedido pelo seguinte URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

b) O Cliente concorda e está ciente de que o seu atraso no registo dos produtos suportados pela Sun e na transmissão dos dados de registo e inventário à Sun, como descrito acima, podem resultar no atraso ou na impossibilidade da execução do Serviço pela Sun. O registo pode requerer a instalação de software adicional nos Sistemas Abrangidos do Cliente. Pode encontrar mais informações sobre os requisitos de instalação no seguinte URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

c) A Sun preservará as informações obtidas do Cliente através do processo de registo e não divulgará tais informações a terceiros.

(d) O processo de registo pode variar consoante o país. A Sun reserva-se o direito de modificar o método de registo, o inventário, os direitos e a prestação do 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 prestar o Serviço incluindo, sem limitação, informações sobre configuração e conectividade da rede, RAID, LUN, serviços de gestão de sistemas, nomenclatura de domínios e sistemas e configuração IP.
- A pedido da Sun, fornecer-lhe acesso às instalações, sistemas e ambiente operativo, inclusive acesso raiz.
- Fornecer à Sun o nome e o número de telefone de um funcionário que será o ponto de contacto designado para os fins deste Serviço.
- Este Serviço inclui apenas as tarefas e serviços a serem prestados descritos acima. A Sun também oferece serviços adicionais, sujeitos aos termos e condições em vigor e por uma taxa adicional. O Cliente deve contactar o seu representante de vendas da Sun para obter mais informações sobre os serviços disponíveis.

- Todos os Softwares Abrangidos e produtos de hardware e software relacionados com o Software Abrangido ("Ambiente do Sistema") ou que sofram o seu impacto devem ser instalados de acordo com os padrões de qualidade da Sun. No caso de a Sun determinar que o Software Abrangido ou o Ambiente do Sistema não foi instalado de acordo com os padrões de qualidade da Sun, esta poderá cobrar ao Cliente com base no tempo e nos materiais utilizados pela taxa padrão actual, por trabalhos necessários para a prestação deste Serviço.
- Este Serviço poderá não estar disponível, integral ou parcialmente, em todas as áreas geográficas, ou poderá incluir taxas adicionais, incluindo viagens extra, acomodações e despesas diárias, consoante a distância entre o Cliente e uma localidade da Sun, ou caso a Sun determine a necessidade de visitas adicionais ao local.
- A menos que de outro modo acordado pelo 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, à sua discrição.
- A obrigação da Sun de fornecer este Serviço e de cumprir as datas de entrega do serviço está sujeita ao facto de o Cliente cumprir as Responsabilidades do Cliente.

4. Serviços Adicionais Cobrados

Por uma taxa adicional, o Cliente poderá adquirir cópias adicionais de suporte de dados físico para versões actuais e futuras do Software Abrangido, se e quando tais versões forem disponibilizadas.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existente com a Sun que rege a prestação de Serviços. Se não tiver um contrato de serviços com a Sun que iria reger a prestação de Serviços, o fornecimento de Serviços da Sun deve estar sujeita aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms.

Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta pela Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços tem direito a receber os Serviços.

Janeiro 2009