

Java Enterprise System (Release 5)

Venezuela

1. Alcance

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

2. Tareas y Entregables de Sun

Con el término "Software amparado" se hace referencia al software Java Enterprise System específico que se incluye en la compra de esta suscripción combinada de software y servicio. En función de la cantidad de empleados para los que se han abonado las tasas de licencia del Software amparado, se ofrecen los siguientes servicios durante cada período anual para el cual se ha pagado la cuota correspondiente: Para poder utilizar el Software amparado, 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 amparado• Soporte del Software amparado• Aprendizaje electrónico (eLearning)	De 1000 a 4999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">• Instalación inicial del Software amparado• Soporte del Software amparado• Aprendizaje electrónico (eLearning)• 10 créditos de capacitación• 60 horas de consultoría
De 5000 a 19.999 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">• Instalación inicial del Software amparado• Soporte del Software amparado• Aprendizaje electrónico (eLearning)• 20 créditos de capacitación• 160 horas de consultoría además de un adicional de 2 horas por cada 100 empleados que superen los 5000	Más de 20.000 empleados El Cliente recibe: <ul style="list-style-type: none">• Instalación inicial del Software amparado• Soporte del Software amparado• Aprendizaje electrónico (eLearning)• 50 créditos de capacitación• 460 horas de consultoría además de un adicional de 2 horas por cada 100 empleados que superen los 20.000

- **Instalación inicial del Software amparado.** Sun concederá al Cliente acceso a una descarga electrónica del Software amparado.
- **Soporte del software.** Sun proporcionará soporte para los problemas basados en el funcionamiento incorrecto del Software amparado (en adelante, el "Soporte"), incluido el comportamiento documentado de las interfaces de programación de aplicaciones (API) que pueden ser parte del producto de software. De acuerdo con el nivel de servicio al cual tenga derecho el Cliente, Sun proporcionará soporte de conformidad con uno de los siguientes niveles de servicio:
 - **El Plan de servicio Estándar para software de SunSM incluye:** (i) Servicio de soporte telefónico y online para todos los problemas del Software amparado durante el horario de atención local ampliado de Sun, sin incluir los días feriados y (ii) Versiones y actualizaciones (parches) del Software

amparado. Este Soporte se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>

- **El Plan de servicio Premium para software de SunSM** incluye: (i) Servicio de soporte telefónico y online para todos los problemas del Software amparado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluidos los días feriados y (ii) Versiones y actualizaciones (parches) del Software amparado. Este Soporte se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>

- **Aprendizaje electrónico** – Sun proporcionará 10 horas de aprendizaje online, tal como se describe más detalladamente en la siguiente dirección URL: <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>
- **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 un valor de mil dólares (\$1000), 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 en un plazo de cuatro (4) meses a partir de la adquisición de los créditos, y éstos, a su vez, se deben utilizar en un plazo 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 consultoría -**

Las empresas que cuenten con 1000 a 4999 empleados con licencia recibirán sesenta (60) horas de consultoría, definidas en una o más Declaraciones de trabajo (SOW). Las horas de consultoría se pueden utilizar para brindar asistencia en varias actividades del ciclo de vida útil de una solución, tal como evaluación, arquitectura, implementación y evaluaciones de tecnología en curso.

Las empresas que cuenten con 5000 a 19.999 empleados con licencia recibirán ciento sesenta (160) horas de consultoría más un adicional de dos (2) horas por cada cien (100) empleados que superen los 5000, definidas en una o más Declaraciones de trabajo (SOW). Las horas de consultoría se pueden utilizar para brindar asistencia en varias actividades del ciclo de vida útil de una solución, tal como evaluación, arquitectura, implementación y evaluaciones de tecnología en curso.

Las empresas que cuenten con 20.000 o más empleados con licencia recibirán cuatrocientos sesenta (460) horas de consultoría más un adicional de dos (2) horas por cada cien (100) empleados que superen los 20.000, definidas en una o más Declaraciones de trabajo (SOW). Las horas de consultoría se pueden utilizar para brindar asistencia en varias actividades del ciclo de vida útil de una solución, tal como evaluación, arquitectura, implementación y evaluaciones de tecnología en curso.

Las fechas de este servicio y la Declaración de trabajo se deben acordar en un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha vigente estipulada en la Prueba de Licencia. El derecho del Cliente a las horas de consultoría no utilizadas expirará en un período de seis (6) meses a partir de la fecha de vigencia estipulada en la Prueba de Licencia, a menos que el trabajo esté en curso.

3. Responsabilidades del Cliente

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

- El Cliente proporcionará a Sun toda la información necesaria de acuerdo con el Contrato de Licencia de Código Binario o este 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, el Cliente deberá poner a su disposición 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 entrega del Servicio.

4. Disposiciones adicionales

- En este Servicio se incluyen sólo las tareas y entregables descritos 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.
- A menos que el Cliente y Sun acuerden lo contrario, todos los servicios se ofrecerán durante el horario normal de atención de Sun, sin incluir sábados, domingos ni días feriados.
- Todo el Software amparado y todo el hardware y software relacionado con el Software amparado o afectado por él (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 amparado 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 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.
- Es posible que Sun subcontrate o asigne el desempeño de todos o alguno de los servicios descritos en el presente documento.
- La obligación por parte de Sun de prestar este Servicio y de cumplir con las fechas de entrega del servicio queda sujeta al cumplimiento por parte del cliente de las Responsabilidades del Cliente y a la programación de los servicios antes de las fechas expuestas en el Servicio Listado, a menos que estas fechas se hayan ampliado a petición de Sun.
- Tenga en cuenta que si la Compañía ha adquirido el software Java Enterprise System para su uso exclusivo en una institución educativa, la Compañía sólo recibirá el soporte Estándar o Premium para software de Sun y no aprendizaje electrónico, créditos de capacitación u horas de consultoría.

Servicios Mediante una Cuota Adicional

Por una cuota adicional, el Cliente puede adquirir el siguiente servicio adicional, en caso de que se encuentre disponible:

- Medios adicionales. Copias adicionales de los medios físicos con las versiones de mejora del software.

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