

Engenheiro de Campo Residente no Local - Brazil

1. Escopo

Este serviço oferece ao Cliente um engenheiro de hardware exclusivo, no local, certificado pela Sun para atendimento em tempo integral a hardware com suporte da Sun.

2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues

- A Sun oferecerá ao Cliente um engenheiro de hardware exclusivo, no local, certificado pela Sun, que atenderá o Cliente na manutenção do produto com suporte da Sun no ambiente de hardware do Cliente ("FE Residente no Local").
- O Cliente receberá suporte exclusivo do FE Residente no Local durante o horário comercial normal da Sun (não incluindo feriados), com a exceção dos dias especificados pela Sun para se adequar ao período de treinamento ou de férias do FE Residente no Local, durante o qual a Sun designará um FE Residente no Local de apoio, com qualificação similar, para atender o Cliente.
- O FE Residente no Local exclusivo será o principal ponto de contato entre a Sun e o Cliente durante o horário comercial normal para a solução de problemas de hardware do Cliente.
- O FE Residente no Local pode ter sua atuação limitada à oferta de suporte para produtos específicos da Sun[tm], conforme identificados pela Sun.

3. Responsabilidades do Cliente

- Os sistemas da Sun para os quais o Cliente está solicitando este serviço devem ter cobertura pelo contrato de suporte SunSpectrum[sm], conforme especificado pela Sun. Os serviços no local não serão oferecidos para equipamentos e software que não pertençam à Sun, a menos que a Sun concorde com tal fato, por escrito.

Caso o Cliente contrate os Serviços da Sun acima descritos, esta Lista de Serviços ou SOW será incorporada por referência e estará sujeita aos termos e condições do contrato de serviço mais recente firmado entre as partes, e mediante o qual o Cliente poderá comprar produtos e contratar serviços da Sun ("Contrato"). 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 com a Sun e tenha recebido uma confirmação, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra/contratação ou ordem eletrônica do Cliente para os Serviços. Esta Lista de Serviços ou SOW não constitui uma oferta nem convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços descritos acima dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estarão disponíveis dentro do país acima referido.

Last Revised 18Set2002