

Engenheiro de Suporte de Sistemas Residente no Local – Brazil

1. Escopo

Este serviço oferece ao Cliente um engenheiro exclusivo, no local, certificado pela Sun para suporte de sistemas em tempo integral.

2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues

- A Sun oferecerá ao Cliente um engenheiro de hardware/software exclusivo, no local, certificado pela Sun que atenderá o Cliente na manutenção dos produtos com suporte da Sun no ambiente de hardware do Cliente ("SSE Residente no Local").
- O Cliente receberá suporte exclusivo do SSE Residente no Local, durante o horário comercial local 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 SSE Residente no Local, durante o qual a Sun designará um SSE Residente no Local, de apoio, com qualificação similar para atender o Cliente.
- O SSE Residente no Local exclusivo será o principal ponto de contato entre a Sun e o Cliente durante o horário comercial local normal para a solução de problemas de sistemas do Cliente.
- A Sun poderá identificar periodicamente certos serviços de instalação da Sun [tm] e característicos de missão crítica que não serão inclusos no escopo deste serviço.

3. Responsabilidades do Cliente

- Os sistemas da Sun para os quais o Cliente está solicitando serviços no local 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 10MAY2002