

Gerente de Conta de Serviços Brazil

1. Escopo

Este serviço oferece ao Cliente um Gerente de Conta de Serviços que executará as seguintes tarefas relativas ao software do Cliente com suporte da Sun: suporte técnico à conta; gerenciamento das situações; e coordenação dos recursos e informações. Verifique a disponibilidade com o representante de vendas da Sun de sua região.

2. Tarefas e Produtos/ Serviços a Serem Entregues

- **Visita Anual ao Local.** O Gerente de Conta de Serviços ficará localizado em uma instalação da Sun. O Gerente de Conta de Serviços fará 1 (uma) visita à instalação do Cliente a cada 12 (doze) meses a fim de familiarizar-se com a equipe técnica, o ambiente do negócio e a arquitetura dos sistemas do Cliente. A Sun poderá preferir fazer visitas adicionais à instalação do Cliente, caso a Sun determine serem essas visitas necessárias para poder atender às necessidades de suporte do Cliente.
- **Suporte à Conta.** O Gerente de Conta de Serviços será responsável por: fazer recomendações para melhorar o suporte e o gerenciamento do software do Cliente com suporte da Sun; facilitar escalções de suporte e gerenciamento técnico do software; desenvolver relações com os funcionários do Cliente; documentar a duração dos encontros do Cliente com a Sun; assessorar o Cliente na avaliação de questões cruciais de suporte; fornecer informações disponíveis sobre os bugs conhecidos e as correções à disposição no momento; e coordenar a resposta da Sun às questões de suporte.
- **Plano de Suporte à Conta.** O Gerente de Conta de Serviços e o Cliente desenvolverão um plano de suporte à conta, em conjunto, para o software do Cliente com suporte da Sun.
- **Revisão Semestral da Conta.** Mediante solicitação do Cliente, o Gerente de Conta de Serviços fará uma revisão dos serviços prestados à conta e das necessidades do Cliente. O Gerente de Conta de Serviços realizará até 2 (duas) revisões de conta por ano.

3. Responsabilidades do Cliente

- O Gerente de Conta de Serviços estará à disposição do Cliente durante o horário comercial local normal da Sun, exceto em feriados.
- Mediante solicitação da Sun, o Cliente entregará ou colocará à disposição o código fonte e a documentação relativa ao serviço e fornecerá à Sun acesso às instalações, sistemas e ambiente operacional do Cliente, inclusive acesso ao diretório-raiz.
- Na hipótese de que a Sun considere serem necessárias visitas adicionais ao local, o Cliente poderá incorrer em custos adicionais de viagem, acomodação e despesas

diárias.

- O Cliente deverá manter um contrato de suporte de software em vigor com a Sun para todo software com suporte do Gerente de Conta de Serviços.
- O Cliente declara e garante que providenciou todas e quaisquer licenças, autorizações, anuências e aprovações de terceiros necessárias para permitir que a Sun mantenha uma interface com quaisquer softwares, produtos, equipamentos ou outros materiais de terceiros durante a entrega deste serviço.

Caso o Cliente contrate o serviço da Sun acima descrito, esta Lista de Serviços ou SOW será incorporada por referência e estará sujeita aos termos e condições do contrato de serviço mais recente vigente 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 em vigor com a Sun e tenha recebido uma confirmação, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra/contratação ou a ordem eletrônica do Cliente para esses 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 estão disponíveis dentro do país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun. Tal parte no contrato poderá ser denominada "Empresa", "Cliente" ou outro termo adequado.

Última Revisão: 17FEV2003