

Sun Java System Application Server Software (Release 9.1) Brasil

1. Escopo

Este Serviço oferece suporte on-line, e, por telefone, ao Cliente para resolução de problemas e outros produtos/serviços a serem entregues, conforme descrito na Seção 2, abaixo, para o Sun Java System Application Server Software Release 9.1. A Sun tomará as providências comercialmente cabíveis para oferecer este Serviço.

2. Tarefas e produtos/serviços a serem entregues pela Sun

O "Sistema Coberto" é a versão binária do software Sun Java System Application Server Release 9.1 pelo qual o Cliente pagou a taxa aplicável, relacionada a esse Serviço. Os serviços a seguir são fornecidos durante cada período de um ano, cujas taxas correspondentes foram pagas, dependendo do número de soquetes. O Cliente deverá ter uma licença válida para usar o Software Coberto.

Três níveis de suporte estão disponíveis:

<i>Recursos de Assinatura</i>	<i>Padrão</i>	<i>Premium</i>	<i>Premium Plus</i>
SKUs vendidas em	4 unidades de soquetes ou 32 unidades de soquetes	4 unidades de soquetes ou 32 unidades de soquetes	4 unidades de soquetes ou 32 unidades de soquetes
Suporte técnico por telefone e on-line	12 horas por dia, 5 dias por semana	24 horas por dia, 7 dias por semana	24 horas por dia, 7 dias por semana
Acesso à base de conhecimento	●	●	●
Acesso a atualizações de software	●	●	●
Alertas e notificações da Sun	●	●	●
Assistência de especialista em desenvolvimento Sun	Resposta em 24 horas (para 32 soquetes ou mais)	Resposta em 24 horas (para 32 soquetes ou mais)	Resposta em 24 horas (para 32 soquetes ou mais)
Créditos de treinamento SunSpectrum (se aplicável)	●	●	●
Suporte à interoperabilidade SunVIP	Não incluído	●	●
Assistente do cliente	Não incluído	Não incluído	●
Equipe de suporte com foco no cliente	Não incluído	Não incluído	●

2.1 Suporte a software:

Dependendo do nível de serviço adquirido pelo cliente, e ao qual tem direito, a Sun fornecerá suporte ao software (o "Suporte") em um dos seguintes níveis de serviços:

- **Plano de Serviço de Suporte Padrão Sun Software**, consiste em suporte on-line, e, por telefone, para todos os problemas referentes ao Software Coberto, durante o horário comercial local estendido da Sun, excluindo-se os feriados nacionais. Há uma descrição completa desse serviço na seguinte URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>
- **Plano de Serviço de Suporte Premium Sun Software**, consiste em suporte on-line, e, por telefone, para todos os problemas referentes ao Software Coberto, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, inclusive em feriados nacionais. Há uma descrição completa desse serviço na seguinte URL:
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-20070714.pdf>
- **Plano de Serviço de Suporte Premium Plus Sun Software**, consiste em todos os serviços incluídos no Plano de Serviço de Suporte Premium Sun Software, e, mais o seguinte:
 - **Assistente do cliente.** O Assistente do Cliente fornece os seguintes serviços:
 - a) Entrega de forma proativa as informações atuais sobre problemas de suporte;
 - b) Analisa e gerencia todas as solicitações de suporte pendentes;
 - c) Fornece análise e relatório trimestrais do desempenho do suporte técnico;
 - d) Fornece atualizações de software (patches), aos clientes com esse direito, quando necessário e aplicável ao ambiente do Cliente;
 - e) Aconselha o Cliente de forma proativa, a aplicar uma atualização de software (patch), a qual o cliente tenha direito, se necessário;
 - f) Estabelece e mantém o relacionamento com os Contatos do Cliente e permite que eles acessem todas as informações de suporte relevantes da Sun, as quais o cliente tenha direito;
 - g) Fornece informações relevantes sobre os produtos da Sun, aulas educativas e serviços.
 - **Equipe de suporte com foco no cliente.** Este Serviço é baseado no relacionamento, e, é fornecido por recursos de engenharia de suporte remoto indicados (no máximo cinco (5) engenheiros de suporte). Esse relacionamento será estabelecido e mantido entre os engenheiros indicados pela Sun e os contatos do Cliente.

O **Plano de Serviço de Suporte Premium Sun Software** é descrito integralmente na seguinte URL: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremplusspt-us-eng-20070714.pdf>

- **Assistência especializada ao desenvolvedor ("AED")** é definida como o acesso à equipe de suporte de engenharia, a qual disponibilizará aconselhamento, para solucionar problemas de programação relacionados ao Software Coberto, durante os trabalhos de desenvolvimento do Cliente. O aconselhamento é também disponibilizado para

soluções alternativas, práticas recomendáveis, e indicadores relacionados ao Software Coberto, mas a AED não cobre escalonamento de falhas, resoluções, atualizações de software ou correções. A Sun não fornece serviços de desenvolvimento de software como parte da AED. Se o Cliente pagar as taxas aplicáveis, para o Serviço de 32 soquetes do Software Coberto, por ano, o Cliente terá o direito a uma AED on-line, para o Software Coberto durante o termo do Serviço. O Cliente pode solicitar a AED vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. Um engenheiro de suporte será designado para o problema em um (1) dia útil, em média. O Cliente deverá enviar uma solicitação de incidente ao DEA, para cada problema técnico específico, pela Internet, usando o modelo determinado pela Sun em:

<https://www.sun.com/secure/service/developerserviceplans/index.jsp>

2.2 Versões e atualizações de software

Acesso a versões de software. A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber cada lançamento de versão do Software Coberto, no momento em que esta, se for o caso, estiver disponível comercialmente pela Sun. Se disponíveis, as versões e a documentação relacionada serão disponibilizadas eletronicamente para download.

Acesso a atualizações (patches) do software. Exceto se especificado em contrário pela Sun, o Cliente terá o direito de receber as atualizações de software para o Software Coberto, se for o caso, no momento em que estas forem disponibilizadas comercialmente pela Sun. Se disponíveis, as atualizações de software serão fornecidas eletronicamente para download.

2.3 Serviços conectados

Serviço Sun Connection.

Se o software do serviço Sun Connection fizer parte do Software Coberto, o Cliente receberá acesso eletrônico, através da Internet, ao serviço Sun Connection ("Serviço de Conhecimento"), para uso interno do Cliente, somente em relação ao software do serviço Sun Connection.

O Cliente pode acessar os "Canais de Conhecimento" para usar, apenas em relação ao número de soquetes de CPU, durante o período de assinatura pago pelo Cliente, conforme especificado no orçamento, ou, na confirmação de pedido, se aplicáveis.

O Serviço de Conhecimento fornece ao Cliente regras de patch, informações de dependência de patch (PKG/RPM) e, outras informações, para acessar patches e atualizações para certos sistemas operacionais para os quais a Sun oferece suporte, ou, de terceiros, como Red Hat, SuSe e Solaris ("Distribuições Aceitas"), à medida que, esses dados e informações são disponibilizados comercialmente. Como parte de sua funcionalidade, o Serviço de Conhecimento alerta os Clientes das Distribuições Aceitas sobre determinados componentes de software e dados recomendados (coletivamente, "Componentes") que tais Clientes podem instalar e usar com relação à promoção de atualizações e à manutenção de seus sistemas operacionais. A Sun fornecerá este serviço somente aos Clientes com licenças e/ou assinaturas válidas e atuais para as Distribuições Aceitas cópias e/ou acesso a esses Componentes, ou alertará os Clientes sobre a obtenção de tais componentes diretamente do licenciador aplicável.

O Cliente reconhece que poderão ocorrer interrupções periódicas no uso do Serviço de Conhecimento pelo Cliente devido a interrupções de serviço planejadas. A Sun realizará esforços comercialmente razoáveis para minimizar o impacto de interrupções de serviços planejadas e para comunicar com antecedência o Cliente sobre os períodos de inatividade agendados.

- O serviço Sun Connection está em contínua evolução. A Sun pode fazer substituições e modificações do Serviço Sun Connection a qualquer momento exclusivamente a seu critério.
- A URL para Perguntas Frequentes técnicas para o software do Serviço Sun Connection está sujeita a alterações e pode ser atualizada e/ou removida a critério da Sun.

Acesso ao centro de suporte on-line. O Cliente receberá acesso aos recursos aplicáveis no Centro de Suporte On-line, acesso este que pode ser usado somente para benefício do Software Coberto e permitirá ao cliente a execução de diversas funções pela Web, por exemplo:

- Envio de uma solicitação de suporte;
- Exibição do status de solicitações de suporte existentes;
- Manutenção dos Contatos do contrato de suporte;
- Atualização de licenças de software (exceto para o Sistema Operacional Linux e o software do serviço Sun Connection);
- Obtenção de atualizações de software selecionados, ao quais o Cliente tem direito (exceto para o Sistema Operacional Linux e software do serviço Sun Connection).

A disponibilidade de recursos do Centro de Suporte On-line poderá variar, dependendo do país. A Sun pode fazer substituições e modificações do Centro de Suporte On-line a qualquer momento exclusivamente a seu critério. O uso do Centro de Suporte On-line está condicionado aos Termos de Uso no site sun.com.

SunSolve Online. Ao Cliente é concedido acesso ao banco de dados SunSolve, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para uso interno do Cliente, e, somente para o benefício do Software Coberto, sujeito aos termos e condições do Contrato de Licença SunSolve. Será exigido do Cliente o registro de uma conta on-line para aceitar o Contrato de Licença SunSolve on-line com a finalidade de acessar o banco de dados SunSolve. O Cliente concorda e está ciente de que o Contrato de Licença SunSolve regerá o acesso e uso do Cliente do banco de dados SunSolve. O SunSolve Online inclui:

- Artigos informativos, guias de consulta e documentos técnicos para ajudá-lo a manter e melhorar a funcionalidade, a disponibilidade e o desempenho do sistema de produtos da Sun;
- Artigos de suporte de help desk, relatórios de falhas e atualização do software (patch) com informações sobre soluções para problemas de hardware e software da Sun previamente identificados;
- Atualizações de software para o Software Coberto, se disponível;

- O serviço SunSolve EarlyNotifer, que permite ao Cliente solicitar o recebimento de notificação, quando um documento da SunSolve é revisado ou atualizado.

Serviços, suporte e notificações de software. O Cliente receberá periodicamente serviços, suporte e notificações de software da Sun, por meio eletrônico, ou, por outro meio, a critério da Sun. Todas as informações serão fornecidas em inglês.

2.4 Serviços Sun Learning

Plano SunSpectrum eLearning Library. A Sun fornecerá aos Clientes acesso on-line para a seleção de módulos educativos do programa SunSpectrum eLearning Library para treinamento. Os módulos de treinamento disponíveis podem ser encontrados em:
<http://www.sun.com/training/sunspectrum.html> .

Créditos de serviços Sun Learning. (Consulte a Nota 1) A Sun indicará e fornecerá um conjunto de serviços educacionais, desenvolvidos para ajudar a melhorar a competência técnica dos funcionários, durante cada período de doze meses, em que o contrato do Cliente esteja em vigor. Cada um desses conjuntos deve ser usado dentro desse período de doze meses. Esses serviços de ensino se concentrarão em entender as habilidades do Cliente, avaliar as necessidades de treinamento e fornecer serviços de treinamento combinados que ajudem a determinar as necessidades identificadas. Os serviços de ensino fornecidos podem incluir qualquer serviço do portfólio de ensino completo da Sun (exceto o Corporate Learning Pass). O número de créditos não ultrapassará 2% do valor do contrato anual do Cliente ou US\$ 50.000,00 (ou equivalente na moeda local) em um período de 12 meses.

Nota 1: Os créditos do serviço Sun Learning serão fornecidos ao Cliente quando o contrato de suporte atinja um determinado valor mínimo anual de contrato do programa SunSpectrum. Para determinar o valor do contrato de suporte, é feito o cálculo do valor bruto anual do contrato do programa SunSpectrum de todos os Sistemas Cobertos em um contrato de serviço. Se o contrato de suporte do Cliente não atingir o valor mínimo anual de contrato, esses serviços de ensino não serão fornecidos. O Cliente poderá acessar <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html>, para verificar o valor mínimo de contrato aplicável, ou, entrar em contato com o representante de vendas da Sun, para obter mais informações.

3. Responsabilidades do cliente

Integração e teste. O Cliente executará a integração e os testes apropriados dos aplicativos de software, antes da utilização do Software Coberto. Mais especificamente, os testes devem incluir a pressão, a carga e o volume de trabalho, o processo operacional do princípio ao fim, e, o teste funcional. A configuração do ambiente de teste deve ser idêntica à do Software Coberto, e, do ambiente de hardware suportado pela Sun pertinentes.

Manutenção do sistema. O Cliente executará as operações prescritas para manutenção do sistema, incluindo, mas não limitado a, instalação das atualizações do software, atualização dos softwares ou firmwares, manutenção de sistemas de arquivos e acompanhamento proativo de informações de diagnóstico.

Pessoal qualificado. O Cliente deverá assegurar-se que os Contatos que fazem ligações para obter suporte, relacionado ao Software Coberto, são certificados ou treinados no Software Coberto, para diagnosticar e resolver defeitos em tal software em conjunto com a Sun. Os contatos que fizerem ligações para obter o suporte, relacionado ao Sistema Operacional Solaris, ou, ao software executado na plataforma Solaris, devem ser administradores Solaris certificados (níveis mínimos I e II) ou ter a devida qualificação da Sun.

Informações do contrato. Quando a Sun não puder obter as informações de direito através dos processos de registro, e, mediante solicitação da Sun, o Cliente fornecerá à Sun um número de contrato de suporte de Software Coberto válido, um código de identificação de produto de Software Coberto e outras informações possíveis solicitadas pela Sun, para atestar o direito aos Serviços antes da entrega do mesmo.

Dados do caso. O Cliente fornecerá à Sun um caso de teste, que possa ser reproduzido, ou, informações adequadas para que a Sun possa repetir ou reproduzir os problemas relatados. O Software Coberto pode não oferecer suporte ao software em todas as plataformas de hardware ou de software ou pode não conseguir duplicar ou replicar o problema em todas as plataformas. Portanto, é responsabilidade do Cliente determinar antes da compra se o software receberá suporte da Sun na plataforma do Cliente.

Ações corretivas. O Cliente implementará de imediato quaisquer ações corretivas sugeridas pela Sun. Os problemas de software que surjam devido à não implementação, pelo Cliente, das ações corretivas sugeridas poderão resultar em custos adicionais devidos a materiais utilizados e horas despendidas para a resolução.

Extensão do serviço. O Cliente utilizará atualizações de software, novos produtos e outros serviços disponíveis apenas no Software Coberto do Cliente. Não é fornecida licença para nenhum outro uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.

Responsabilidades do cliente do serviço Sun Connection. As seguintes responsabilidades do Cliente são aplicáveis se o software do Serviço Sun Connection for parte do Software Coberto:

- **Conectividade.** O Cliente é responsável por todas as telecomunicações, a conectividade remota, a segurança e o acesso à Internet e por todos os custos relacionados ao uso do software do serviço Sun Connection e do Serviço de Conhecimento.
- **Licenças disponíveis no cliente.** O Cliente é responsável pela obtenção e compra das licenças necessárias e direitos de uso, e, pelo fornecimento de qualquer hardware, software, serviço e outros requisitos tecnológicos e de sistema, da parte do cliente, para o uso do software do Serviço Sun Connection, conforme especificado pela Sun, no guia administrativo e outras documentações aplicáveis.
- **Licenciadores das distribuições aceitas.** O Cliente será o único responsável pela obtenção e compra de licenças e/ou assinaturas das Distribuições Aceitas e de Componentes, incluindo os direitos de obtenção e uso de quaisquer patches, pacotes e atualizações aplicáveis de uso destes a partir do licenciador aplicável.
- **Download e instalação.** O Cliente é responsável pelo correto download e instalação do software do Serviço Sun Connection antes do uso do Serviço de Conhecimento.

- **Inscrição.**

(a) O Cliente concorda, usando o canal de inventário de conexões da Sun, em registrar eletronicamente os produtos para os quais a Sun oferece suporte (hardware e software), e, enviar o registro e os dados do inventário à Sun, dentro de um período de tempo razoável, que não ultrapasse trinta (30) dias, após (i) o Cliente ter recebido o produto em questão, (ii) o início do Serviço, ou, (iii) a notificação da Sun de que um produto, já em uso pelo Cliente, foi adicionado à lista de produtos aplicáveis, ou, o que for aplicável. A lista atualizada de produtos aplicáveis está disponível em <http://www.sun.com/service/registration/>. O serviço Canal de inventário de conexões da Sun pode ser acessado através do seguinte URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) O Cliente concorda e reconhece que o atraso por parte do Cliente em registrar os produtos suportados da Sun e no envio dos dados do registro e do inventário à Sun, conforme descrito acima, pode resultar em atraso, ou, impossibilidade da Sun de realizar o Serviço. Para o registro poderá ser necessária a instalação de software adicional no sistema do Cliente. As informações sobre os requisitos de instalação podem ser encontradas no seguinte URL <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) A Sun manterá a confidencialidade de todas as informações obtidas do Cliente através do processo de registro e não revelará tais informações a terceiros.

(d) O processo de registro pode variar de acordo com o país. A Sun se reserva o direito de modificar o método de registro, inventário, autorização e entrega de serviços conforme necessário.

4. Cláusulas adicionais

Resolução. A Sun aplicará esforços comercialmente razoáveis para resolver as solicitações de serviço do Cliente. Contudo, haverá solicitações de serviço para as quais não haverá uma resolução possível.

Limitações no suporte. A Sun não tem obrigação de prestar assistência no caso de problemas causados pelo Cliente em caso de: (i) acidente, negligência, uso incorreto ou modificações do software; (ii) não seguir as recomendações do ambiente de instalação; (iii) uso do software em sistemas diferentes daqueles especificados para as plataformas de hardware e software, às quais a Sun oferece suporte em relação ao Sistema Coberto; ou (iv) não incorporar ou implantar todas as atualizações de software, ou, soluções alternativas fornecidas pela Sun, que corrigiram, ou, diminuiriam o(s) problema(a).

Suporte a plataformas sem a marca Sun. No caso do software da Sun executado em plataformas que não tenham a marca Sun, aplicam-se as seguintes responsabilidades e limitações adicionais do Cliente:

A Sun diagnosticará problemas com o Software Coberto em plataformas que não tenham a marca Sun (hardwares, sistemas operacionais ou outros softwares subjacentes, ou seja, middleware, que não tenham a marca Sun) e determinará se o problema é causado pelo Software Coberto ou pela plataforma não suportada que não tem a marca Sun.

As seguintes condições são aplicáveis ao determinar as obrigações de suporte da Sun:

- Só há suporte para as configurações qualificadas que estão listadas nas notas de versão, na descrição do produto, ou, àquelas suportadas nos websites da Sun, específicos do produto.
- O Software Coberto instalado não passou por modificações e está no mesmo estado em que foi fornecido pela Sun; foram apenas aplicados atualizações de software fornecidas pela Sun e drivers específicos do fornecedor.
- A Sun apenas trabalha na resolução de problemas que possam ser reproduzidos em plataformas Sun originais (ou seja, plataformas vendidas pela Sun, e não em sistemas que não tenham a marca Sun com o processador Sun UltraSPARC®) ou em plataformas de referência da Sun para as configurações qualificadas. Se a Sun não puder reproduzir o problema nessas plataformas, caberá à Sun decidir se oferecerá suporte adicional e solicitar ao Cliente que envie sua plataforma para investigação mais abrangente.

Se a Sun concluir que o problema está no Software Coberto, continuará a oferecer suporte e possíveis soluções para o problema, da mesma maneira e com as mesmas limitações aplicáveis, como se o Software Coberto estivesse sendo executado em uma plataforma Sun ou em uma plataforma de referência Sun.

Direito de interromper o suporte. Pode tornar-se necessário, como parte do ciclo de vida útil do produto Sun, interromper o suporte conforme a política de fim da vida útil (EOSL, End of Service Life) do produto Sun. Portanto, a Sun reserva-se o direito de interromper o suporte a determinados produtos ou versões de software de acordo com tal política. A política de fim da vida útil do produto Sun encontra-se nas páginas da Sun na Web.

Serviços adicionais cobrados. Por uma taxa adicional, o Cliente pode adquirir os seguintes serviços adicionais, onde disponíveis:

- **Gerente de contas de serviço.** A Sun atribuirá um Gerente de Contas (há posições de meio período/designado ou de período integral/dedicado). O Gerente de Contas da Sun também pode fornecer as informações disponíveis sobre bugs conhecidos, problemas do sistema em potencial e atualizações de software atualmente disponíveis. O Gerente de Contas da Sun fornecerá uma revisão de conta a cada seis meses da atividade de serviço do Cliente e dos requisitos solicitados pelo Cliente. Esses serviços são fornecidos durante o horário comercial local da Sun, excluindo feriados.
- **Mídia adicional.** Cópias adicionais da mídia física do Software Coberto.

No caso de o Cliente adquirir os Serviços descritos anteriormente da Sun, esta Lista de Serviços, ou SOW, será incorporada como referência e sujeita aos termos do contrato atual, de acordo com o qual o Cliente pode solicitar produtos e serviços da Sun ("Contrato") ou, se não houver um contrato e ainda assim os Serviços forem prestados pela Sun, a entrega desses

Serviços será regida pelos Termos Gerais da Sun e seu Documento de Aquisição, juntamente com todos os Apêndices aplicáveis a eles. 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 tais Serviços. Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta nem um convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país ou região acima referido. Qualquer referência a “Cliente” nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun. A esta parte se poderá fazer referência no Contrato como “Empresa”, “Cliente” ou outro termo apropriado.

Última revisão: setembro de 2007