

## Sun Java System Application Server Software (Release 9.1) Portugal

### 1. Âmbito

Com este Serviço, o Cliente obtém assistência online e telefónica relativa a problemas de software, bem como materiais, conforme descrito na Secção 2, mais abaixo, para a Sun Java System Application Server Software Release 9.1. A Sun utilizará esforços comercialmente razoáveis para prestar este Serviço.

### 2. Tarefas e Serviços a Prestar pela Sun

O “Software Abrangido” é a versão binária do Sun Java System Application Server Software, Release 9.1, pela qual o Cliente pagou a taxa aplicável relativamente a este Serviço. Os serviços seguintes são prestados durante o período anual para o qual foram pagas as taxas correspondentes, consoante o número de sockets. O Cliente deverá ter uma licença válida para utilizar o Software Abrangido.

Estão disponíveis três níveis de assistência:

<i>Funcionalidades de Subscrição</i>	<i>Standard</i>	<i>Premium</i>	<i>Premium Plus</i>
SKUs vendidas em	Unidades de 4 sockets ou Unidades de 32 sockets	Unidades de 4 sockets ou Unidades de 32 sockets	Unidades de 4 sockets ou Unidades de 32 sockets
Assistência Online e Telefónica	12 x 5 horas de expediente	24 x 7	24 x 7
Acesso à Base de Dados de Conhecimento	•	•	•
Acesso a Actualizações de Software	•	•	•
Alertas e Notificações da Sun	•	•	•
Assistência de Especialistas em Programação da Sun	Resposta em 24 horas (para 32 sockets ou mais)	Resposta em 24 horas (para 32 sockets ou mais)	Resposta em 24 horas (para 32 sockets ou mais)
Créditos de Formação da SunSpectrum (se elegível)	•	•	•
Suporte de Interoperabilidade SunVIP	Não incluído	•	•
Assistente do Cliente	Não incluído	Não incluído	•
Equipa de Assistência Centrada no Cliente	Não incluído	Não incluído	•

### 2.1 Assistência de Software:

Consoante o nível de Serviço que o Cliente adquiriu e tem direito, a Sun fornecerá assistência de software ("Assistência") num dos seguintes níveis:

- **O Sun Software Standard Support Service Plan** inclui assistência online e telefónica para problemas com o Software Abrangido durante o horário local de expediente alargado, excluindo feriados. Este plano de serviços é descrito de forma mais detalhada no seguinte URL:

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>

- **O Sun Software Premium Support Service Plan** inclui assistência online e telefónica para problemas com o Software Abrangido vinte e quatro (24) horas por dia e sete (7) dias por semana, incluindo feriados. Este plano de serviços é totalmente descrito no seguinte URL:

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-20070714.pdf>

- **O Sun Software Premium Plus Support Service Plan** inclui todos os serviços mencionados no Sun Software Premium Support Service Plan acima, mais os seguintes:
  - **Assistente do Cliente.** O Assistente do Cliente presta os seguintes serviços:
    - a) Faculta informações actuais sobre problemas de assistência de forma pro-activa;
    - b) Analisa e gere eventuais pedido(s) pendentes da Assistência;
    - c) Fornece análises trimestrais e relatórios de desempenho da assistência técnica;
    - d) Fornece actualizações de software (patches) às quais o Cliente tem direito, quando apropriado e aplicável ao ambiente do mesmo;
    - e) Se necessário, aconselha proactivamente o Cliente a aplicar uma actualização de software (patch), à qual este tem direito;
    - f) Estabelece e mantém uma relação com os Contactos do Cliente, facultando-lhes acesso a todas as informações de assistência relevantes às quais o Cliente tenha direito; e
    - g) Faculta informações relevantes sobre produtos, aulas de formação e serviços da Sun.
  - **Equipa de Assistência Centrada no Cliente.** Este Serviço tem uma base relacional e é prestado por recursos técnicos de assistência remota designados para o efeito (máximo de cinco (5) técnicos de assistência designados). Esta relação será estabelecida e mantida entre os técnicos designados pela Sun e os Contactos do Cliente.

**O Sun Software Premium Plus Support Service Plan** é descrito de forma mais detalhada no seguinte URL: <http://www.sun.com/servicelist/ss/swprepluspt-us-eng-20070714.pdf>

- **A Assistência de Especialistas em Programação (DEA, Developer Expert Assistance)** é definida como acesso à equipa de assistência técnica da Sun que fornecerá sugestões para a resolução de problemas de programação relacionados com o Software Abrangido durante os esforços de desenvolvimento do Cliente. Também são disponibilizadas sugestões relativas a soluções, procedimentos recomendados e indicadores relacionados com o Software Abrangido, mas a DEA não inclui o escalonamento de erros, resolução, actualizações de software ou patches. A DEA não inclui serviços de desenvolvimento por parte da Sun. Se o Cliente pagar as taxas aplicáveis do Serviço referente a 32 sockets para o Software Abrangido, por ano o Cliente tem direito a DEA online ilimitada para o Software Abrangido durante o período

de vigência do Serviço. O Cliente pode solicitar DEA vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. Será atribuído um técnico de assistência ao problema dentro de uma média de um (1) dia útil. O Cliente enviará um pedido de assistência à DEA para cada problema técnico específico através da Internet, comunicando através de um modelo indicado pela Sun:

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

### 3. 2.2 Versões e Actualizações do Software

**Acesso a Versões do Software.** Salvo especificação em contrário pela Sun, o Cliente terá o direito a receber todas as versões do Software Abrangido, quando estas, se aplicável, forem comercialmente disponibilizadas pela Sun. Se disponíveis, as versões do software e qualquer documentação relacionada serão facultadas por transferência electrónica.

**Acesso a Actualizações do Software (Patch).** Salvo especificação em contrário pela Sun, o Cliente terá o direito a receber as actualizações do Software Abrangido, quando estas, se aplicável, forem comercialmente disponibilizadas pela Sun. Se disponíveis, as actualizações do software serão facultadas por transferência electrónica.

### 2.3 Serviços Relacionados

#### **Serviço Sun Connection.**

Se o software do Serviço Sun Connection fizer parte do Software Abrangido, o Cliente receberá acesso electrónico através da Internet ao serviço Sun Connection ("Serviço de Conhecimento"), sendo apenas destinado a utilização interna por parte do Cliente relativamente ao software do Serviço Sun Connection.

O Cliente pode aceder aos tipos de "Canal de Conhecimento" e utilizá-los apenas em relação ao número de sockets de CPU referentes ao período para o qual o Cliente pagou a taxa aplicável, conforme especificado no orçamento aplicável ou na confirmação da encomenda.

O Serviço de Conhecimento fornece ao Cliente regras de patch, informações de dependência de patch (PKG/RPM) e outras informações para aceder a patches e actualizações de determinados sistemas operativos suportados, da Sun ou de outros licenciadores, tais como Red Hat, SuSE e Solaris ("Distribuições Suportadas"), à medida que esses dados e informações sejam disponibilizados comercialmente. Como parte da sua funcionalidade, o Serviço de Conhecimento alerta os clientes das Distribuições Suportadas para determinados dados e componentes de software recomendados (colectivamente, "Componentes") que esses clientes possam instalar e utilizar para facilitação de actualizações e manutenção dos respectivos sistemas operativos. A Sun só alertará os clientes para a obtenção desses componentes directamente a partir do licenciador aplicável ou fornecerá cópias e/ou acesso a estes Componentes a clientes que sejam titulares de licenças e/ou subscrições actuais e válidas das Distribuições Suportadas.

O Cliente está ciente de que a sua utilização do Serviço de Conhecimento pode sofrer interrupções periódicas, devido a corte planeados do serviço. A Sun realizará esforços comercialmente razoáveis para minimizar o impacto das interrupções planeadas do serviço e notificará antecipadamente o Cliente relativamente a qualquer período de indisponibilidade agendado.

- O serviço Sun Connection está continuamente a evoluir. A Sun pode efectuar substituições e modificações no serviço Sun Connection em qualquer altura, à sua inteira discricção.
- O URL para as Perguntas Mais Frequentes, a nível técnico, relacionadas com o software do Serviço Sun Connection está sujeito a alterações e pode ser actualizado e/ou removido à discricção da Sun.

**Acesso ao Centro de Assistência Online.** O Cliente receberá acesso aos recursos aplicáveis no Centro de Assistência Online, acesso o qual poderá ser utilizado apenas para benefício do Sistema Abrangido, o que permite ao Cliente executar várias funções através da Web. Por exemplo:

- submeter um pedido de Assistência;
- ver o estado em que se encontram os pedidos de Assistência existentes;
- manter os contactos do contrato de Assistência;
- actualizar as licenças de software (excepto no caso do Sistema Operativo Linux e do software do Serviço Sun Connection);
- obter actualizações de software seleccionadas, às quais o Cliente tenha direito (excluindo actualizações do Sistema Operativo Linux e do software do Serviço Sun Connection).

As funções disponíveis no Centro de Assistência Online podem variar de país para país. A Sun pode efectuar substituições e modificações no Centro de Assistência Online em qualquer altura, à sua inteira discricção. A utilização do Centro de Assistência Online está sujeita aos Termos de Utilização do sun.com.

**SunSolve Online.** É concedido acesso à base de dados SunSolve, 24 horas por dia, 7 dias por semana, ao Cliente, exclusivamente para sua utilização interna e para benefício do Software Abrangido, sujeito aos termos e às condições do Contrato de Licença SunSolve. Para poder aceder à base de dados SunSolve, o Cliente terá de registar-se para ter uma conta online e terá de aceitar o Contrato de Licença SunSolve que está disponível nas respectivas páginas Web. O Cliente concorda e está ciente de que o Contrato de Licença SunSolve referido irá estipular o acesso e utilização da base de dados SunSolve por parte do Cliente. O SunSolve Online inclui o seguinte:

- artigos informativos, manuais de referência e documentos técnicos para ajudar a manter e melhor a funcionalidade, disponibilidade e desempenho de sistema dos produtos Sun;
- artigos de assistência do Help desk, relatórios de erros e de actualizações de software (patches) com informações de resolução de problemas de hardware e software Sun anteriormente identificados;
- actualizações de software para o Software Abrangido, se disponíveis;
- o serviço SunSolve EarlyNotifier, que permite ao Cliente solicitar notificações para quando um documento SunSolve é revisto ou actualizado.

**Serviços, Assistência e Notificações de Software.** O Cliente receberá periodicamente serviços, assistência e notificações de software da Sun pela via electrónica ou de outro modo, à discricção da Sun. Toda a informação será fornecida em língua inglesa.

## 2.4 Serviços Sun Learning

**Plano de Conteúdos da Biblioteca de eLearning SunSpectrum.** A Sun fornecerá ao Cliente acesso online para seleccionar módulos educativos do plano SunSpectrum eLearning Library para formação.

Os módulos de formação disponíveis podem ser encontrados em:

<http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

**Créditos de Serviços de Formação Sun. (Ver Nota 1)** Durante cada período de doze meses com contrato de assistência válido, a Sun seleccionará e enviará um conjunto de serviços educativos concebidos para ajudar a melhorar as competências técnicas dos funcionários do Cliente. Estes conjuntos destinam-se a ser utilizados durante os respectivos períodos de doze meses. O foco dos serviços educativos mencionados é compreender as competências existentes de um Cliente, avaliar as suas necessidades de formação e facultar soluções de formação que satisfaçam as necessidades identificadas. Os serviços educativos prestados podem incluir qualquer serviço do portefólio de formação completo da Sun (excepto o Corporate Learning Pass). O número de créditos não será superior a 2% do valor do contrato anual do Cliente ou 50.000 dólares (ou equivalente na moeda local) em qualquer período de 12 meses.

**Nota 1:** Os créditos de Serviços de Formação Sun serão fornecidos ao Cliente apenas quando o seu contrato de assistência atingir um valor anual mínimo de contrato de plano SunSpectrum. O valor de um contrato de assistência determina-se calculando o valor líquido do contrato anual do plano SunSpectrum para todos os Sistemas Cobertos incluídos num contrato de serviços. Se o contrato de assistência do Cliente não for igual ou superior ao valor de contrato anual mínimo, estes serviços educativos não serão fornecidos. O cliente poderá aceder a <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> para ver o valor mínimo de contrato aplicável ou contactar o seu representante de vendas da Sun para obter mais informações.

## 4. Responsabilidades do Cliente.

**Integração e Testes.** O Cliente executará a integração e o teste apropriados das aplicações de software antes da utilização do Software Abrangido. Mais especificamente, os testes devem incluir a pressão, o volume, todo o processo operacional e o teste funcional. A configuração do ambiente de teste deve ser idêntica à do Software Abrangido e do ambiente de hardware suportado pela Sun aplicáveis.

**Manutenção do Sistema.** O Cliente executará as operações indicadas para manutenção do sistema, incluindo, mas não se limitando a, instalação das actualizações de software, actualização de software ou firmware, manutenção de sistemas de ficheiros e controlo pró-activo de informações de diagnóstico

**Pessoal Qualificado.** O Cliente garantirá que os Contactos que efectuem as chamadas de assistência relacionadas com o Software Abrangido são certificados ou formados no Software Abrangido para poder diagnosticar e resolver avarias no Software Abrangido em conjunto com a Sun. Os contactos que efectuarem chamadas para obter a assistência relacionada com o Sistema Operativo Solaris ou o software em execução na plataforma Solaris devem ser Administradores Solaris Certificados (níveis mínimos I e II) ou ter qualificação equivalente da Sun.

**Informação do Contrato.** Se a Sun não puder obter informações de direitos do processo de registo, o Cliente deve fornecer, mediante solicitação da Sun, um número de contrato de assistência do Software Abrangido válido, um código de identificação do produto do Software Abrangido e quaisquer outras informações razoáveis solicitadas pela Sun, a fim de comprovar o direito ao Serviço antes da prestação do mesmo.

**Dados do Caso.** O Cliente fornecerá à Sun uma descrição de uma situação de teste reprodutível ou informação suficiente que permita à Sun duplicar ou replicar os problemas relatados. O Software Abrangido pode não ter assistência da Sun em todas as plataformas de hardware ou de software ou a Sun pode não conseguir duplicar ou reproduzir o problema em todas as plataformas. Portanto, é responsabilidade do Cliente determinar, antes da aquisição, se o software receberá assistência da Sun na plataforma do Cliente.

**Acções de Reparação.** O Cliente implementará, com prontidão, quaisquer acções correctivas que a Sun sugira. Os problemas de software que surjam devido à não implementação, pelo Cliente, das acções de reparação sugeridas poderão resultar em custos adicionais pelo tempo gasto e materiais utilizados para a resolução.

**Âmbito do Serviço.** O Cliente utilizará actualizações de software, novos produtos e outros serviços disponíveis que possam ser facultados apenas com o Software Abrangido do Cliente. Não é fornecida licença para qualquer outra utilização ou aplicação, e qualquer outra utilização ou aplicação é proibida.

**Responsabilidades do Cliente do Serviço Sun Connection.** As seguintes responsabilidades do Cliente serão aplicáveis se o software do Serviço Sun Connection fizer parte do Software Abrangido:

- **Conectividade.** O Cliente é responsável por todas as telecomunicações, conectividade remota, segurança e acesso à Internet, e por todos os custos associados à utilização do software do Serviço Sun Connection e do Serviço de Conhecimento pelo Cliente.
- **Licenças do Lado do Cliente.** O Cliente é responsável pela obtenção e aquisição das licenças e direitos de utilização necessários, bem como pelo fornecimento de qualquer hardware, software, serviço e outros requisitos tecnológicos e de sistema da parte do cliente que sejam necessários para utilização do software do Serviço Sun Connection e do Serviço de Conhecimento, conforme especificado pela Sun no manual administrativo e noutras documentações aplicáveis.
- **Licenciadores de Distribuições Suportadas.** O Cliente será o único responsável pela obtenção e aquisição de licenças e/ou subscrições de Componentes e Distribuições Suportadas, incluindo os direitos de obtenção e utilização de quaisquer patches, pacotes e actualizações aplicáveis, a partir do licenciador aplicável.
- **Transferência e Instalação.** O Cliente é responsável pela transferência e instalação correctas do software do Serviço Sun Connection antes de utilizar o Serviço de Conhecimento.
- **Registo.**
  - (a) Ao utilizar o Sun Connection Inventory Channel, o Cliente concorda em registar electronicamente os produtos da Sun (hardware e software) suportados e transmitir os dados de registo e o inventário à Sun, dentro de um período razoável que não deve exceder os trinta (30) dias a contar (i) do recebimento do produto aplicável pelo Cliente, (ii) do início do Serviço ou (iii) da notificação, por parte da Sun, de que um

produto da Sun já em utilização pelo Cliente foi adicionado à lista aplicável de produtos, o que for aplicável. A lista de produtos actualmente abrangidos por este serviço encontra-se em <http://www.sun.com/service/registration/>. O Cliente pode aceder ao serviço Sun Connection Inventory Channel através do seguinte endereço URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

b) O Cliente concorda e está ciente de que o seu atraso no registo dos produtos suportados pela Sun e na transmissão dos dados de registo e de inventário à Sun, como descrito acima, pode resultar no atraso ou na impossibilidade da execução do Serviço pela Sun. O registo pode implicar a instalação de software adicional no sistema do Cliente. O Cliente pode encontrar informação relativa aos requisitos de instalação no seguinte endereço URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

c) A Sun preservará as informações obtidas do Cliente através do processo de registo e não divulgará tais informações a terceiros.

(d) O processo de registo pode variar de país para país. A Sun reserva o direito de modificar os métodos de registar, inventariar, atribuir direitos e prestar serviços consoante achar necessário.

## 5. Cláusulas Adicionais

**Resolução.** A Sun utilizará esforços comercialmente razoáveis para corresponder aos pedidos de assistência do Cliente. No entanto, podem surgir pedidos de assistência para os quais não será razoavelmente possível obter uma resolução.

**Limitações da Assistência.** A Sun não tem qualquer obrigação de prestar Assistência em relação a problemas provocados por

(i) acidente, negligência, utilização incorrecta ou modificação do software por parte do Cliente; (ii) incumprimento das recomendações de ambiente de instalação; (iii) utilização do software em quaisquer sistemas para além das plataformas de hardware e software suportadas pela Sun relativamente ao Software Abrangido; ou (iv) incumprimento da incorporação ou implementação de qualquer solução ou actualização do software anteriormente fornecido pela Sun que iria corrigir ou atenuar o(s) problema(s).

**Assistência para Plataformas Não Sun.** Para software Sun em plataformas não Sun, aplicam-se as seguintes limitações e responsabilidades adicionais do Cliente:

A Sun diagnosticará problemas com Software Abrangido num hardware de Plataforma não Sun (hardware não Sun, sistemas operativos não Sun ou outro software não Sun que seja o Software subjacente, por exemplo, middleware) e determinará se são provocados pelo Software Abrangido ou pela Plataforma não Sun sem assistência.

Para determinação das obrigações de Assistência da Sun, são aplicáveis a seguintes condições:

- só são suportadas configurações qualificadas conforme as indicações das notas de versão/descrição do produto ou nos Web sites da Sun específicos do produto.

- o Software Abrangido instalado não foi modificado desde que foi enviado pela Sun, com exceção das actualizações de software fornecidas pela Sun e controladores específicos de fornecedores.
- a Sun só trabalhará na resolução do problema, se este puder ser reproduzido nas plataformas originais da Sun (ou seja, plataformas vendidas pela Sun e sistemas não Sun com o processador Sun UltraSPARC®) ou em plataformas de referência da Sun para as configurações qualificadas. Se a Sun não conseguir reproduzir o problema nestas plataformas, ficará à discrição da Sun, prestar Assistência adicional e solicitar ao Cliente que envie a sua plataforma para aprofundar a investigação.

Se a Sun determinar que o problema reside no Software Abrangido, a Sun continuará a prestar Assistência e, se possível, a resolução do problema será fornecida do mesmo modo e com as mesmas limitações caso o Software Abrangido estivesse em execução numa plataforma Sun ou numa plataforma de referência Sun.

**Direito de Interromper a Assistência.** Pode tornar-se necessário, como parte do ciclo de vida útil do produto Sun, interromper a assistência conforme a política de fim da vida útil (EOSL, End of Service Life) do produto Sun e, por conseguinte, a Sun reserva-se o direito de interromper a assistência para determinadas versões ou produtos de software durante os termos do contrato, em conformidade com a política referida. A Política de Fim de Vida de Serviço decretada pela Sun encontra-se publicada nas páginas Web da Sun.

**Serviços Adicionais Cobrados.** Por uma taxa adicional, o Cliente poderá adquirir os seguintes serviços adicionais, onde disponíveis:

- **Gestor de Conta de Assistência.** A Sun atribuirá um Gestor de Conta da Sun (disponível a atribuição em part time ou posições a tempo inteiro). O Gestor de Conta da Sun também poderá fornecer informações sobre os erros conhecidos, potenciais problemas do sistema e as actualizações de software actualmente disponíveis. O Gestor de Conta da Sun fornecerá uma análise semestral da conta, relativamente à actividade de assistência ao Cliente, bem como os requisitos solicitados pelo Cliente. Estes serviços são fornecidos durante o horário local de expediente, excluindo feriados.
- **Suportes de Dados Adicionais.** As cópias adicionais do suporte de dados físico do Software Abrangido.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existente com a Sun que rege a prestação de Serviços. Se não tiver um contrato de serviços com a Sun que iria reger a prestação de Serviços, o fornecimento de Serviços da Sun deve estar sujeita aos termos localizados em [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta pela Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a “Cliente” nesta Lista de Serviços tem direito a receber os Serviços.