

## **Brasil**

### **1. Escopo**

Este Serviço fornece ao Cliente suporte on-line para software binário da Sun, além de outros produtos/serviços a serem entregues, conforme definido na Seção 2 a seguir.

### **2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues pela Sun**

#### **2.1. Suporte para Desenvolvedor por Incidente, Horário de Atendimento e Tempos de Resposta**

- **Suporte para Desenvolvedor por Incidente.** Uma vez registrado no Portal do Plano de Serviço para Desenvolvedor Sun (<http://www.sun.com/service/support/software/developer>), o Cliente poderá obter suporte para 10 incidentes relacionados ao Software Coberto a cada período anual de cobertura. "Software Coberto" é o software específico para o qual o Cliente adquiriu este Serviço. O Cliente deve enviar uma única solicitação de suporte relacionada ao incidente para um problema técnico específico, pela Internet, usando o modelo de chamada da Sun. Para uma solicitação que gere vários problemas técnicos é necessário usar vários incidentes de suporte.
- **Horário de Cobertura e Tempos de Resposta.** O Cliente pode solicitar suporte vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana. Um Engenheiro de Suporte será atribuído ao problema dentro de um (1) dia útil.

#### **2.2. Versões e Patches de Software**

- **Versões Otimizadas de Softwares.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente receberá cada versão otimizada do Software Coberto, no momento em que estas, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente. As versões otimizadas e a documentação do software serão disponibilizadas na forma eletrônica para download. As versões otimizadas podem ser usadas somente no Software Coberto.
- **Acesso a Patches e Versões de Manutenção.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente receberá patches e versões de manutenção do Software Coberto, no momento em que estes, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente. Patches e versões de manutenção serão disponibilizados eletronicamente para download e poderão ser usados somente no Software Coberto.

#### **2.3. Serviços Conectados**

- **Acesso ao Centro de Suporte On-line.** O Cliente receberá acesso ao Centro de Suporte On-line, acesso este que deverá ser usado somente para o Software Coberto e permite que o Cliente execute várias funções na Web, por exemplo:
  - manutenção dos Contatos do contrato de suporte;
  - atualização de licenças do software;
  - obtenção de determinadas atualizações de software.
- **SunSolve[SM] Online.** Ao Cliente é concedido acesso ao SunSolve Online, 24 horas por dia, 7 dias por semana, acesso este que pode ser usado somente para o Software Coberto, é somente para uso interno pelo Cliente, sujeito aos termos de licença definidos no Contrato do Cliente com a Sun e em contratos adicionais firmados entre a Sun e o Cliente para uso do SunSolve Online. O SunSolve Online oferece acesso à Base de Conhecimento do SunSolve e ao Banco de Dados de Patches do 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;
  - artigos de suporte de help desk e relatórios de patches e de falhas de sistema, com informações sobre soluções para problemas de hardware e software previamente identificados;
  - patches para softwares suportados pela Sun;
  - o serviço SunSolve EarlyNotifier[SM] que permite ao Cliente solicitar o recebimento de notificação quando um documento da SunSolve for revisado ou atualizado.
- **Serviços, Suporte e Notificações de Software.** O Cliente receberá periodicamente da Sun Serviços, Suporte e Notificações de Software por meio eletrônico ou de outra forma.

### 3. Responsabilidades do Cliente

- **Verificação do Direito ao Serviço.** Garantir que os Contatos forneçam à Sun um número de contrato de suporte válido, um código de identificação de produto de Software Coberto e quaisquer outras informações razoáveis solicitadas pela Sun, para atestar os serviços autorizados antes da entrega do serviço em questão.
- **Duplicação de Problemas.** Fornecer à Sun informações suficientes para que esta possa repetir ou reproduzir os problemas relatados. O Software Coberto poderá não ser suportado pela Sun em todas as plataformas de hardware ou software, ou ainda, a Sun poderá não ser capaz de repetir ou reproduzir o problema em todas as plataformas. Diante disso, é de responsabilidade do Cliente determinar, antes da aquisição do produto, se o Software Coberto é suportado pela Sun na plataforma do Cliente.

### 4. Cláusulas Adicionais.

- **Idioma Inglês.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Suporte de Incidentes para o Desenvolvedor é fornecido apenas no idioma inglês. Todos os Serviços, Suporte e Notificações de Software serão fornecidos em Inglês.
- **Resolução.** A Sun aplicará esforços comercialmente razoáveis para resolver os problemas de serviço do Cliente relacionados ao Software Coberto. Contudo, pode haver solicitações de serviço para as quais não haverá uma resolução possível.
- **Limitação do Centro de Suporte On-line.** A Sun pode fazer substituições e modificações nos serviços do Centro de Suporte On-line a qualquer momento. O uso do Centro de Suporte On-line está condicionado aos Termos de Uso no site sun.com.
- **Mídia Adicional.** Por uma taxa adicional, o Cliente poderá adquirir cópias adicionais da mídia física para Versões Otimizadas de Software 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.

Última revisão: dezembro de 2005