

Brasil

1. Escopo

Este Serviço fornece ao Cliente suporte on-line e por telefone 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 25 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. Serviços de Manutenção, Horário de Atendimento e Tempo de Resposta

- **Assistência para Manutenção.** O Serviço inclui suporte para problemas e questões baseados em defeitos ou problemas na configuração do Software Coberto ("Suporte"), incluindo o comportamento documentado de interfaces (APIs) que podem fazer parte do produto de software. Problemas e questões provocados por outros códigos de software são excluídos, isto é, não é fornecido suporte para desenvolvedor neste Serviço. A seguir está descrito o suporte fornecido:
 - 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 ("Horário de Atendimento").
 - O Cliente poderá solicitar Suporte por meio do Centro de Suporte On-line, no endereço www.sun.com/service/online, e/ou por telefone, utilizando os números de acesso local. O suporte on-line pode não estar disponível para todos os itens do Software Coberto ou em todas as localidades.
- **Prioridades por Cliente e Tempo de Resposta.** O Cliente poderá designar até dois (2) Administradores de Sistema (definido na Seção 3, abaixo) qualificados como "Contatos". Poderá haver a cobrança de custos adicionais caso o Cliente requisite a designação de Contatos adicionais. Somente os Contatos podem solicitar suporte e atribuir, com a concordância da Sun, prioridades de suporte, de acordo com as seguintes diretrizes:
 - Prioridade 1 – Urgente (software inutilizado) – Transferência ao vivo da solicitação de serviço.
 - Prioridade 2 – Severo (software severamente prejudicado) – Resposta dentro de um período médio de duas (2) horas a partir do recebimento da solicitação de serviço.
 - Prioridade 3 – Não Crítico – Resposta dentro de um período médio de quatro (4) horas a partir do recebimento da solicitação de serviço.

- **Recursos de Suporte à Interoperabilidade**

- **Programa de Integração do Fornecedor Sun (Programa SunVIP[SM]).** O Cliente receberá o gerenciamento de chamadas dos softwares de vários fornecedores para os softwares de terceiros aprovados (conforme designado pela Sun de tempos em tempos). O gerenciamento de chamadas dos softwares de vários fornecedores consiste em um trabalho cooperativo da Sun com um fornecedor de terceiros, para solucionar problemas e falhas isoladas do problema de um Cliente. No caso de determinado problema ser resultante do software de terceiros, a Sun enviará a solicitação de serviço do Cliente diretamente para o fornecedor de terceira parte. O Programa SunVIP está disponível apenas para os produtos de terceiros designados pela Sun e para os quais o Cliente mantém um contrato de serviços válido com a terceira parte, dando direitos ao Cliente a horas de cobertura e tempos de resposta equivalentes àqueles definidos na Seção 2.2, acima.
- **TSANet (Technical Support Alliance Network).** A TSANet é uma aliança internacional de vários fornecedores e uma comunidade de suporte cooperativo neutro ao fornecedor. A TSANet é uma opção de suporte à interoperabilidade disponível ao cliente, desde que ele também seja membro da TSANet. A qualificação dos clientes TSANet para o suporte e a quantidade de horas de suporte cobertas são baseadas no tipo de contrato TSANet assinado pela empresa.
- **Joint Escalation Centers (JEC, Centros Conjuntos de Encaminhamento).** Os Clientes podem usar o programa de integração de fornecedores JEC, que estabelece conexões entre engenheiros seniores das empresas participantes para que trabalhem em conjunto, a fim de solucionar problemas complexos de interoperabilidade. O Programa Joint Escalation Center está disponível apenas para os produtos de terceiros designados pela Sun e para os quais o Cliente mantém um contrato de serviços válido com o terceiro, dando direitos ao Cliente a horas de cobertura e tempos de resposta equivalentes àqueles definidos na Seção 2.2, acima.

2.3. Créditos de Serviços Educacionais

- A Sun indicará e fornecerá um conjunto de serviços educacionais desenvolvidos para melhorar a competência técnica dos funcionários durante o primeiro período de doze meses em que o contrato do Cliente estiver em vigor. Cada um desses conjuntos deve ser usado dentro desse período de doze meses. A finalidade desses serviços é determinar a experiência exclusiva de cada conta, avaliar as necessidades de treinamento e fornecer soluções de treinamento que atendam às necessidades determinadas. Os serviços fornecidos podem incluir qualquer serviço do portfólio completo da Sun. O valor dos créditos será de US\$ 10.000 por contrato.

2.4. Versões e Patches de Software

- **Versões Otimizadas de Softwares.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber 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.
- **Acesso a Patches e Versões de Manutenção.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá acesso a patches de software e versões de manutenção do Software Coberto, quando forem disponibilizados ao público. As versões de manutenção e os patches serão disponibilizados eletronicamente para download.

2.5. 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:

- envio de uma solicitação de suporte;
 - exibição do status de solicitações de suporte existentes;
 - 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

- **Integração e Teste.** Executar a integração e o teste apropriados dos aplicativos de software antes da utilização do Software Coberto no ambiente de produção. 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 ambiente de hardware e software suportado pela Sun.
- **Manutenção do Sistema.** Executar as operações prescritas para manutenção do sistema, que serão, além de outras, a instalação de patches, atualização dos softwares ou firmwares, manutenção de sistemas de arquivos e acompanhamento proativo de informações de diagnóstico.
- **Contatos.** Os contatos que fazem ligações para obter o suporte relacionado ao Ambiente Operacional Solaris[™] ou ao software executado na plataforma Solaris devem ser Administradores Solaris Certificados (níveis mínimos I e II) ou então ter a qualificação da Sun para diagnosticar e resolver defeitos do Sistema Coberto em conjunto com a Sun.
- **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 reproduzir o problema em todas as plataformas. Diante disso, é de responsabilidade do Cliente determinar, antes da aquisição do produto, se o software é suportado pela Sun na plataforma do Cliente.

- **Ações Corretivas.** Implementar de imediato quaisquer ações corretivas sugeridas pela Sun. Os problemas de software que surjam devido à não implementação, pelo Cliente, das ações corretivas sugeridas pela Sun poderão resultar em custos adicionais devidos a materiais utilizados e horas despendidas para resolução.
- **Fornecimento de Serviços.** Usar patches, novos produtos e outros serviços disponíveis somente no Software Coberto do Cliente. Não é fornecida licença para nenhum outro uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.
- **Software da Sun em Outras Plataformas.** 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 suportado 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 indicadas nas notas de versão, na descrição do produto ou nos sites da Sun específicos do produto.
 - O Software instalado não passou por modificações e está no mesmo estado em que foi fornecido pela Sun; foram apenas aplicados a ele patches de Software fornecidos pela Sun e drivers específicos do fornecedor.
 - A Sun só trabalha na resolução de problemas que possam ser reproduzidos em plataformas Sun originais (ou seja, plataformas vendidas pela Sun, e não 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 solicitará que o cliente envie sua plataforma para investigação posterior.
 - Se a Sun chegar à conclusão de que o problema está no software suportado, ela continuará a oferecer suporte e possíveis soluções para o problema, da mesma maneira e com as mesmas limitações que seriam aplicáveis se o software estivesse sendo executado em uma plataforma Sun ou em uma plataforma de referência Sun.

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