

Sun Developer Standard Service Plan Brasil

1. Escopo

Este serviço oferece ao Cliente suporte on-line e telefônico para o software de desenvolvimento da Sun ("Software Coberto") e outros produtos/serviços, conforme descrito abaixo na Seção 2 ("Serviço"). O "Software Coberto" é a instância ou instâncias do software binário do pacote de software de desenvolvimento indicado, pelo qual o Cliente pagou a taxa aplicável relacionada a este Serviço, e para o qual tem uma licença válida para utilizar o Software Coberto. A Sun tomará as providências comercialmente viáveis para oferecer o Serviço.

Limitações: Estão especificamente excluídas do Software Coberto quaisquer outras instâncias de software do pacote de software indicado ou de quaisquer outros pacotes de software. O suporte on-line pode não estar disponível para todos os itens do Software Coberto ou em todas as localidades.

2. Tarefas e produtos/serviços da Sun

2.1. Suporte para desenvolvedor, horário de atendimento e tempos de resposta

- **Suporte para desenvolvedor por incidente.** Suporte on-line para questões relacionadas ao desenvolvimento de aplicativos com o uso do Software Coberto, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, à exceção de feriados. Um engenheiro de suporte normalmente responde ao pedido de suporte do Cliente em um prazo de um (1) dia útil. O cliente pode pedir suporte fornecendo à Sun informações suficientes pelo formulário da web da Sun, localizado no endereço https://www2.sun.de/dct/forms/reg_us_0810_351_0.jsp, e enviando-o pela Internet.
- **Assistência para manutenção.** Suporte on-line e telefônico para quaisquer defeitos ou problemas na configuração do Software Coberto (relacionados abaixo de acordo com os níveis de prioridade), incluindo o comportamento documentado de quaisquer interfaces (APIs) que fazem parte do Software Coberto, doze (12) horas por dia, cinco (5) dias por semana, à exceção de feriados. Um engenheiro responderá ao pedido de suporte do Cliente de acordo com os níveis de prioridade abaixo. O Cliente poderá solicitar suporte acessando o Centro de suporte on-line, no endereço www.sun.com/service/online, ou por telefone, utilizando os números de acesso local disponibilizados em: <http://www.sun.com/contact/support.jsp>.
- **Prioridade definida pelo cliente e tempo de resposta.** O Cliente deve designar um usuário principal (conforme descrito na Seção 3) que irá atribuir os "Contatos" dentro da organização do Cliente. Somente os Contatos podem solicitar suporte e atribuir, com a concordância da Sun, prioridades de suporte, de acordo com as seguintes diretrizes:
 - **Prioridade 1 - Não-funcionamento do Software Coberto.** O Software Coberto não funciona. As chamadas de prioridade 1 podem incluir, mas não se limitam a:
 - software travado (não é possível salvar o trabalho em andamento);
 - uma falha na funcionalidade do software provoca perda de dados ou não permite a utilização do sistema;
 - uma falha na funcionalidade torna o sistema ineficiente;
 - um defeito no software faz com que aplicativos essenciais sejam reiniciados, travem ou fiquem suspensos; e
 - a identificação de uma vulnerabilidade de segurança.

Resposta de prioridade 1. Um engenheiro responderá ao pedido de suporte do Cliente dentro de uma média de duas (2) horas a partir do recebimento do pedido do Cliente pela Sun.

Prioridade 2 - Software Coberto danificado. O software não opera com capacidade total, mas ainda funciona. Alguns exemplos de chamadas de prioridade 2 podem incluir, mas não se limitam a:

- funcionalidade prejudicada ou interrompida, com impacto significativo sobre os aplicativos;
- freqüentes falhas no aplicativo, sem perda de dados;
- falha grave, mas previsível no sistema de gerenciamento do software; e
- degradação significativa do desempenho do software.

Resposta de prioridade 2. Um engenheiro responderá ao pedido de suporte do Cliente dentro de uma média de oito (8) horas a partir do recebimento do pedido do Cliente pela Sun.

Prioridade 3 - Operação normal do Software Coberto. O software está funcionando com impacto limitado ou não-significativo. Alguns exemplos de chamadas de prioridade 3 podem incluir, mas não se limitam a:

- problemas que provocam impacto limitado ou indireto no desempenho e na funcionalidade;
- pedido de substituição de uma solução alternativa para uma falha;
- funcionalidade defeituosa com impacto limitado; e
- perguntas de suporte relativas ao desempenho do software.

Resposta de prioridade 3. Um engenheiro responderá ao pedido de suporte do Cliente dentro de uma média de vinte e quatro (24) horas a partir do recebimento do pedido do Cliente pela Sun.

2.2. Serviços Sun Learning

- **Plano SunSpectrum eLearning Library.** A Sun fornecerá ao Cliente acesso 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 a cada doze meses durante o período em que o contrato do Cliente estiver em vigor. Cada um desses conjuntos deve ser usado dentro desse período de doze meses. Esses serviços educacionais se concentrarão em entender as habilidades do Cliente, avaliar as necessidades de treinamento e fornecer serviços de treinamento combinados que ajudem a suprir as necessidades identificadas. Os serviços educacionais 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 atingir determinado valor mínimo anual de contrato do programa SunSpectrum. O valor do contrato de suporte é determinado pelo 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 educacionais não serão fornecidos. O Cliente pode acessar <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> para ver o valor mínimo de contrato aplicável ou entrar em contato com o representante de vendas da Sun para obter mais informações.

2.3. Versões e patches de software

- **Versões otimizadas de software.** A Sun irá disponibilizar versões otimizadas do Software Coberto para o Cliente através de download no momento em que, se for o caso, elas forem disponibilizadas comercialmente. . As "versões otimizadas" contêm melhorias do produto e correções de erros, e somente podem ser utilizadas para o Software Coberto.
- **Acesso a patches e versões de manutenção.** A Sun irá disponibilizar patches e versões de manutenção do Software Coberto para o Cliente através de download no momento em que, se for o caso, eles forem disponibilizados comercialmente. Os "patches e versões de manutenção" contêm correções de erros e somente podem ser utilizados para o Software Coberto.

2.4. Serviços conectados

- **Atualizações de software para o sistema operacional Solaris.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber correções de segurança, atualizações recomendadas e patches ("atualizações de software") somente para o Software Coberto, no momento em que, se for o caso, elas forem disponibilizadas comercialmente pela Sun. Se estiverem disponíveis, as atualizações de software poderão ser acessadas eletronicamente pelo Sun Connection. O Sun Connection permite que o Cliente atualize o Software Coberto tanto localmente como pela Web e inclui:
 - notificações de atualizações de software disponíveis, referentes ao Software Coberto;
 - visualização de todas as atualizações disponíveis para o Software Coberto;
 - atualização do Software Coberto por meio de um cliente local; e
 - atualização do Software Coberto por meio de um serviço da Web hospedado pela Sun.
- Os recursos disponíveis podem variar. Os serviços do Sun Connection estão sujeitos a alterações. A Sun pode fazer substituições e modificações nos serviços do Sun Connection a qualquer momento, sem aviso prévio e exclusivamente a seu critério.
- **Acesso ao Centro de suporte para membros do SunSpectrum.** O Cliente terá acesso aos recursos aplicáveis no Centro de suporte para membros do SunSpectrum, acesso este que pode ser usado somente para o Software Coberto. Esse acesso permitirá que o Cliente execute diversas operações 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 informações de registro de software;
 - obter atualizações selecionadas para o Software Coberto;
 - acesso a informações sobre erros e biblioteca de patches do SunSolve; e
 - acesso à base de conhecimento da Sun.

Os recursos disponíveis podem variar de acordo com o país. A Sun pode fazer substituições e modificações no Centro de suporte para membros do SunSpectrum a qualquer momento e sem aviso prévio. O uso do Centro de suporte para membros do SunSpectrum está sujeito ao respectivo Contrato de Licença, disponível em:

<http://sunsolve.sun.com/validateSLA.do?originalTarget=show.do?target=home>

- **Programa SunSolve On-line.** Ao Cliente é concedido acesso ininterrupto ao programa SunSolve On-line somente para uso interno do Cliente, para benefício do Software Coberto em execução apenas no Sistema Coberto, sujeito aos termos e às condições do Contrato de Licença do SunSolve. O Cliente deverá registrar-se para ter uma conta on-line e aceitar o Contrato de Licença do SunSolve a fim de acessar o programa SunSolve On-line. O Cliente concorda e está

ciente de que o Contrato de Licença do SunSolve rege o acesso e o uso do Cliente do programa SunSolve On-line. O Cliente poderá usar o programa SunSolve On-line apenas para o benefício do Software Coberto em execução no Sistema Coberto. O programa SunSolve On-line inclui:

- patches para o Software Coberto, apenas para benefício do Sistema Coberto;
 - acesso a informações sobre erros do Software Coberto, apenas para o benefício do Sistema Coberto; e
 - acesso ao manual do SunSystem.
- **Serviços, suporte e notificações de software.** O Cliente receberá periodicamente serviços, suporte e notificações de software da Sun por meio eletrônico ou outra forma, conforme determinado pela Sun. Todas as informações serão fornecidas em inglês.
 - **Análise de diagnóstico remoto.** Desde que solicitado pelo Cliente, a Sun executará um exame remoto de problemas já conhecidos por meio de um gateway fornecido pelo Cliente e/ou por meio de tecnologia da Sun.

3. Responsabilidades do Cliente

- **Integração e teste.** O Cliente executará a integração e o teste apropriados dos aplicativos de software antes da utilização do Software Coberto. Mais especificamente, os testes deverão 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 deverá ser idêntica à do Software Coberto e do ambiente de hardware suportado pela Sun.
- **Acesso do Cliente .** O Cliente pode designar um usuário principal que se responsabilize pelo acesso de funcionários do Cliente ao Centro de suporte para membros do SunSpectrum (“Acesso”). Essa responsabilidade pode ser delegada na organização do Cliente para que haja tantos aprovadores quantos forem necessários para o Acesso ao Centro de suporte para membros do SunSpectrum.
- **Manutenção do Software Coberto.** O Cliente executará as operações prescritas para manutenção do software, que incluem, entre outras, a instalação de atualizações do software, a manutenção dos sistemas de arquivos e o acompanhamento de informações proativas de diagnóstico.
- **Pessoal qualificado.** O Cliente garantirá que os Contatos que fazem ligações para obter suporte relacionado ao Software Coberto são certificados ou treinados no Software Coberto para poder diagnosticar e resolver defeitos no mesmo em conjunto com a Sun. Os contatos que fizerem ligações para obter suporte relacionado ao sistema operacional Solaris ou a 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.** Se a Sun não puder obter as informações de autorização através do processo de registro, o Cliente fornecerá à Sun, mediante solicitação da mesma, um número válido de contrato de suporte do Software Coberto, um código de identificação de produto do Software Coberto, o número serial do Software Coberto e outras informações justificadamente solicitadas pela Sun, para atestar a autorização do Serviço antes da entrega do mesmo.
- **Dados do caso.** O Cliente fornecerá à Sun um caso de teste que possa ser reproduzido ou informações suficientes para permitir que a Sun repita ou reproduza os problemas relatados. A Sun pode não oferecer suporte ao Software Coberto em todas as plataformas de hardware ou de software, e também pode não conseguir duplicar ou replicar um problema em todas as plataformas. Portanto, é responsabilidade do Cliente determinar, antes da compra, se o Software Coberto 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 poderá utilizar as versões denominadas do Solaris, atualizações do Solaris, atualizações do software e versões dos componentes do software, novos produtos e outros serviços disponibilizados para o Software Coberto do Cliente. Não é fornecida licença para nenhum outro uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.
- **Arquivos e documentação de implementação.** O Cliente fornecerá à Sun toda a documentação e os arquivos de implementação completos e estruturados adequadamente se a Sun, exclusivamente a seu critério, determinar que tais materiais são necessários para o fornecimento do Serviço.
- **Responsabilidades do Cliente do serviço Sun Connection.** As seguintes responsabilidades do Cliente serão aplicáveis se o software do serviço Sun Connection integrar o 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 relacionado.
 - **Licenças do Cliente.** O Cliente é responsável pela obtenção e compra das licenças e direitos de uso necessários, e pelo fornecimento de qualquer hardware, software, serviço e outros requisitos tecnológicos e de sistema do lado do cliente para o uso do software do serviço Sun Connection e do serviço de conhecimento, conforme especificado pela Sun no guia administrativo e em outros documentos aplicáveis.
 - **Licenciadores das distribuições suportadas.** O Cliente será o único responsável pela obtenção e compra de licenças e/ou assinaturas das distribuições suportadas e de componentes, incluindo os direitos de obtenção e uso de quaisquer patches, pacotes e atualizações a eles associados a partir do licenciador aplicável.
 - **Download e instalação.** O Cliente é responsável pelo download e instalação corretos do software do serviço Sun Connection antes do uso do serviço de conhecimento.
- **Produtos de terceiros.** O Cliente está ciente de que, além do suporte de gerenciamento a chamadas fornecido no programa de suporte à interoperabilidade SunVIP (ou outro programa de suporte cooperativo autorizado pela Sun), a Sun não se responsabiliza pelo suporte (incluindo correções de erros, patches, correções complexas, soluções alternativas, peças sobressalentes ou outro tipo de correções em software, hardware ou documentação) a outros produtos que não sejam o Software Coberto. A Sun reserva-se o direito de modificar a qualquer momento os produtos de terceiros qualificados para serviços de gerenciamento de chamadas no programa SunVIP ou outros programas de suporte cooperativo autorizados pela Sun.
- **Registro.**
 - (a) Usando o canal de inventário de conexões da Sun, o Cliente concorda em registrar eletronicamente os produtos suportados da Sun (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, o que for pertinente. A lista atual 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 está ciente de que o atraso por parte do Cliente no registro dos 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 em realizar o Serviço. Para o registro, pode 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 reserva-se o direito de modificar o método de registro, inventário, autorização e entrega de serviços conforme necessário.

- Software da Sun em outras plataformas. Em caso de software da Sun executado em plataformas que não tenham a marca Sun, aplicam-se as seguintes responsabilidades e limitações adicionais do cliente:

A Sun utilizará recursos comercialmente viáveis para diagnosticar problemas com o Software Coberto em plataformas que não tenham a marca Sun (hardware, sistemas operacionais ou outro software subjacente, ou seja, middleware, que não tenham a marca Sun) e determinar 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:

- Há suporte somente 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 Coberto deverá ser instalado sem modificações, no mesmo estado em que foi fornecido pela Sun, sendo apenas aplicados a ele patches para o Software Coberto fornecidos pela Sun e drivers específicos do fornecedor.
 - A Sun somente fornece suporte ao Cliente se o problema do mesmo puder ser reproduzido 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 utilizando recursos comercialmente viáveis, caberá à Sun decidir se oferecerá suporte adicional e se solicitará que o Cliente envie sua plataforma para investigação posterior.

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

4. Cláusulas adicionais.

- **Direito de interromper o suporte.** Pode ser necessário, como parte do ciclo de vida útil do produto Sun, reduzir os níveis de suporte ou 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 reduzir ou interromper o suporte ao Software Coberto (ou a suas versões) durante a vigência do contrato de acordo com tal política. A política de fim da vida útil do produto Sun encontra-se em <http://www.sun.com/service/eosl>.
- **Idioma inglês.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o suporte é fornecido apenas no idioma inglês. Todas as notificações relacionadas a Serviços, suporte e software serão fornecidas em inglês.
- **Resolução.** A Sun utilizará recursos comercialmente viáveis para resolver a(s) solicitação(ões) de suporte do Cliente para o Software Coberto. Contudo, existe a possibilidade de que para algumas solicitações de serviço não haja uma resolução possível.
- **Mídia adicional.** Por uma taxa adicional, o Cliente poderá adquirir cópias adicionais da mídia física para versões otimizadas do Software Coberto.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existente entre você e a Sun, o qual regula a entrega dos Serviços. Se você não tiver um contrato de serviços com a Sun que regule a entrega dos Serviços, a entrega dos Serviços pela Sun estará então sujeita aos termos encontrados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de Serviços ou Declaração de Práticas (SOW) não constitui uma oferta da Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços tem direito a receber os Serviços.

Última revisão: dezembro de 2008