

Sun Preventive Services Portugal

1. Âmbito

Os Serviços Preventivos da SunSM fornecem ao Cliente uma combinação de serviços de consultadoria, formação e suporte para os ajudar a avaliar, atenuar, calcular e gerir os riscos associados às operações do centro de dados para o hardware e software Sun ("Sistemas Sun"), bem como software e sistemas aplicáveis diferentes da Sun ("Sistemas Heterogéneos").

Os Sistemas Sun e Sistemas Heterogéneos são referidos colectivamente no presente documento como "Sistemas". A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar o serviço descrito nesta lista de serviços (o "Serviço").

2. Tarefas e fornecimento de produtos/serviços da Sun

- **"Indicadores Chave de Desempenho"** Os sistemas, colaboradores e processos constituem o ambiente do Cliente ("Ambiente do Cliente"). A Sun irá avaliar o desempenho do Ambiente do Cliente durante as fases "Fazer Bem" e "Manter Bem" dos Serviços Preventivos da Sun. Os Indicadores Chave de Desempenho serão utilizados para determinar quando serão efectuadas as transições de uma fase para outra. Estes Indicadores Chave de Desempenho e outros indicadores, como determinado adequado pela Sun, são:
 - **Disponibilidade.** Disponibilidade é a capacidade de um componente ou serviço de TI (mediante aspectos combinados da respectiva fiabilidade, manutenção e suporte de manutenção) de efectuar a função exigida no instante declarado ou durante um período de tempo declarado. É expresso no rácio de tempo de actividade, ou seja, a proporção de tempo que o serviço está realmente disponível. A disponibilidade é determinada para todos os Sistemas.
 - **Índice de Risco Operacional.** O Índice de Risco Operacional é um cálculo dos potenciais riscos do Sistema. O Índice de Risco Operacional será calculado conforme necessário. O Índice de Risco Operacional aplica-se apenas aos Sistemas Sun.
 - **Índice de Competências do Colaborador.** Este índice é um cálculo dos potenciais riscos com base nas avaliações das competências dos colaboradores do Cliente ou empreiteiros que instalam, configuram, operam e mantêm os Sistemas (geralmente os administradores de sistema e rede) ("Colaboradores"). O Índice de Competências do Colaborador é calculado para todos os Colaboradores que operam e mantêm Sistemas Sun e Sistemas Heterogéneos aplicáveis.
 - **Índice de Maturidade do Processo.** O Índice de Maturidade do Processo é o cálculo dos potenciais riscos do processo com base nas avaliações dos procedimentos e processos do centro de dados que o Cliente utiliza para tarefas de trabalho que incluem, mas não se limitam, à instalação, configuração, correcções, controlo de alteração, recuperação e manutenção ("Processos").
 - **Gerir Incidentes.** Número de incidentes de serviço de gravidade 1 efectuados mensalmente comparado com a média mensal disponível do número de incidentes de serviço de gravidade 1. Esta métrica aplica-se a todos os Sistemas.
 - **Fazer Bem.** A Sun trabalhará com o Cliente para avaliar, atenuar, calcular e dar suporte aos Sistemas Sun, incluindo, mas não se limitando ao hardware Sun, sistemas operativos

Sun executados em hardware Sun, equipamento de armazenamento Sun e terminais Sun Ray cobertos pelos Serviços Preventivos da Sun de forma a alcançar os valores alvo mutuamente acordados para o melhoramento relativo nos Indicadores Chave de Desempenho. A Sun trabalhará com o Cliente para avaliar, atenuar e calcular os Sistemas Heterogêneos de forma a alcançar valores alvo acordados mutuamente no que diz respeito ao melhoramento relativo nos Indicadores Chave de Desempenho.

- **Avaliação.** Avaliar o Ambiente do Cliente para determinar e expor os riscos; desenvolver recomendações para suavização e estabelecer os Indicadores Chave de Desempenho base. A Sun e o Cliente irão rever os Indicadores Chave de Desempenho base e entrar em acordo no que diz respeito aos valores alvo dos melhoramentos relativos nestas áreas.
- **Atenuação.** A Sun trabalhará com o Cliente para definir um plano de atenuação mutuamente aceitável para resolver os riscos identificados nas avaliações do Ambiente do Cliente. A Sun utilizará as melhores práticas aplicáveis, base de conhecimento e serviços para ajudar o Cliente a atenuar os problemas de pessoal, processos e Sistemas Sun.
- **Cálculo.** A Sun calculará os Indicadores Chave de Desempenho e irá reportar mensalmente a Disponibilidade, Incidentes de Serviço, Índice de Risco Operacional (apenas para Sistemas Sun), Índice de Competências do Colaborador, Índice de Maturidade do Processo e outros, conforme determinado adequado pela Sun, à sua discricção, para o Cliente que utiliza o cartão de relatório padrão dos Serviços Preventivos da Sun.
- **Suporte.** A Sun prestará suporte aos Sistemas Sun, conforme definido no Anexo de Suporte dos Serviços Preventivos da Sun anexado a este documento.
- **Passar para a fase Manter Bem.** Depois de alcançar os Indicadores Chave de Desempenho alvo conforme acordados mutuamente e manter os Indicadores durante três (3) meses consecutivos, o Cliente pode passar para a fase Manter Bem para suportar os valores dos Indicadores Chave de Desempenho.
- **Manter Bem.** Esta fase começa quando o Cliente opta por passar da fase Fazer Bem para a fase Manter Bem, como descrito acima. Durante esta fase, a Sun continuará a trabalhar com o Cliente para avaliar, suportar, atenuar, calcular e suportar os Sistemas aplicáveis no Ambiente do Cliente.
- **Avaliação.** A Sun orientará o trabalho de avaliação efectuado nesta fase semelhante ao efectuado em Fazer Bem, excepto em relação à frequência. A frequência e número de avaliações necessárias serão determinadas pela Sun, à sua discricção, com base nos Indicadores Chave de Desempenho, duração de tempo desde a última avaliação e alterações ao Ambiente do Cliente.
- **Suportar.** A Sun orientará o trabalho de atenuação de suporte em relação às pessoas, processos e Sistemas Sun com o Cliente, conforme necessário em Manter Bem para manter os Indicadores Chave de Desempenho alvo.
- **Cálculo.** A Sun calculará os Indicadores Chave de Desempenho e irá informar os resultados trimestralmente ao Cliente. A Sun calculará a Disponibilidade, o Índice de Risco Operacional (apenas para Sistemas Sun), os Incidentes de Serviço e outros Indicadores Chave de Desempenho, como determinado adequado pela Sun à sua discricção, durante esta fase e a atenuação recomendada, se os valores forem diferentes dos acordados mutuamente segundo os limites de controlo.

- **Suporte.** A Sun prestará suporte aos Sistemas Sun para resolver problemas que possam ocorrer. O suporte é definido no Anexo de Suporte dos Serviços Preventivos da Sun.
- **Passar para a fase Fazer Bem.** Se os Indicadores Chave de Desempenho alvo não forem alcançados em três (3) meses consecutivos na fase Manter Bem, a Sun iniciará um pedido de alterações para restabelecer a fase Fazer Bem conforme acordado anteriormente para o preço da fase Manter Bem.
- **Gestão de Fornecimento.** A Sun irá gerir directamente a relação entre o Cliente e a Sun para permitir o fornecimento dos Serviços Preventivos da Sun. As tarefas a efectuar incluem, mas não se limitam, à disponibilidade para reuniões de actualização mensais com o Cliente, gestão de agendas, problemas e escalamentos e monitorização e atenuação das variações excessivas ou negativas nos Indicadores Chave de Desempenho.
- **Limitação do Serviço**
- O Serviço disponibilizará ao Cliente relatórios de riscos, atenuação recomendada e cálculos, mas esses relatórios podem não ser completos nem exaustivos.
- O Serviço aplicar-se-á apenas ao Ambiente do Cliente no local aquando do início do Serviço e monitorizará os Indicadores Chave de Desempenho aplicáveis no centro de dados com base na prioridade dos Sistemas do Cliente.

3. Responsabilidades do Cliente

- **Registo.**
 - (a) Ao utilizar o Sun Connection Inventory Channel, o Cliente concorda registar electronicamente os produtos Sun suportados (hardware e software) transmitindo dados de registo e inventário à Sun, num período de tempo razoável que não ultrapasse os trinta (30) dias, a contar (i) da recepção do produto em questão pelo Cliente, (ii) do início do Serviço ou (iii) da notificação da Sun que o produto Sun, já em utilização pelo Cliente, foi adicionado à lista de produtos aplicáveis, dependendo da opção aplicável. A lista actual de produtos aplicáveis encontra-se disponível em <http://www.sun.com/service/registration/>. O serviço Sun Connection Inventory Channel está acessível no seguinte URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
 - (b) O Cliente aceita e toma conhecimento de que o atraso pelo Cliente no registo dos produtos Sun suportados e transmissão do registo e dados de inventário à Sun, como descrito acima, poderá resultar no atraso ou incapacidade da Sun em efectuar o serviço. Poderá ser necessário instalar software adicional no sistema do Cliente para o registo. Pode encontrar informação sobre requisitos de instalação no seguinte URL <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
 - (c) A Sun manterá todas as informações obtidas pelo Cliente através do processo de registo confidencial e não divulgará tais informações a terceiros.
 - (d) O processo de registo pode variar consoante o país. A Sun reserva-se o direito de modificar o método de registo, inventário, direitos e fornecimento de serviços, conforme necessário.
- O Cliente concederá acesso à Sun ao Ambiente do Cliente conforme necessário para fornecer o Serviço, como determinado pela Sun, à sua razoável discricção. Esse acesso pode incluir,

mas não se limitando, o acesso à raiz ou acesso administrativo dos Sistemas e o acesso aos Colaboradores e Processos utilizados no Ambiente do Cliente.

- O Cliente nomeará um gestor de projecto que orientará os Colaboradores conforme solicitado pela Sun, seja responsável pelas reuniões de comunicação periódicas com a Sun em relação ao Serviço, fornecerá todas as informações necessárias e recursos à Sun e facilitará e estará autorizado a aprovar qualquer Controlo de Alteração (Consulte Controlo de Alteração, abaixo).
- O Cliente implementará de imediato as acções de atenuação recomendadas pela Sun a todos os Sistemas aplicáveis. O Cliente reconhece que o não cumprimento dessas acções de atenuação podem resultar em tempo adicional para alcançar os valores alvo dos Indicadores Chave de Desempenho.
- O Cliente colaborará com a Sun conforme necessário para que a Sun conclua todos os aspectos do Serviço.
- O Cliente é responsável por todas as telecomunicações, conectividade remota e acesso à Internet e todas as quantias relacionadas, que dizem respeito ao Serviço.
- O Cliente fornecerá à Sun todas as informações e documentação, conforme solicitado pela Sun, por escrito num período de sete (7) dias após o pedido da Sun e outros recursos num período Se o Cliente não fornecer essas informações ou outros recursos no período necessário, a Sun não é obrigada a efectuar o Serviço ou, à discrição da Sun, o tempo do desempenho será prolongado e serão cobrados os custos aplicáveis.
- O Cliente disponibilizar-se-á para efectuar entrevistas a Colaboradores associados ao Ambiente do Cliente e colaborará com a Sun na programação e processamento de tais entrevistas.
- O Cliente disponibilizará à Sun o acesso a documentos relevantes do processo e configuração.
- O Cliente tem de efectuar uma cópia de segurança dos dados frequentemente e de forma responsável. A Sun não efectua cópias de segurança dos dados e não se responsabiliza pelos dados que possam ser corrompidos ou perdidos.
- O Cliente representa e garante que tem licenças válidas de todo o software no(s) Sistema(s) e que o fornecimento do Serviço por parte da Sun não constituirá uma violação aos direitos de terceiros em relação a referido software.
- O Cliente disponibilizará à Sun espaço, energia eléctrica de CA e conectividade IP para o servidor fornecido pela Sun para ser colocado no ambiente LAN/WAN do Cliente. A localização do servidor fornecido pela Sun deverá ter uma localização adequada, de tal forma que cada Sistema Heterogéneo ao abrigo do Serviço possa ser encaminhado logicamente utilizando o protocolo de Internet de 3 camadas (IP). O Cliente fornecerá à Sun um endereço IP para o público e máscara de rede associada, um endereço IP privado para o servidor fornecido pela Sun e deverá configurar o perfil de segurança (firewall) para permitir (a) a conectividade de entrada (porta 22) a partir de um conjunto definido de endereços IP na infraestrutura da Sun e (b) a conectividade de saída (porta 80 e porta 443) a partir do servidor fornecido pela Sun. Cada Sistema Heterogéneo ao abrigo do Serviço será configurado pelo Cliente para permitir a comunicação do tráfego SNMP com o servidor fornecido pela Sun.

A Sun pode pedir alterações em relação a estes requisitos específicos, de quando em quando, para permitir que a conectividade da Internet, determinada como necessária pela Sun, suporte os Serviços.

- O Cliente participará e colaborará com a Sun, na implementação de um processo de controlo de alteração mutuamente aceitável, quando ocorrerem alterações no Ambiente do Cliente (transição de uma fase do trabalho para outra, introdução de novos Sistemas, Colaboradores ou Processos).

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 actual, de acordo com o qual o Cliente pode solicitar produtos e serviços da Sun (“Contrato”). 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 e tenha recebido uma confirmação, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra ou a ordem electrónica 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, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a “Cliente” nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o contrato com a Sun. Tal parte poderá ser referida no Contrato como “Empresa”, “Cliente” ou outro termo apropriado.

ANEXO DE SUPORTE DOS SERVIÇOS PREVENTIVOS DA SUN

1. Âmbito

O Serviço disponibiliza ao Cliente suporte para os Sistemas Sun durante as fases Fazer Bem e Manter Bem. A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar o Serviço.

2. Tarefas e fornecimento de produtos/serviços da Sun

2.1 Serviços de Manutenção de Hardware, Horário de Atendimento e Tempos de Resposta

- **Suporte online e por telefone 7x24.** O Cliente receberá suporte online e por telefone para todos os problemas de hardware e sistema operativo no que diz respeito aos Sistemas Sun, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo feriados. O Cliente pode solicitar suporte, acedendo ao Centro de Suporte Online em <http://www.sun.com/service/online> e/ou através de telefone, utilizando os números de telefone de acesso local.
- **Suporte no local 7x24.** O Cliente receberá suporte online e por telefone para todos os problemas de hardware e sistema operativo no que diz respeito aos Sistemas Sun, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo feriados. O suporte no local para problemas do Sistema de Prioridade 3 (definidos abaixo) é prestado durante as horas normais de expediente local da Sun, segunda-feira a sexta-feira, excluindo feriados. Para obter mais informações relativamente ao horário de expediente local da Sun, o Cliente pode visitar a página <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> ou contactar o respectivo representante local de vendas da Sun.
- **Prioridade Definida por Cliente e Tempo de Resposta.** O Cliente deve designar até três (3) administradores de sistemas qualificados (definidos na Secção 3 abaixo) como "Contactos" para cada turno de oito horas. Podem aplicar-se encargos adicionais no caso do Cliente designar Contactos adicionais. Apenas os Contactos podem solicitar suporte e atribuir a prioridade de suporte. Os Contactos definirão a prioridade do incidente de acordo com as seguintes directrizes:
 - **Prioridade 1** - Sistema desligado. O Sistema não está operacional. Alguns exemplos de chamadas de Prioridade 1 incluem:
 - sistema parado (não é possível salvar o trabalho em curso);
 - falha na funcionalidade do sistema que causa perda de dados ou torna o sistema não utilizável;
 - falha na funcionalidade que pode tornar o sistema ineficaz;
 - funcionamento incorrecto do sistema que pode ocasionar a reinicialização, interrupção ou suspensão das aplicações principais;
 - é identificada vulnerabilidade na violação da segurança.
 - **Prioridade 2** - Sistema danificado. O Sistema não se encontra a funcionar na capacidade total, mas continua operacional. Alguns exemplos de chamadas de Prioridade 2 incluem:
 - funcionalidade danificada ou interrompida com impacto significativo nas aplicações;

- falha frequente na aplicação, mas sem perda de dados;
 - falha grave, mas previsível no sistema de gestão;
 - diminuição significativa do desempenho do sistema.
- **Prioridade 3** - Funcionamento normal do sistema. O Sistema encontram-se em funcionamento e em execução com impactos limitados ou não significativos. Alguns exemplos de chamadas de Prioridade 3 incluem:
 - defeitos que causam impacto limitado e indirecto ao desempenho e funcionalidade;
 - pedido para solucionar um defeito;
 - funcionalidade deficiente com impacto limitado; e
 - questões e problemas de suporte de desempenho do sistema.

Tempo de resposta:

- O pedido de suporte será transferido para o primeiro técnico disponível. A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para chegar ao local do suporte do Sistema no período de duas (2) horas, após a Sun determinar que é necessário suporte no local (**consulte a Nota 1**).
- Se tiver sido designado um técnico da Sun ao local para o Serviço, o técnico responderá a um incidente relatado por um Contacto autorizado no prazo de 30 minutos durante as horas normais de expediente local da Sun. O Técnico no local responderá no prazo de 2 horas aos incidentes de hardware relatados por um Contacto autorizado fora das horas de expediente local.

Nota 1. Os tempos de resposta acima mencionados aplicam-se aos Sistemas localizados num raio de cinquenta (50) quilómetros dos escritórios de assistência local da Sun. Adicione uma (1) hora ao tempo de resposta a cada cinquenta quilómetros; tenha em consideração, contudo, que este Serviço pode não estar disponível ou pode incluir encargos adicionais para Sistemas localizados a mais de cinquenta 50 quilómetros dos escritórios de assistência local da Sun. O Cliente deve contactar o representante de vendas da Sun para obter mais informações relativas à disponibilidade.

- **Substituição de peças de hardware.**

- No caso da Sun determinar que a substituição de uma peça de hardware é necessária, a Sun enviará a peça ao local do Cliente ("Peça(s) de Substituição"). A Sun instalará a Peça de Substituição, a menos que a Sun determine que a peça possa ser instalada pelo Cliente.
- No caso da Sun enviar uma Peça de Substituição ao Cliente, este assegurará que a(s) peça(s) de substituição a ser(em) substituída(s) (a(s) Peça(s) Substituída(s)) é(são) devolvida(s) à Sun, de acordo com todas as instruções de envio ou correio da Sun. No caso da Sun enviar através de correio interno uma Peça de Substituição ao Cliente, este tem de ter a peça a ser substituída pronta para a troca imediata com o correio da Sun. Todas as Peças Substituídas tornam-se propriedade da Sun após remoção de um Sistema. O Cliente aceita pagar o preço da lista publicada de uma Peça de Substituição, se o Cliente não devolver a(s) Peça(s) Substituída(s) correspondentes à Sun após remoção do Sistema, como descrito neste parágrafo. Em alguns casos, a Sun pode pedir um cartão de crédito

válido ou número de ordem de compra para assegurar a devolução das Peças Substituídas.

- As Peças de Substituição utilizadas para efectuar este Serviço apresentarão a qualidade de uma peça nova ou como nova.
- **Pedidos de alteração de campo.** O Cliente terá acesso às recomendações de modificação do sistema seleccionado emitidas pela Sun.

2.2 Serviços Associados

- **Acesso ao Centro de Suporte Online.** O Cliente receberá acesso ao Centro de Suporte Online, que permite ao Cliente efectuar múltiplas funções via Web, como por exemplo:
 - apresentar um pedido de suporte;
 - visualizar o estado de um pedido de suporte efectuado;
 - efectuar a manutenção dos Contactos do contrato de suporte;
 - actualizar licenças de software; e
 - obter actualizações de software seleccionadas.

A disponibilidade de funções poderá variar consoante o país. As ofertas do Centro de Suporte estão a evoluir continuamente. A Sun poderá efectuar substituições e modificações aos serviços do Centro de Suporte Online em qualquer altura. A utilização do Centro de Suporte Online está sujeito aos Termos de Utilização do sun.com.

- **Serviço SunSolve OnlineSM.** É concedido ao Cliente acesso 7x24 à base de dados do Serviço SunSolve Online apenas para uso interno do Cliente, apenas para suporte dos Sistemas cobertos pelo Serviço, sujeito aos termos e condições do Contrato de Licença do SunSolve. É solicitado ao Cliente que efectue o registo para criar uma conta online e aceite o Contrato de Licença do SunSolve para aceder à base de dados do Serviço SunSolve Online. O Cliente aceita e reconhece que o Contrato de Licença da SunSolve irá reger o acesso e a utilização do Cliente da base de dados do Serviço SunSolve Online. O SunSolve Online inclui o seguinte:
 - artigos informativos, manuais de consulta e documentos técnicos para ajudar a manter e a melhorar a funcionalidade, a disponibilidade e o desempenho do sistema;
 - artigos de suporte do serviço de assistência, relatórios sobre falhas e correcções com informações sobre resolver problemas de hardware e software identificados anteriormente;
 - Versões Designadas Solaris, Actualizações da Solaris e Actualizações de Software (como descritos abaixo) para o Sistema Operativo Solaris;
 - Serviço SunSolve EarlyNotiferSM, que permite ao Cliente receber uma notificação quando um documento do Serviço SunSolve Online é revisto ou actualizado.

2.3 Serviços de Suporte ao Software

- **Suporte ao SO SolarisTM.** O Cliente receberá suporte para o Sistema Operativo Solaris, como descrito na Secção 2.1. As Versões Designadas Solaris, as Actualizações da Solaris e as Actualizações de Software, e qualquer documentação de software relacionada podem ser utilizadas apenas em benefício dos Sistemas. Para obter definições das Versões Designadas Solaris, Actualizações do Solaris e Actualizações de Software, consulte <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>. **(consulte a Nota 2).**

- **Versões designadas Solaris.** Salvo se especificado em contrário pela Sun, o Cliente está autorizado a aceder às Versões Designadas Solaris para o Sistema Operativo na altura, se aplicável, uma vez que tais Versões Designadas Solaris são disponibilizadas no mercado pela Sun. Se disponíveis, as Versões Designadas Solaris serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger.
- **Actualizações da Solaris.** Salvo se especificado em contrário pela Sun, o Cliente está autorizado a aceder às Actualizações da Solaris para o Sistema Operativo na altura, se aplicável, uma vez que tais Actualizações da Solaris são disponibilizadas no mercado pela Sun. Se disponíveis, as actualizações da Solaris serão fornecidas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger.
- **Actualizações de software.** Salvo se especificado em contrário pela Sun, o Cliente está autorizado a aceder às Actualizações de Software para o Sistema Operativo na altura, se aplicável, uma vez que tais Actualizações de Software são disponibilizadas no mercado pela Sun. Se disponíveis, as Actualizações de Software serão disponibilizadas mediante transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun escolher.
- **Software Coberto.** O Cliente receberá suporte online e por telefone para todo o software suportado ao abrigo do Serviço ("Software Coberto") e tal suporte irá incluir problemas (Prioridade 1-Prioridade 3), vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo feriados. O Cliente pode solicitar suporte, acedendo ao Centro de Suporte Online em www.sun.com/service/online e/ou através de telefone, utilizando os números de telefone de acesso local. O suporte online pode não estar disponível para todo o Software Coberto ou em todas as localizações.
- **Prioridade Definida por Cliente e Tempo de Resposta.** O Cliente deve designar até três (3) administradores de sistemas qualificados (definidos na Secção 3 abaixo) como "Contactos" para cada turno de oito horas. Podem aplicar-se encargos adicionais no caso do Cliente designar Contactos adicionais. Apenas os Contactos podem solicitar suporte e atribuir a prioridade de suporte. Os Contactos definirão a prioridade do incidente de acordo com as seguintes directrizes:
 - **Prioridade 1 - Urgente** (software não utilizável) – Transferência em directo do pedido de serviço do Cliente.
 - **Prioridade 2** – Sério (software seriamente danificado) - Resposta no prazo médio de duas (2) horas da recepção do pedido do serviço do Cliente por parte da Sun.
 - **Prioridade 3** – Não Crítico - Resposta no prazo médio de quatro (4) horas da recepção do pedido do serviço do Cliente por parte da Sun.
- **Software Incluído.** Determinados Sistemas podem ser vendidos com software suportado pela Sun ("Software Incluído"). O Cliente receberá suporte para o Software Incluído, como descrito na Secção 2.3, Software Coberto, acima e qualquer versão do Software Incluído, que a Sun disponibilize no mercado. Se disponíveis, tais versões serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger. O Cliente deve contactar o respectivo representante de vendas da Sun para determinar se Sistema inclui o Software Incluído (**consulte a Nota 2**).

- **Software integrado.** O software suportado pela Sun pode ser igualmente integrado num Sistema, que é essencial para a funcionalidade do sistema como designado ("Software Integrado"). O Cliente receberá suporte para o Software Integrado, como descrito na Secção 2.3, Software Coberto, acima e quaisquer versões do Software Integrado, que a Sun disponibilize no mercado. Se disponíveis, tais versões serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger. O Cliente deve contactar o respectivo representante de vendas da Sun para determinar se Sistema inclui o Software Integrado (**consulte a Nota 2**).
- **Documentação Adicional.** Através do pagamento de uma quantia adicional, o Cliente pode adquirir cópias adicionais da documentação para as Versão Designadas Solaris.
- **Suporte à interoperabilidade SunVIPSM.**

O Cliente receberá assistência à interoperabilidade através de um procedimento de gestão de chamadas e um processo de gestão de problemas, mútuos predefinidos, entre a Sun e os fornecedores de suporte de cooperação participantes. O processo de gestão de problemas consiste em a Sun trabalhar em colaboração com um fornecedor terceiro participante a efectuar a resolução de problemas e o isolamento de falhas de um problema de interoperabilidade do Cliente.

O Cliente deve possuir um nível de contrato de suporte adequado com a Sun e um contrato de suporte comparável com o(s) outro(s) fornecedor(es) em questão que abranja os produtos envolvidos no problema de interoperabilidade. O Cliente poderá aceder a <http://www.sun.com/service/sunvip/> para consultar os fornecedores de suporte de cooperação ou contactar o respectivo representante de vendas da Sun para obter mais informações.

Nota 2. As directrizes do tempo de resposta online, por telefone e no local mencionadas na Secção 2.1 não se aplicam à entrega das Versões Designadas Solaris, Actualizações da Solaris ou Actualizações de Software, ou quaisquer outras versões do software descritas neste documento.

2.4 Serviços Associados

- A Sun disponibiliza ao cliente a instalação básica e configuração do software xVM Ops Center da Sun, para o qual o cliente pagou a taxa de Serviço aplicável, no servidor de satélite do Cliente para até trezentos (300) Sistemas Cobertos. A Sun e o Cliente irão colaborar e chegar a um acordo sobre os trezentos (300) Sistemas Cobertos. A Sun fornecerá ao Cliente um treinamento e uma visão geral de produto do software xVM Ops Center como descrito na Secção 2.4.2. Por uma taxa adicional, o Cliente poderá obter instalação e configuração básica do software Sun xVM Ops Center para os Sistemas Cobertos adicionais, numa base por nó, contacte o seu representante de vendas Sun para obter mais informações.

2.3.1 Instalação

- Planeamento da instalação: A Sun e o Cliente reunir-se-ão no local do Cliente, ou por telefone, à discrição exclusiva da Sun, para determinar os seguintes itens: (i) os requisitos de instalação para o Sistema Coberto, de acordo com o processo descrito na Secção 2.2, abaixo, (ii) o plano antecipado do Serviço ("Plano de Serviço Estimado"), e (iii) quaisquer recursos necessários à Sun para fornecer o Serviço, para além dos

estabelecidos na secção Recursos Adicionais do Cliente, abaixo.

- Levantamento do local. A Sun examinará as necessidades da instalação e do ambiente do Cliente. A Sun pode optar por realizar esta tarefa no local do Cliente ou por telefone, à discrição exclusiva da Sun.
- Especificações de instalação do Software Coberto. Durante o Planeamento da Instalação, a Sun e o Cliente analisarão a lista dos requisitos de pré-instalação da Sun para o Software Coberto ("Lista de Pré-Instalação") e determinar os requisitos de instalação do Software Coberto aplicáveis ao Sistema Coberto ("Especificação de Instalação").
- **Declaração de instalação.** A Sun documentará a Especificação de Instalação, o Plano de Serviço Estimado e os Recursos Adicionais do Cliente em uma declaração ("Declaração de Instalação"), e fornecerá ao Cliente a Declaração de Instalação antes do início deste Serviço.
- **Instalação e configuração do Software Coberto.** A Sun efectuará as seguintes tarefas de instalação:
 - Instalar quaisquer actualizações do Solaris e do Software Coberto que a Sun considerar necessárias à instalação do Sistema Coberto e do servidor de satélite xVM Ops Center e que o Cliente está autorizado a receber.
 - Remover qualquer software instalado no sistema designado para o servidor de satélite xVM.
 - Instalar o servidor de satélite xVM.
 - Configurar o Software Coberto para até 300 Sistemas Cobertos do Cliente.
- **Avaliação da instalação.** A Sun efectuará testes de aceitação do Software Coberto para confirmar se a instalação do Software Coberto nos Sistemas Cobertos está de acordo com a Especificação de Instalação.
- **Entrega do sistema.** Após a Sun instalar o Software Coberto no Sistema Coberto, de acordo com a Especificação de Instalação, a Sun efectuará uma análise e um resumo do Serviço com o Cliente, no local do Cliente ou por telefone, à discrição exclusiva da Sun.
- **Horário de execução.** Salvo se expressamente acordado entre o Cliente e a Sun, o Serviço será prestado durante o horário de expediente local da Sun, excluindo sábados, domingos e dias feriados locais.

2.4.2 Treinamento e visão geral do produto

A Sun efectuará uma sessão de treinamento de oito (8) horas para até cinco participantes no local do servidor de satélite xVM do Cliente. A Sun efectuará o treinamento do Cliente para:

- produzir um relatório final sobre estado dos seus sistemas e o conjunto das acções recomendadas
- detectar *patches* de segurança em um Sistema Coberto e implantar correcções ao resolver todas as dependências apropriadas;
- criar um perfil de patch e implantar num Sistema Coberto;

- instalar um conjunto de *patches* para reverter as diversas alterações do Sistema Coberto;
- criar, carregar e utilizar pré e pós scripts dentro de um perfil;
- gerar relatórios que mostram as actualizações aplicadas a um servidor, quando as actualizações foram aplicadas e por quem. Também serão gerados relatórios para identificar a conformidade ou não conformidade com as actualizações e notificações de segurança.

3. Responsabilidades do Cliente

- **Registo.**

(a) Ao utilizar o Sun Connection Inventory Channel, o Cliente concorda registar electronicamente os produtos Sun suportados (hardware e software) transmitindo dados de registo e inventário à Sun, num período de tempo razoável que não ultrapasse os trinta (30) dias, a contar (i) da recepção do produto em questão pelo Cliente, (ii) do início do Serviço ou (iii) da notificação da Sun que o produto Sun, já em utilização pelo Cliente, foi adicionado à lista de produtos aplicáveis, dependendo da opção aplicável. A lista actual de produtos aplicáveis encontra-se disponível em <http://www.sun.com/service/registration/>. O serviço Sun Connection Inventory Channel está acessível no seguinte URL:

<http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) O Cliente aceita e toma conhecimento de que o atraso pelo Cliente no registo dos produtos Sun suportados e transmissão do registo e dados de inventário à Sun, como descrito acima, poderá resultar no atraso ou incapacidade da Sun em efectuar o serviço. Poderá ser necessário instalar software adicional no sistema do Cliente para o registo. Pode encontrar informação sobre requisitos de instalação no seguinte URL <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) A Sun manterá todas as informações obtidas pelo Cliente através do processo de registo confidencial e não divulgará tais informações a terceiros.

(d) O processo de registo pode variar consoante o país. A Sun reserva-se o direito de modificar o método de registo, inventário, direitos e fornecimento de serviços, conforme necessário.

- Um Contacto tem de acompanhar o pessoal da Sun durante as chamadas de Serviço no local.
- O Cliente tem de actualizar o registo de actividade do Sistema fornecido pela Sun com informações relacionadas com a manutenção e alterações do Sistema inicial. O Cliente tem de disponibilizar à Sun o registo de actividade do Sistema quando a Sun chegar para dar assistência ao Sistema no local.
- Caso a Sun não seja capaz de obter tais informações através do processo de registo e a pedido da Sun, o Cliente fornecerá à Sun um número de série válido do Sistema ou um número de contrato válido do Serviço para comprovar o direito ao serviço, antes do fornecimento do mesmo.
- O Cliente reconhece que além do suporte de gestão de chamadas fornecido ao abrigo do programa Suporte à Interoperabilidade SunVIP (ou outro programa de suporte de cooperação autorizado pela Sun, a Sun não é responsável pelo suporte (incluindo quaisquer correcções de

erros, *patches*, grandes reparações, resoluções, peças sobresselentes ou quaisquer outro tipo de correcções de software, hardware ou documentação) de quaisquer produtos que não os Sistemas. A Sun reserva-se o direito de modificar, em qualquer altura, os produtos de terceiros elegíveis para os serviços de gestão de chamadas ao abrigo do programa SunVIP ou qualquer outro programa de suporte de cooperação autorizado pela Sun e à sua discricção.

- O Cliente implementará prontamente quaisquer acções correctivas sugeridas pela Sun. Os problemas do Sistema decorrentes da não implementação de acções correctivas, por parte do Cliente, poderão resultar em encargos adicionais de materiais e horas de serviço.
- O Cliente efectuará a manutenção prescrita do Sistema, incluindo, mas não se limitando a, instalação de actualizações de software, actualizações de software ou firmware, manutenção de sistemas de ficheiro e fornecimento de informações de diagnóstico proactivo. O Cliente colaborará com a Sun para agendar um período de inactividade para substituir componentes com falhas, como discos, processadores e memória.
- O Cliente integrará adequadamente e testará o software antes de utilizar o software num Sistema. Os testes têm de incluir, especificamente, testes de stress, volume, *end-to-end* e testes funcionais. A configuração do ambiente de testes deve ser idêntica à do Sistema aplicável.

Última revisão: Fevereiro de 2008