

SunSpectrum Preventive Service Plan Portugal

1. Âmbito

Este Serviço disponibiliza ao Cliente suporte online, por telefone e no local e outros fornecimentos de produtos/serviços, como descrito mais adiante na Secção 2, abaixo (“Serviço”). Este Serviço só está disponível para Sistemas Cobertos e Software Coberto executado em Sistemas Cobertos. Para fins desta Lista de Serviços: (a) “Software Coberto” significa a instância ou instâncias do software binário para o qual o Cliente (i) pagou a taxa de Serviço aplicável e (ii) forneceu à Sun a informação de identificação e direito, conforme solicitado e especificado pela Sun; e (b) "Sistema Coberto" significa um sistema para o qual o Cliente (i) pagou a taxa de Serviço aplicável e (ii) forneceu à Sun o número de série e/ou outra informação de identificação e direito, conforme solicitado e especificado pela Sun. A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar o Serviço.

Limitações: Especificamente excluídos do Software Coberto estão os componentes do sistema operativo diferente do Solaris Enterprise System, que podem ser enviados juntamente com o SO Solaris, mas que requerem um contrato de serviço em separado. Os clientes podem ver os detalhes dos componentes excluídos no seguinte URL, que poderão ser modificados pela Sun ocasionalmente e sem aviso prévio.

<http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>

2. Tarefas e fornecimento de produtos/serviços da Sun

2.1 Assistência de Manutenção

- **Suporte.** Suporte online e por telefone para os problemas de funcionamento do Sistema Coberto e Software Coberto (definidos abaixo), vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo feriados. O Cliente pode solicitar suporte, acedendo ao Centro de Suporte de Membro SunSpectrum em <http://www.sun.com/support> e/ou através de telefone, utilizando os números de telefone de acesso local, localizados aqui: <http://www.sun.com/contact/support.jsp>.
- **Suporte no Local.** Se não for possível resolver o problema por telefone, e se a Sun determinar, à sua exclusiva discricção, que o suporte no local é adequado, o Cliente poderá escolher de um (1) dos seguintes cinco (5) tempos de resposta de suporte. A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para chegar ao local do Cliente, com os seguintes prazos, a partir do momento em que a Sun envia o suporte: duas (2) horas, quatro (4) horas, mesmo dia útil, dia útil seguinte ou conforme acordado mutuamente pelas partes. O suporte no local está disponível vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo feriados. (**Consulte a Nota 1**) Para obter mais informações relativamente às horas de expediente local da Sun, o Cliente pode visitar <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> ou contactar o um representante de vendas da Sun.
- **Suporte Telefónico.** O Cliente deve designar um utilizador principal (descrito na Secção 3, abaixo), que irá atribuir os "Contactos" (descrito na Secção 3, abaixo) na organização do Cliente. Apenas os Contactos poderão solicitar suporte e atribuir, sujeitos à concorrência da Sun, prioridades de suporte de acordo com as seguintes directrizes:

Prioridade 1 - Sistema desligado. O Sistema Coberto ou o Software Coberto não estão operacionais. Os problemas de funcionamento de Prioridade 1 podem incluir, mas não estão limitadas a:

- sistema parado (não é possível guardar trabalho em curso);
- falha na funcionalidade do sistema que causa perdas de dados ou torna o sistema não utilizável;

- falha na funcionalidade que torna o sistema ineficaz;
- funcionamento incorrecto do sistema que causa a reiniciação, paragem ou suspensão das aplicações principais; e
- é identificada vulnerabilidade na violação da segurança.

Resposta aos problemas de Prioridade 1. O pedido do Cliente para suporte será transferido para o primeiro técnico disponível.

Prioridade 2 - Sistema danificado. O Sistema Coberto ou o Software Coberto não se encontra a funcionar na capacidade total, mas continua operacional. Alguns exemplos de problemas de funcionamento de Prioridade 2 podem incluir, mas não estão limitadas a:

- 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; e
- diminuição significativa do desempenho do sistema.

Resposta aos problemas de Prioridade 2. O pedido do Cliente para suporte será transferido para o primeiro técnico disponível.

Prioridade 3 - Funcionamento normal do sistema. O Sistema Coberto ou Software Coberto encontram-se em funcionamento e em execução com impactos limitados ou não significativos. Alguns exemplos de problemas de funcionamento de Prioridade 3 podem incluir, mas não estão limitadas a:

- erros que causam impacto limitado e indirecto ao desempenho e funcionalidade;
- pedido para solucionar um erro;
- funcionalidade deficiente com impacto limitado; e
- questões de suporte de desempenho do sistema.

Resposta aos problemas de Prioridade 3. O pedido do Cliente para suporte será transferido para o primeiro técnico disponível.

Nota 1. Os tempos de resposta no local aplicam-se a um Sistema Coberto localizado num raio de cinquenta (50) quilómetros dos escritórios de assistência local da Sun. Acrescente uma (1) hora ao tempo de resposta para cada cinquenta (50) quilómetros adicionais. A localização geográfica dos Sistemas Cobertos pode fazer com que o Serviço no local esteja indisponível ou pode exigir taxas adicionais ou tempos de resposta de Prioridade 1, Prioridade 2 e Prioridade 3 mais alargados. A Sun reserva-se o direito, à sua exclusiva discrição, de ajustar os tempos de respostas no local de Prioridade 1, Prioridade 2 e Prioridade 3 ou cobrar as taxas adicionais com base na localização dos Sistemas Cobertos. Todos os tempos de resposta estão sujeitos a actos e situações não controláveis pela Sun. O Cliente deve contactar o representante de vendas da Sun para obter mais informações relativas à disponibilidade para os Sistemas Cobertos.

- **Peças de Substituição de Hardware.** No caso da Sun determinar que a substituição de uma peça de hardware é necessária, a Sun enviará a peça de substituição ao local do Cliente ("Peça(s) de substituição"). O pessoal da Sun irá instalar a Peça de Substituição fornecida, contudo, se a Sun determinar que a Peça de Substituição pode ser instalada pelo Cliente, que é uma Unidade de Substituição pelo Cliente ("USC"), a USC pode ser enviada ao Cliente em vez de enviar um técnico ao local. A instalação da USC é da responsabilidade do Cliente. Se o Cliente solicitar a instalação da USC à Sun, a instalação será cobrada ao Cliente. A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para enviar as Peças de Substituição ao

Cliente, de acordo com os tempos de resposta acima mencionados. As Peças de substituição apresentarão a qualidade de uma peça nova ou como nova. As Peças de Substituição de hardware que poderão ser fornecidas como parte do Serviço aplicam-se apenas aos Sistemas Cobertos.

- **Suporte ao Escalonamento de Situações Críticas.** Em relação aos Sistema Cobertos seleccionados mutuamente acordados entre o Cliente e a Sun (os “Sistemas em Situações Críticas”), a Sun irá fornecer o Suporte ao Escalonamento de situações críticas. Para fins desta Lista de Serviços, o “Suporte ao escalonamento de situações críticas” significa que a Sun será notificada e estará comprometida com o Cliente na gestão cooperativa de recursos técnicos, planos de acção e prazos que suportam a resolução de problemas de funcionamento de Prioridade 1 para os Sistemas em Situações Críticas.
- **Pedidos de Alteração de Campo.** Serão disponibilizadas ao Cliente recomendações de modificação do sistema (“Pedidos de alteração de campo”) publicadas pela Sun, no devido momento, se aplicáveis, uma vez que tais Pedidos de alteração de campo forem disponibilizados no mercado.
- **Firmware.** O firmware pode ser integrado num Sistema Coberto, que é essencial para a funcionalidade do sistema (“Firmware”). O Cliente receberá suporte, como descrito na Secção 2.1, para o (i) Firmware, (ii) quaisquer correcções de erros do Firmware que a Sun disponibilize no mercado, à sua exclusiva discricção (“Actualizações do Firmware”), e (iii) quaisquer melhoramentos ao Firmware que a Sun disponibilize no mercado, à sua exclusiva discricção (“Versões do Firmware”). Se disponíveis, tais Actualizações de Firmware e Versões de Firmware serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger. Se instaladas pela Sun, as Actualizações de Firmware ou Versões de Firmware serão fornecidas pela Sun no momento do serviço. O Cliente deve consultar a documentação do Sistema Coberto para determinar se o Sistema Coberto inclui o Firmware e se o Firmware pode ser instalado pelo Cliente. **(Consulte a Nota 2).**
 - Em relação ao Firmware não instalável pelo Cliente, quaisquer Actualizações do Firmware ou Versões do Firmware que a Sun possa disponibilizar as instruções do Cliente correspondentes serão disponibilizadas através de transferência ou por qualquer outro meio que a Sun eleger, à sua exclusiva discricção. É da responsabilidade do Cliente instalar a Actualização de Firmware ou Versão de Firmware. Se o Cliente não pretender instalar a Actualização de Firmware ou Versão de Firmware, a Sun irá instalar tal Actualização de Firmware ou Versão de Firmware mediante uma taxa adicional. Quaisquer taxas serão avaliadas com base no Tempo e Material.
 - Em relação ao Firmware não instalável pelo Cliente, a Sun irá fornecer a Actualização de Firmware ou Versão de Firmware no momento da instalação. Neste caso, a instalação da Actualização de Firmware ou Versão de Firmware é incluída como parte deste Serviço.
 - Salvo se especificado em contrário pela Sun, a Sun instalará as Actualizações do Firmware ou Versões do Firmware durante o horário de expediente local da Sun (excluindo feriados). Para obter informações relativamente às horas de expediente local da Sun, o Cliente pode visitar <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> ou contactar o um representante de vendas da Sun. Mediante solicitação do Cliente, e através do pagamento de uma quantia adicional, a Sun poderá instalar as Actualizações do Firmware ou Versões do Firmware fora do horário de expediente local.

2.2 Serviços de Suporte ao Software

- **Suporte ao SO Solaris e OpenSolaris.** O Cliente receberá suporte para os Sistemas Operativos Solaris e OpenSolaris, como descrito na Secção 2.1, acima. As Versões Designadas Solaris, as Actualizações da Solaris e as Actualizações de Software, e as Actualizações do Pacote do Open Solaris e a documentação de software relacionada podem ser utilizadas apenas em benefício do Software Coberto e Sistemas Cobertos. Para obter definições das Versões Designadas Solaris, Actualizações da Solaris, Actualizações de Software e Actualizações do Pacote OpenSolaris, 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 elege.
- **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 disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun elege.
- **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 através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun elege.
- **Actualizações do Pacote OpenSolaris.** Salvo se especificado em contrário pela Sun, o Cliente está autorizado a aceder às Actualizações do Pacote OpenSolaris para o Sistema Operativo OpenSolaris, na altura, se aplicável, uma vez que tais Actualizações do Pacote OpenSolaris são disponibilizadas no mercado. Se disponíveis, as Actualizações do Pacote OpenSolaris serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun elege.
- **Componentes de Software.** Determinados Sistemas Cobertos podem ser vendidos com software instalado ("Componentes de Software"). O Cliente receberá suporte para os Componentes de Software, como descrito na Secção 2.1. A Sun pode, à sua exclusiva discrição, fornecer versões posteriores dos Componentes de Software, em qualquer momento, se aplicável, logo que disponibilizadas no mercado pela Sun. Se disponíveis, tais versões dos Componentes de Software serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun elege. **(Consulte a Nota 2).** O cliente pode ver os detalhes dos componentes suportados no seguinte URL, que poderão ser modificados pela Sun ocasionalmente e sem aviso prévio. <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>
- **Suportes Adicionais.** Através do pagamento de uma quantia adicional, o Cliente poderá adquirir cópias de suportes adicionais para Versões Designadas Solaris, apenas para benefício dos Sistemas Cobertos e Software Coberto.
- **Software Integrado.** O software suportado pode ser integrado num Sistema Coberto, que é essencial para a funcionalidade do sistema como designado ("Software Integrado"). O Cliente receberá suporte para o Software Integrado, como descrito na Secção 2.1 e quaisquer versões do Software Integrado que a Sun disponibilize no mercado à sua única discrição. Se disponíveis, tais versões serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun elege. O Cliente deve consultar a documentação do Sistema Coberto para determinar se Sistema Coberto inclui o Software Integrado. **(Consulte a Nota 2).**
- **Suporte a Correções SunSolve.** Salvo se especificado em contrário pela Sun, será enviada ao Cliente uma cópia do Suporte a correções SunSolve, apenas sob pedido.
- **Suporte à Interoperabilidade SunVIP.** 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 tem de 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 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 de Firmware, versões de Actualização de Firmware, versões dos Componentes de Software, Versões Designadas Solaris, versões de Software Integrado, Actualizações de Solaris, Actualizações de Software ou Actualizações do Pacote OpenSolaris.

2.3 Indicadores Chave de Desempenho

Os sistemas Cobertos do Sistema, 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**" deste Serviço, conforme descrito abaixo. Os indicadores chave de desempenho ("ICDs") serão utilizados pela Sun para determinar quando serão as transições do Serviço da fase Fazer Bem para a fase Manter Bem. 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. Disponibilidade é expressa no rácio de tempo de actividade, a proporção de tempo que o serviço de TI está realmente disponível. Disponibilidade é medida para todos os Sistemas Cobertos.

Índice de Risco Operacional (IRO). IRO é um cálculo dos potenciais riscos do sistema, que podem causar possíveis falhas de energia. A pontuação do IRO é obtida pela análise de muitas categorias de falha, tendo em conta mas não limitada aos SunAlerts, recomendações de correcção, Ordens de Alterações de Campo, Firmware do Disco, riscos de segurança e muito mais para os Sistemas Cobertos. IRO será calculado pela Sun no início do serviço para estabelecer uma linha base e recalculado durante o tempo conforme necessário, à discrição da Sun, após o trabalho de mitigação do risco estar concluído. NOTA: A Sun e o cliente chegam juntamente a um acordo sobre quais os riscos que serão mitigados. O cálculo IRO é apliado apenas aos sistemas Sun executados em SO Solaris, ao abrigo deste Serviço.

Índice de Competências do Colaborador (ICC). Este ICC 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 Cobertos ("Colaboradores").

Índice de Maturidade do Processo. O IMP 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. O número de chamadas de Prioridade 1 recebidas pela Sun num mês comparado com a média do número disponível mensalmente de chamadas de Prioridade 1 recebidas pela Sun antes do Serviço. Esta métrica aplica-se a todos os Sistemas Cobertos.

Fase Fazer Bem. A Sun trabalhará com o Cliente para avaliar, atenuar, calcular e dar suporte aos Sistemas Cobertos de forma a alcançar valores alvo acordados mutualmente, no que diz respeito ao melhoramento relativo nos Indicadores Chave de Desempenho.

Avaliação. A Sun avaliará o Ambiente do Cliente para determinar riscos; desenvolver recomendações para mitigação 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, conhecimento e serviços para ajudar o Cliente a atenuar os problemas de pessoal, processos e Sistemas Cobertos.

Cálculo. A Sun calculará os Indicadores Chave de Desempenho e irá informar mensalmente o Cliente utilizando um formato padrão.

Suporte. A Sun fornecerá suporte aos Sistemas Cobertos de acordo com a Secção 2.1 e 2.2.

Transição 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 alvo dos Indicadores Chave de Desempenho.

Fase 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 Cobertos no Ambiente do Cliente.

Avaliação. A Sun orientará o trabalho de avaliação efectuado nesta fase semelhante ao efectuado na fase Fazer Bem, mas com frequência reduzida. 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 Cobertos com o Cliente, conforme necessário pela Sun, à sua exclusiva discricção, 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, 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 fornecerá suporte aos Sistemas Cobertos de acordo com a Secção 2.1 e 2.2.

Voltar à 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.

Limitação do Serviço. O Serviço disponibilizará ao Cliente relatórios de riscos, atenuação recomendada e cálculos, mas esses relatórios podem não ser completos nem exaustivos.

2.4 Serviços Relacionados

- **Pedido Automático de Serviço.**

O Pedido Automático de Serviço (“PAS”) permite aos produtos da Sun que são activados através de PAS (“Produto Activado por PAS”) iniciar automaticamente um pedido de serviço quando ocorrer falhas específicas de hardware, enviando a informação da falha para a Sun. (**Consulte a Nota 3**). Para implementar PAS, será disponibilizado o software necessário (“Software PAS”) através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger, sujeito aos termos e condições aplicáveis. Para o Produto Activado por PAS, PAS irá enviar informação específica de telemetria da falha de hardware para a Sun. Se o Produto Activado por PAS tiver direito ao serviço, será iniciado um pedido de serviço em nome do Cliente. A Sun notificará o Contacto do Cliente para determinar a resolução do erro, conforme adequado.

Nota 3. O serviço de Pedido Automático de Serviço está sujeito à disponibilidade dos sistemas seleccionados e podem aplicar-se condições locais. Contacte o representante de vendas da Sun para obter informações detalhadas relativas à disponibilidade. As falhas específicas de hardware detectadas por PAS variam consoante o tipo de produto, versão do produto e sistema operativo. Nem todas as falhas de hardware são detectadas ou enviadas para a Sun. A cobertura da falha de PAS está sujeita a ser alterada a qualquer momento.

- **Actualizações de Software para Sistemas Operativos Solaris e OpenSolaris.** Salvo se especificado em contrário pela Sun, o Cliente está autorizado a receber actualizações de software (tais como correcções de segurança, actualizações recomendadas) para o Software Coberto em benefício apenas do Sistema Coberto, na altura, se aplicável, uma vez que tais actualizações são disponibilizadas no mercado pela Sun. Se disponíveis, as actualizações do software serão disponibilizados electronicamente através do serviço Sun Connection. O Serviço permite ao Cliente actualizar um Sistema Coberto, quer localmente, quer através da Web, incluindo:

- notificações de actualizações de sistema disponíveis relevantes para o Sistema Coberto;
- visualização de todas as actualizações disponíveis para o Sistema Coberto;
- actualização de um único Sistema Coberto através de um cliente local; e
- actualização de múltiplos Sistemas Cobertos através de um serviço Web alojado na Sun.

A disponibilidade de funções poderá variar. O serviço Sun Connection está sujeito a alterações. A Sun poderá efectuar substituições e modificações de Serviço ao serviço Sun Connection em qualquer altura, à sua discrição exclusiva e sem aviso prévio.

- **Centro de Suporte de Membro SunSpectrum.** O Cliente receberá acesso a recursos aplicáveis no Centro de Suporte de Membro SunSpectrum, cujo acesso poderá ser utilizado para o Software Coberto em benefício apenas do Sistema Coberto. Este acesso permitirá ao Cliente efectuar várias operações através da 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 a informação de registo do software;
- obter actualizações seleccionadas para o Software Coberto em execução apenas no Sistema Coberto;
- aceder às versões disponíveis para o Firmware e Componentes de Software em execução apenas no Sistema Coberto;

- aceder à biblioteca de correcção SunSolve e informação de falhas; e
- aceder à base de dados de conhecimento da Sun.

A disponibilidade de funções poderá variar consoante o país. A Sun poderá efectuar substituições e modificações ao Serviço do Centro de Suporte de Membro SunSpectrum em qualquer altura sem aviso prévio. A utilização do Centro de Suporte de Membro SunSpectrum está sujeito ao Contrato de Licença do Centro de Suporte de Membro SunSpectrum.

- **Programa SunSolve Online.** É concedido ao Cliente acesso 7x24 ao programa SunSolve Online apenas para uso interno do Cliente, para o benefício do Software Coberto executado apenas no Sistema Coberto, 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 online para aceder ao programa SunSolve Online. O Cliente aceita e reconhece que o Contrato de Licença do SunSolve irá reger o acesso e a utilização do Cliente do programa SunSolve Online. O Cliente só poderá utilizar o programa SunSolve Online em benefício do Software Coberto em execução no Sistema Coberto. O programa SunSolve Online inclui o seguinte:
 - actualizações de software para o Software Coberto em benefício apenas do Sistema Coberto;
 - acesso à informação de falhas do software para o Software Coberto em benefício apenas 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 via electrónica ou por qualquer outro meio, como determinado pela Sun. Todas as informações serão disponibilizadas em inglês.
-
- **Análise do Sistema Sun (ASS).** ASS é um conjunto de relatórios de análise de risco do sistema fornecido pela Sun ao Cliente ao abrigo do Serviço. Os relatórios ASS disponibilizam uma avaliação detalhada dos Sistemas Cobertos que podem permitir ao Cliente identificar potenciais riscos nos sistemas, de forma a atenuar e gerir os sistemas pro-activamente. A Sun poderá fornecer os relatórios ASS ao Cliente através do pessoal da Sun ou através de um portal Web com um início de sessão segura.
- **Análise de Diagnósticos Remota.** De acordo com o pedido do Cliente, a Sun efectuará a examinação remota de problemas conhecidos através de um gateway fornecido pelo Cliente e/ou através da utilização da tecnologia Sun.

2.5 Serviços de Aprendizagem Sun

- **Plano SunSpectrum eLearning Library.** A Sun concederá ao Cliente acesso para seleccionar módulos de educação do plano SunSpectrum eLearning Library para efeitos de formação. Pode encontrar os módulos de formação disponíveis em
 - **Créditos do Serviço de Aprendizagem Sun.** A Sun designará e fornecerá um conjunto de serviços educacionais com a finalidade de ajudar a melhorar a competência técnica dos colaboradores a cada doze meses em que o contrato de suporte do Cliente estiver em vigor. Cada um dos conjuntos tem de ser utilizado dentro do período dos doze meses. Estes serviços educacionais focar-se-ão na percepção das capacidades existentes do Cliente, na avaliação das necessidades de formação do Cliente e no fornecimento de serviços de formação combinados que ajudam a dirigir as necessidades identificadas. Os serviços educacionais fornecidos poderão incluir qualquer serviço do portfólio de educação completo da Sun (exclui o Passe de Formação da Empresa. Exclusões locais adicionais podem-se aplicar). O número de créditos será igual a 2% do contrato anual do Cliente até um máximo de

\$50.000 (ou o equivalente da moeda local) em qualquer período de 12 meses. **(Consulte a Nota 4).**

Nota 4: Os créditos do Serviço de Formação da Sun serão entregues ao Cliente quando o respectivo contrato de suporte atingir, no mínimo, um valor de contrato do plano SunSpectrum anual. Um valor do contrato de suporte é determinado calculando o valor do contrato do plano SunSpectrum anual líquido para todos os Sistemas Cobertos num contrato de serviço. Se o contrato de suporte do Cliente não atingir o valor de contrato mínimo anual, os serviços educacionais são serão fornecidos. O Cliente poderá aceder a <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> para consultar o valor mínimo de contrato aplicável ou contactar o respectivo representante de vendas da Sun para obter mais informações.

2.6 Processo de Adição e Eliminação do Sistema e Processo de Revisão Trimestral do Sistema

- **Notificação por Escrito de Adição.** No prazo de trinta (30) dias úteis após a entrega de um produto Sun (“Produto Sun”) ao Cliente, o Cliente fornecerá uma notificação por escrito (“Notificação por Escrito de Adição”) à Sun, com o desejo do Cliente que esse Produto Sun seja adicionado ao contrato de serviço aplicável do Cliente.
A Notificação por Escrito de Adição incluirá o tipo de Produto Sun, modelo, configuração, número de série, nível de serviço pretendido, endereço onde o Produto Sun está instalado e o número do contrato do serviço ao qual o Produto Sun será adicionado. No prazo de trinta (30) dias úteis da entrega de um produto do fabricante de equipamento original (OEM) (“Produto OEM”) ao Cliente, o Cliente fornecerá uma Notificação por Escrito de Adição à Sun, com o desejo do Cliente que esse Produto OEM seja adicionado ao contrato de Serviços de Múltiplos Fornecedores (SMF). A Notificação por Escrito de Adição incluirá o nome do OEM, tipo de Produto OEM, modelo, configuração, número de série, endereço onde o Produto OEM está instalado, o nível de serviço pretendido e número do contrato SMF ao qual o Produto OEM será adicionado. A Notificação por Escrito de Adição do Cliente deve autorizar especificamente a Sun a adicionar tal Produto Sun ou Produto OEM ao serviço do Cliente ou contrato SMF, em conformidade com a secção “Aceitação”, abaixo.
- **Notificação por Escrito de Eliminação.** No prazo de sessenta (60) dias úteis antes do final da data de cobertura pretendida, o Cliente fornecerá uma notificação por escrito (“Notificação por Escrito de Eliminação”) à Sun, com o desejo do Cliente que esse Produto Sun seja eliminado do contrato de serviço aplicável do Cliente. A Notificação por Escrito de Eliminação incluirá o tipo de Produto Sun, modelo, configuração, número de série, nível de serviço pretendido, endereço onde o Produto Sun está instalado, número de contrato do serviço, a partir do qual o Produto Sun deverá ser eliminado e a data efectiva da eliminação. No prazo de sessenta (60) dias úteis antes do final da data de cobertura pretendida, o Cliente fornecerá uma Notificação por Escrito de Eliminação à Sun, com o desejo do Cliente que o Produto OEM seja eliminado do contrato de Serviços de Múltiplos Fornecedores (SMF) aplicável. A Notificação por Escrito de Eliminação incluirá o nome do OEM, tipo de Produto OEM, modelo, configuração, número de série, endereço onde o Produto OEM está instalado, o nível de serviço actual, número do contrato SMF do qual o Produto OEM deverá ser eliminado e a data efectiva da eliminação. A Notificação por Escrito de Eliminação do Cliente deve autorizar especificamente a Sun a eliminar tal Produto Sun ou Produto OEM do serviço do Cliente ou contrato SMF.
- **Aceitação.** À exclusiva discrição da Sun, os Produtos Sun estarão elegíveis para serem abrangidos ao abrigo do contrato de serviço aplicável do Cliente, após dez (10) dias úteis do reconhecimento por escrito da Sun da recepção da Notificação por Escrito de Adição do Cliente (“Reconhecimento por Escrito”). À exclusiva discrição da Sun, os Produtos OEM estarão elegíveis para serem abrangidos ao abrigo do contrato SMF aplicável do Cliente, após vinte (20) dias úteis do Reconhecimento por Escrito da Sun da capacidade da Sun em fornecer o serviço para esse Produto OEM.

- **Cobertura Sun.** Em relação a esses Produtos Sun ou Produtos OEM adicionados ao serviço aplicável do Cliente ou contrato SMF, a Sun prestará suporte conforme estipulado nesse serviço ou contrato SMF sem custos adicionais, desde a data do Reconhecimento por Escrito da Sun até à seguinte Revisão Trimestral do Sistema (como definido abaixo). Assim, a Sun ajustará os custos associados ao serviço aplicável ou contrato SMF para ter em conta as adições ou eliminações dos Produtos Sun ou Produto OEM.
- **Falha ao Adicionar.** A Sun não tem qualquer obrigação em fornecer o serviço, nem responsabilidade por quaisquer atrasos no serviço em relação aos Produtos Sun ou Produtos OEM para os quais a Sun não recebeu a Notificação por Escrito de Adição, nem emitiu o Reconhecimento por Escrito. No caso dos serviços solicitados do Cliente serem fornecidos para Produtos Sun ou Produtos OEM não adicionados ao serviço aplicável do Cliente ou contrato SMF, o Cliente pode obter e a Sun fornecerá esses serviços às taxas actuais de Tempo e Material da Sun. Pode ser solicitado ao Cliente para enviar uma ordem de compra modificada ou nova antes da Sun fornecer esses serviços.
- **Revisões Trimestrais do Sistema.** No prazo de quinze (15) dias úteis da data efectiva do aniversário trimestral do serviço ou contrato SMF, a Sun e o Cliente reunir-se-ão para rever as alterações aos tipos e quantidades de sistemas para os quais o Cliente pretende suporte, o número de técnicos (se aplicável) necessário, à exclusiva discrição da Sun, para prestar tal suporte, e outros problemas com impacto no âmbito deste Serviço (“Revisão Trimestral do Sistema”).
- **Ajustes de Preços.** Os preços serão ajustados mediante cada Revisão Trimestral do Sistema para reflectir quaisquer alterações ao âmbito do Serviço, incluindo esses Produtos Sun ou Produtos OEM adicionados ou eliminados do serviço aplicável da Sun ou contratos SMF. Os preços são de acordo com a política actual de preços do Plano do Serviço Empresarial da Sun. Pode ser solicitado ao Cliente para enviar uma ordem de compra modificada ou nova ou outra documentação, descrevendo os ajustes de preços.

3. Responsabilidades do Cliente.

- **Pedido Automático de Serviço.** O Cliente irá transferir, implementar e manter o Software PAS (na versão mais actual lançada pela Sun) e garantir que o Software PAS está configurado para enviar informação da falha à Sun, como especificado na documentação que acompanha o Software PAS.
- **Acesso ao Local e Sistemas.** O Cliente disponibilizará à Sun acesso às instalações, sistemas e ambiente operativo do Cliente, incluindo acesso à raiz.
- **Ponto de Contacto.** O Cliente disponibilizará à Sun o nome e número de telefone de um colaborador para desempenhar o papel de ponto de contacto para que a Sun preste este Serviço.
- **Detalhes de Configuração.** O Cliente fornecerá à Sun qualquer informação de configuração que a Sun determine necessário para completar a documentação da criação do Sistema Coberto. Inclui, mas não se limita, informação acerca da ligação de rede e configuração, LUN, serviços de gestão do sistema, denominação do domínio e sistema e configuração de IP.
- **Despesas Adicionais.** O Cliente pagará as despesas razoáveis de deslocação, alojamento, refeições e acidentais da Sun, no caso de ser necessário uma deslocação para a Sun fornecer este Serviço.
- **Requisitos do Sistema.** Para se candidatar a este Serviço, o Cliente tem de ter, pelo menos, 100 sistemas Sun num local (“Local Qualificado”). O Cliente aceita incluir todos os sistemas Sun no Local Qualificado.

- **Direito Com Base no Contrato.** Caso a Sun não seja capaz de obter informações legítimas do processo de registo e a pedido da Sun, o Cliente fornecerá ao centro de soluções da Sun o número de contrato de suporte, quando o Cliente não tiver o número de série do Sistema Coberto disponível para comprovar o direito ao Serviço. O contrato do Cliente tem de ser actual e válido.
- **Integração e Testes.** O Cliente irá conduzir a integração e testes adequados das aplicações de software antes de utilizar o Software Coberto. Os testes deverão incluir, especificamente, testes de stress, volume, end-to-end e testes funcionais. A configuração do ambiente de teste deverá ser idêntica à do ambiente de hardware e software suportado pela Sun.
- **Acesso do Cliente.** O Cliente tem de designar um utilizador primário, que seja responsável pelo acesso ao Centro de Suporte de Membro SunSpectrum para os colaboradores do Cliente (“Aceder”). Esta responsabilidade pode ser delegada no interior da organização do Cliente para permitir o maior número de aprovadores conforme necessário para Aceder ao Centro de Suporte de Membro SunSpectrum.
- **Manutenção do Sistema.** 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.
- **Pessoal Qualificado.** O Cliente designará os “Contactos” para o Serviço. Os Contactos da Empresa têm de ser pessoal da Empresa tecnicamente qualificado para seguir as instruções da Sun e são designados como “Contactos” pelo utilizador principal. O Cliente assegurará que os Contactos que realizam pedidos de suporte, relativamente ao Software Coberto, são certificados ou receberão formação sobre o Software Coberto para diagnosticar e solucionar problemas de funcionamento do Software Coberto com a direcção da Sun. Os Contactos que realizam pedidos de suporte relativamente ao Sistema Operativo Solaris ou software em execução na plataforma Solaris devem ser Administradores Solaris Certificados (níveis mínimos I e II) ou, de algum outro modo, qualificados pela Sun.
- **Informação do Contrato.** Se a Sun não for capaz de obter informações legítimas do processo de registo e, a pedido da Sun, o Cliente fornecerá à Sun um número de contrato de suporte válido do Software Coberto, o código de identificação do produto Software Coberto, o número de série do Software Coberto e quaisquer informações razoáveis solicitadas pela Sun, para comprovar o direito ao Serviço, antes do fornecimento do mesmo.
- **Dados do Caso.** O Cliente fornecerá à Sun um caso de teste reproduzível ou informações suficientes que possibilitem à Sun duplicar ou reproduzir os problemas comunicados. O Software Coberto poderá não ser suportado pela Sun em todas as plataformas de hardware ou software e a Sun poderá não ser capaz de duplicar ou reproduzir um problema em todas as plataformas. Deste modo, é da responsabilidade do Cliente determinar, antes da contratação do serviço, se a Sun oferece suporte ao Software Coberto na plataforma do Cliente.
- **Acções correctivas.** O Cliente implementará prontamente quaisquer acções correctivas sugeridas pela Sun. Os problemas de software decorrentes da não implementação de acções correctivas, por parte do Cliente, poderão resultar em encargos adicionais de materiais e horas de serviço para efeitos de reparação.
- **Abrangência do Serviço.** O Cliente utilizará as Versões Designadas Solaris, Actualizações da Solaris, Actualizações de Software, versões de Software Integrado e Componentes de Software, fornecimento de novos produtos e outros fornecimentos de Serviço com o Software Coberto do Cliente e em benefício apenas dos Sistemas Cobertos. Não é concedido qualquer tipo de licença para nenhuma outra utilização ou aplicação, sendo proibida qualquer outra utilização ou aplicação.
- **Documentação e Ficheiros de Implementação.** O Cliente fornecerá à Sun toda a documentação e ficheiros de implementação devidamente estruturados.
- **Produtos de Terceiros.** 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 o Sistemas Coberto. 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.

- **Devolução das Peças Avariadas.** Na eventualidade da Sun enviar uma peça de substituição ao cliente, excepto caso o cliente tenha um contrato com a Sun que permite ao cliente guardar a(s) peça(s) avariada(s), “a(s) Peça(s) Avariada(s)”, o cliente irá certificar-se de que a(s) peça(s) avariada(s) a ser(em) substituída(s) é(são) devolvida(s) à Sun, de acordo com todas as instruções de expedição a partir da Sun. No caso da Sun enviar através de correio interno uma Peça de Substituição ao Cliente, este tem de ter a Peça Avariada pronta para a troca imediata após a entrega. Todas as Peças Avariadas tornam-se propriedade da Sun após a remoção do local do Cliente. O cliente concorda em pagar o preço da lista de preços publicada de uma Peça de Substituição caso o Cliente não devolva a(s) Peça(s) Avariada(s) correspondentes à Sun. A Sun pode, sob sua discricção, pedir um cartão de crédito válido ou número de ordem de compra para assegurar a devolução das Peças Avariadas.
- **Registo.**
 - (a) Ao utilizar o Sun Connection Inventory Channel, o Cliente aceita registar electronicamente os produtos Sun suportados (hardware e software) e transmitir os 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 mais adequada. A lista actual de produtos aplicáveis está disponível em <http://www.sun.com/service/registration/>. Pode aceder ao serviço Sun Connection Inventory Channel através do seguinte URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
 - (b) O Cliente aceita e reconhece 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. Pode ser necessário instalar software adicional no sistema do Cliente para o registo. Pode encontrar informação sobre os 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.

4. Cláusulas adicionais

- **Direito** à Redução ou Descontinuação do Suporte. Pode tornar-se necessário como parte do ciclo de vida útil do produto da Sun reduzir níveis de suporte ou descontinuar o suporte de acordo com a actual Política de Fim de Vida Útil do Serviço da Sun e, deste modo, a Sun reserva-se o direito de reduzir ou descontinuar o suporte para o Sistema Coberto ou Software Coberto (ou versões dos mesmos) durante o termo do contrato em conformidade com a Política de Fim de Vida Útil do Serviço A Política de Fim de Vida Útil do Serviço da Sun está publicada em: <http://www.sun.com/service/eosl>.
- **Exclusões.** Este Serviço inclui somente as tarefas e produtos/serviços descritos acima. Serviços adicionais de configuração e implementação estão disponíveis por parte da Sun. Contacte o representante de vendas da Sun para obter informações detalhadas relativas aos Serviços de implementação disponíveis.
- **Custos Adicionais.** Este Serviço pode não estar disponível ou pode incluir custos adicionais dependendo da proximidade do Cliente ao local da Sun ou no caso da Sun considerar que são necessárias

visitas adicionais ao local. Contacte o representante de vendas da Sun para obter informações detalhadas relativas à disponibilidade.

- **Limitações ao Suporte.** A Sun não tem qualquer obrigação em fornecer Serviço para problemas de funcionamento causados pelo Cliente: (i) acidente, negligência, má utilização ou modificação do Sistema Coberto ou Software Coberto; (ii) falha em seguir as recomendações do ambiente de instalação da Sun; (iii) falha em incorporar ou implementar qualquer hardware ou actualização de firmware, actualização do Software Coberto ou qualquer resolução anteriormente fornecida pela Sun que iria corrigir ou atenuar o problema de funcionamento.

- **Indemnização**

A. INDEMNIZAÇÃO

1. A Sun defenderá ou estabelecerá, ao seu critério e com os próprios recursos, qualquer processo legal que surja contra o Cliente durante o período pago pelo Cliente para obter o Serviço aqui descrito, no âmbito de uma acção judicial de terceiros, indicando que a utilização de algum código escrito pela Sun contido no Sistema Operativo Solaris 10 e utilizado nos Sistemas Cobertos (o "Código Sun") infringe ou utiliza de forma inadequada (i) os direitos de autor da Convenção de Berna desse terceiro ou (ii) os direitos de patente registados ou direitos de segredo comercial em qualquer país em que a Sun possua uma subsidiária (colectivamente, uma "Acção de IP), e indemnizará o Cliente por todos os danos e despesas (incluindo honorários razoáveis de advogados) relacionados exclusivamente com essa causa, dada como ganha pelo tribunal responsável que deu o caso como arquivado.

2. A obrigação de indemnização da Sun, estabelecida na secção 1 acima, está condicionada ao Cliente (i) fornecer notificação, por escrito, à Sun no prazo de trinta (30) dias após tomar conhecimento da Acção de IP; (ii) disponibilizar todas as informações e assistência à Sun, aos encargos razoáveis desta última, sem acatar ou liquidar a Acção de IP; e (iii) deixar a defesa e a liquidação da Acção de IP completamente a cargo da Sun.

3. Caso o Código Sun se tenha tornado ou, segundo a Sun, possa provavelmente tornar-se matéria de uma Acção de IP e acordo com a Secção 1 acima, a Sun, a seu exclusivo critério, poderá (i) obter para o Cliente, sem quaisquer custos adicionais para o Cliente, o direito de continuar a utilizar o Código Sun, (ii) substituir ou modificar o Código Sun, sem quaisquer custos adicionais para o Cliente, para tornar esse Código Sun livre de infracções, desde que a funcionalidade e o desempenho do software substituto ou modificado sejam substancialmente semelhantes ao software anterior ou (iii) se o direito de continuar a utilizar o Código Sun não possa ser obtido em condições comercialmente razoáveis, ou tal Código Sun não possa ser substituído ou modificado num prazo e custos comercialmente razoáveis, remover o Código Sun do Sistema Operativo Solaris 10 e exigir que o Cliente devolva de imediato o Código Sun à Sun; no caso previsto no ponto (iii), a Sun continuará a fornecer o Serviço sem prejuízo para o Sistema Operativo Solaris 10. Os procedimentos da Sun previstos nos pontos (i), (ii) ou (iii) acima deverão ser reparações única e exclusivamente do Cliente pela violação de direitos de propriedade intelectual de qualquer terceiro.

4. Não obstante o acima exposto, a Sun não terá obrigação de indemnizar e defender o Cliente, ou pagar por custos, danos ou honorários de advogados decorrentes de qualquer acção baseada (i) na combinação, operação ou utilização do Sistema Operativo Solaris 10 pelo Cliente com outro equipamento, código, programa ou dados não fornecidos pela Sun, se tal violação pudesse ter sido evitada se não pela combinação, operação ou utilização do Sistema Operativo Solaris 10 com outro equipamento, código, programa ou dados; ou (ii) na utilização de outra nova versão do Sistema Operativo Solaris 10 do Cliente, se tal violação pudesse ter sido evitada pela utilização da última versão do Sistema Operativo Solaris 10 e tal versão tiver sido disponibilizada ao Cliente; ou (iii) em modificações do Sistema Operativo Solaris 10 efectuadas pelo Cliente, no caso de tal violação ser causada por tais modificações; ou (iv) na utilização do Sistema Operativo Solaris 10, por parte do Cliente, fora do âmbito da(s) licença(s) concedida(s) e/ou em sistemas diferentes dos Sistemas Cobertos.

5. A obrigação de indemnização anterior não se aplica a qualquer versão do sistema operativo OpenSolaris.

B. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELAS LEIS APLICÁVEIS, A RESPONSABILIDADE DA SUN EM INDEMNIZAR E DEFENDER CONFORME A SECÇÃO A (INDENIZAÇÃO) ACIMA, NÃO EXCEDERÁ OS \$100,000 NO TOTAL PARA TODAS AS REIVINDICAÇÕES. EM NENUMA CIRCUNSTÂNCIA A SUN PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS INDIRECTOS, PUNITIVOS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS OU PREJUÍZOS FINANCEIROS QUE TENHAM LIGAÇÃO COM A OBRIGAÇÃO PREVISTA NA SECÇÃO A (INDEMNIZAÇÃO) ACIMA.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existentes do Cliente com a Sun que rege a prestação dos Serviços. Se o Cliente não tiver um contrato de serviços com a Sun, que regeria a prestação dos Serviços, a prestação dos Serviços da Sun deverá estar sujeita aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de Serviços 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 ao “Cliente” nesta Lista de Serviços faz referência a terceiros que têm o direito a receber os Serviços.

Última revisão: Julho, 2009