

# SunSpectrum Storage Service Plan - Gold 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. Este Serviço só está disponível para Sistemas Cobertos e Software Coberto executado em Sistemas Cobertos. Software Coberto significa a ocorrência ou ocorrências de software binário para o qual o Cliente (i) pagou a quantia de Serviço aplicável e (ii) forneceu à Sun a informação legítima e de identificação, conforme solicitado pela Sun e através dos meios especificados pela Sun. “Sistema Coberto” significa um sistema para o qual o Cliente (i) pagou a quantia de Serviço aplicável e (ii) forneceu à Sun o número de série e/ou outra informação legítima e de identificação, conforme solicitado pela Sun e através dos meios especificados pela Sun. A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar os Serviços.

**Limitações:** Especificamente excluídos do Software Coberto estão os componentes do sistema operativo diferente do Solaris e/ou OpenSolaris Operating Systems, que podem ser enviados juntamente com o Solaris e/ou OpenSolaris OS, 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.** O suporte online e por telefone para os problemas de funcionamento (definidos abaixo) do Sistema Coberto e Software Coberto está disponível 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.** o apoio no local para avarias do sistema com a prioridade 1, Prioridade 2, Prioridade 3 (definidas a seguir) é fornecido durante o horário de expediente local ALARGADO da Sun, excluindo feriados públicos. para obter mais informações acerca do horário de expediente local alargado da Sun, o cliente pode dirigir-se a <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> e contactar um representante comercial da Sun.
  - **Horário de Atendimento 7x24.** Além disso, os Clientes podem alargar o horário de atendimento para 7x24 através do pagamento de uma quantia adicional: Suporte no local 7x24: Suporte online para problemas (definidos abaixo) do Sistema Coberto de Prioridade 1, Prioridade 2 e Prioridade 3 disponível vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo feriados.
- **Urgência Definida por Cliente e Tempo de Resposta.** O Cliente deve designar um utilizador primário (definido na Secção 3 abaixo), que irá atribuir os "Contactos" no interior da 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. As chamadas 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.** A solicitação de suporte pelo Cliente será transferida para o primeiro técnico disponível e, caso a Sun determine à sua discricção que o suporte no local é adequado, a Sun envia um técnico da empresa ao local no prazo de quatro (4) horas. **(Consulte a Nota 1.)**

**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 chamadas 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.** É suposto um técnico responder ao pedido de suporte do Cliente no prazo de duas (2) horas após recepção do pedido e, caso a Sun determine à sua discricção que o suporte no local é adequado, a Sun envia um técnico da empresa ao local no prazo de um (1) dia útil. **(Consulte a Nota 1).**

**Prioridade 3 - Funcionamento normal do sistema.** O Sistema ou Software Coberto encontram-se em funcionamento e em execução com impactos limitados ou não significativos. Alguns exemplos de chamadas 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.** É suposto um técnico responder ao pedido de suporte do Cliente no prazo de duas (4) horas após recepção do pedido e, caso a Sun determine à sua discricção que o suporte no local é adequado, a Sun envia um técnico da empresa ao local a uma hora mutuamente conveniente. **(Consulte a Nota 1).**

**Nota 1.** Os tempos de resposta no local para as chamadas de Prioridade 1, Prioridade 2 e Prioridade 3 aplicam-se ao 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. Este Serviço pode não estar disponível ou pode incluir custos adicionais para o Sistema Coberto localizado num local superior a cinquenta (50) quilómetros, a partir dos escritórios de assistência local da Sun. Todos os tempos de resposta estão sujeitos a situações não controláveis pela 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 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.** Será disponibilizado ao Cliente quaisquer 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 do Firmware e Versões do Firmware serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou outros meios, conforme possa ser decidido pela Sun. Quando instaladas pela Sun, as Actualizações do Firmware ou Versões do Firmware serão fornecidas pela Sun na altura 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 que pode ser instalado pelo utilizador, quaisquer Actualizações de Firmware ou Versões de Firmware que a Sun possa disponibilizar no mercado e as instruções do Cliente correspondentes serão disponibilizadas através de transferência ou qualquer outro meio que a Sun eleger à sua 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.
- Em relação ao Firmware não instalável pelo utilizador, 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 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 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.
- **Código de Manutenção.** O Sistema Coberto pode incluir software, firmware, ficheiros de dados e dados constituintes que detectam, registam, mostram, diagnosticam e analisam problemas de funcionamento no Sistema Coberto (“Código de Manutenção”). O Código de Manutenção é considerado informação de propriedade e confidencial e propriedade intelectual da Sun e está protegido ao abrigo das leis dos países nos quais é utilizado pela Sun. O Código de Manutenção só pode ser utilizado pela Sun ou pelos parceiros autorizados para fornecer o Serviço no Sistema Coberto. Os serviços de Actualização de Firmware não

dão quaisquer direitos de utilização ou acesso ao Código de Manutenção para qualquer fim.

## 2.2 Serviços de suporte ao software

- **Suporte ao Solaris e OpenSolaris OS** O Cliente receberá suporte para os Sistemas Operativos Solaris e OpenSolaris, como descrito na Secção 2.1. 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 definições das Versões Designadas Solaris, Actualizações da Solaris, Actualizações de Software e Actualizações do Pacote Open Solaris, 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 disponibilizadas 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 através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger.
  - **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 eleger.
  - **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 discricção, 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 eleger. (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> (Consulte a Nota 2.)
  - **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 discricção. Se disponíveis, tais versões serão disponibilizadas através de transferência electrónica ou por qualquer outro meio que a Sun eleger. O Cliente deve consultar a

documentação do Sistema Coberto para determinar se Sistema Coberto inclui o Software Integrado.  
(Consulte a Nota 2).

- **Suporte a correcções SunSolve.** Salvo se especificado em contrário pela Sun, será enviada ao Cliente uma cópia do Suporte a correcções 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 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 Actualizações de Firmware, Versões 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 Serviços Associados

- **Actualizações de Software para os 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 aos termos de utilização do 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.

## 2.4 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 <http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.
- **Créditos do Serviço de Aprendizagem Sun. (Consulte a Nota 3)** 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.

**Nota 3:** 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.

## 2.5 Serviços Preventivos e Pró-activos

- **Análise de Diagnósticos Remota.** Alguns dispositivos de armazenamento têm a capacidade para fornecer diagnósticos remotos. Se disponível e de acordo com o pedido do Cliente, a Sun irá efectuar uma análise de diagnósticos remota do dispositivo de armazenamento. A participação neste serviço pode exigir a instalação de um servidor de diagnóstico da Sun no local do cliente, bem como um gateway fornecido pelo Cliente ou outra tecnologia de comunicação. Se for necessário um servidor de diagnóstico de armazenamento, a Sun irá determinar se é possível instalar capacidade de diagnóstico remota de armazenamento no local do Cliente. A Sun reserva-se o direito de alterar a tecnologia de diagnóstico remoto em qualquer altura.
- **Manutenção Preventiva.** A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar uma manutenção preventiva em determinados equipamento de armazenamento concebidos pela Sun, que podem incluir, à exclusiva discricção da Sun, manutenção mecânica, como lubrificação, limpeza e ajustes (“Manutenção Preventiva”).

## 3. Responsabilidades do Cliente.

- **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 ao 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.
- **Código de Manutenção.** O Cliente aceita que esse Código só é activado ou residente em sistemas de armazenamento ao abrigo de um contrato Sun. Se um sistema de armazenamento for removido do contrato de suporte da Sun, o Código de Manutenção será removido e substituído por outra versão do Firmware que só terá código funcional, ou o Código de Manutenção será desactivado. Qualquer um dos processos, mantém o equipamento totalmente funcional mediante as especificações de desempenho publicadas. O acesso ao Código de Manutenção por terceiros, clientes finais ou qualquer pessoa não autorizada é uma violação do contrato de licença entre a Sun e o Cliente.
- **DEVOLUÇÃO DE 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 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 DISCRICÃO, pedir um cartão de crédito válido ou número de ordem de compra para assegurar a devolução das Peças AVARIADAS.

- **Pessoal Qualificado.** 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 OpenSolaris 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.** Caso a Sun não seja 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 Sistema Coberto e/ou qualquer outra informação de identificação 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, Actualizações do Pacote OpenSolaris, Versões de Firmware, Versões de Actualização de Firmware, versões de 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 se a Sun determinar, à sua exclusiva discricão, que tais materias são necessários para fornecer o Serviço.
- **Responsabilidades do Cliente relativamente ao Serviço Sun Connection.** As seguintes responsabilidades do Cliente são aplicáveis caso o software do serviço Sun Connection faça parte do Software Coberto:
  - **Conectividade.** O Cliente é responsável por todas as telecomunicações, conectividade remota, segurança, acesso à Internet e todas as quantias relacionadas, que dizem respeito à utilização, por parte do Cliente, do software do serviço Sun Connection e o serviço de informações relacionado.
  - **Licenças do Cliente.** O Cliente é responsável pela obtenção e aquisição das licenças e direitos necessários para utilizar, e pelo suporte, qualquer hardware, software, serviço do Cliente necessários e outros requisitos de tecnologia e sistema para utilizar o software do serviço Sun Connection e serviço de informações, como especificado pela Sun no manual de administração e outra documentação aplicável.
  - **Licenciantes de Distribuição Suportados.** O Cliente é exclusivamente responsável pela obtenção e aquisição de licenças e/ou subscrições de distribuições e componentes suportados, incluindo os direitos de obtenção e utilização de todas as correcções inerentes, ao licenciante em questão.

- **Transferência e Instalação.** O Cliente é responsável pela transferência e instalação correctas do software do serviço Sun Connection antes de utilizar o serviço de informações.
- **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 Sistema 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.
- **Registo.**
  - 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/>.
  - 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/>.
  - A Sun manterá todas as informações obtidas pelo Cliente através do processo de registo confidencial e não divulgará tais informações a terceiros.
  - 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 é publicada em: <http://www.sun.com/service/eosl>.
- **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.

#### 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 o 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.**

Caso o Cliente adquira os Serviços acima descritos à Sun, esta Lista de Serviços ou SOW é incorporada como

referência, e está sujeita aos termos do contrato actual, ao abrigo do qual o Cliente pode encomendar produtos e serviços à Sun (“Contrato”) ou, se não existir nenhum e os Serviços forem mesmo assim fornecidos pela Sun, a prestação destes Serviços será regida pelos Termos Gerais da Sun e prova de aquisição, juntamente com todos os anexos aplicáveis aos mesmos. 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 ou região 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.

Última revisão: Ago 2008