

**Plano de Serviço Básico de Software Sun**  
**Sun Software Basic Service Plan**  
**Brasil**

**1. Escopo**

Este Serviço oferece ao Cliente acesso on-line a atualizações de software, correções de falhas e outros recursos, conforme descrito na Seção 2, a seguir.

**2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues pela Sun**

**Assistência para Manutenção.**

- **Suporte.** Acesso on-line a atualizações, correções de falhas e bases de conhecimento para o Software Coberto. "Sistema Coberto" é o software específico para o qual o Cliente adquiriu este Serviço. O Cliente deverá ter uma licença válida para usar o Software Coberto. O Serviço está relacionado ao funcionamento normal do Software Coberto ("Suporte").
- **SunSolve [SM] Online.** O Cliente terá acesso ininterrupto ao SunSolve Online. O SunSolve Online é apenas para uso interno pelo cliente e somente para o Software Coberto. Seu uso está sujeito aos termos e condições definidos no Contrato do Cliente com a Sun, além de contratos adicionais firmados entre o Cliente e a Sun. O Cliente poderá executar diversas operações via Internet, por exemplo:
  - O serviço SunSolve EarlyNotifier[SM], que permite ao Cliente solicitar o recebimento de notificação quando um documento da SunSolve relacionado ao Software Coberto é revisto ou atualizado.
  - Artigos informativos, guias de consulta e documentos técnicos para ajudá-lo a manter e melhorar a funcionalidade, a disponibilidade e o desempenho do sistema.
  - Artigos de suporte de help desk e relatórios de patches e de falhas de sistema, com informações sobre soluções para problemas de hardware e software previamente identificados.
  - Patches para o Software Coberto para o qual a Sun oferece suporte.
- **Acesso ao Centro de Suporte On-line.** O Cliente receberá acesso ao Centro de Suporte On-line, acesso este que deverá ser usado somente para o Software Coberto e permite que o Cliente execute várias funções na Web, por exemplo:
  - Manutenção dos Contatos do contrato de suporte.
  - Obtenção de determinadas atualizações de software.

Os recursos disponíveis variam de acordo com o país. A Sun pode fazer substituições e modificações nos serviços do Centro de Suporte On-line a qualquer momento. O uso do Centro de Suporte On-line está condicionado aos Termos de Uso no site sun.com.

- **Serviços, Suporte e Notificações de Software.** O Cliente receberá da Sun, periodicamente, Serviços, Suporte e Notificações de Software, por meio eletrônico ou de outra forma. Todas as informações serão fornecidas em inglês.
- **Versões Otimizadas de Software.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente receberá cada versão otimizada do Software Coberto, no momento em que estas, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente. As versões otimizadas e a documentação do software serão disponibilizadas na forma eletrônica para download. As versões otimizadas podem ser usadas somente no Software Coberto.
- **Acesso a Patches e Versões de Manutenção.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente receberá patches e versões de manutenção do Software Coberto, no momento em que estes, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente. Patches e versões de manutenção serão disponibilizados eletronicamente para download e poderão ser usados somente no Software Coberto.

### 3. Responsabilidades do Cliente

- **Ponto de Contato.** Fornecer o nome e o número de telefone de um funcionário que atuará como o ponto de contato designado para os objetivos deste Serviço. OU Designar um gerente de projeto para garantir que a Sun obtenha o suporte e a assistência necessários para a prestação dos Serviços.
- **Integração e Teste.** Executar a integração e o teste apropriados dos aplicativos de software antes da utilização do Software Coberto. Mais especificamente, os testes devem incluir a pressão, a carga e o volume de trabalho, o processo operacional do princípio ao fim e o teste funcional. A configuração do ambiente de teste deve ser idêntica à do Software Coberto e do ambiente de hardware suportado pela Sun relevantes.
- **Manutenção do Sistema.** Executar as operações prescritas para manutenção do sistema, que serão, além de outras, a instalação de patches, atualização dos softwares ou firmwares, manutenção de sistemas de arquivos e acompanhamento proativo de informações de diagnóstico.

- **Número de Contrato de Suporte.** Fornecer à Sun um número de contrato de suporte do Software Coberto válido, um código de identificação de produto de Software Coberto e quaisquer outras informações razoáveis solicitadas pela Sun, para atestar os serviços autorizados antes da entrega do serviço em questão.
- **Produtos/Serviços de Software a Serem Entregues.** Usar patches, novos produtos e outros serviços disponíveis somente no Software Coberto do Cliente. Não é fornecida licença para nenhum outro uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.

#### 4. Cláusulas Adicionais

- **Serviços Adicionais Cobrados.** Por uma taxa adicional, o Cliente pode adquirir os seguintes serviços adicionais, onde disponíveis:
  - **Mídia Adicional.** Cópias adicionais da mídia física das Versões Otimizadas de Softwares do Software Coberto.
- **Exclusões.** Este Serviço inclui somente os produtos/serviços a serem entregues descritos anteriormente e não inclui suporte técnico por telefone. Entre em contato com o representante de vendas da Sun para obter serviços adicionais.
- **Backup.** Fazer backup dos dados com regularidade e eficiência. A Sun não faz backup dos dados do Cliente e não aceita qualquer responsabilidade por alterações indevidas ou perda de dados.

No caso de o Cliente adquirir os Serviços acima descritos da Sun, esta Lista de Serviços, ou SOW, será incorporada por referência e estará sujeita aos termos e às condições do contrato atual, de acordo com o qual o Cliente pode solicitar produtos e serviços da Sun ("Contrato") ou, se não houver um contrato e ainda assim os Serviços forem prestados pela Sun, a entrega desses Serviços será regida pelos Termos Gerais da Sun e seu Documento de Aquisição, juntamente com todos os Apêndices aplicáveis a eles. A Sun não está obrigada a executar os Serviços descritos nesta Lista de Serviços, ou SOW, a não ser que o Cliente possua um Contrato em vigor com a Sun e tenha recebido uma confirmação, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra/contratação ou a ordem eletrônica do Cliente para tais Serviços. Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta nem um convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país ou região acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun.

Última revisão: setembro de 2005