

Suporte Padrão ao Software da Sun Brasil

1. Escopo

Este serviço fornece suporte 7x24 on-line e por telefone para problemas de software e outros produtos/serviços a serem entregues, como descrito na Seção 2, abaixo.

2. Tarefas e Produtos/ Serviços a Serem Entregues

2.1 Serviços de Manutenção, Horas de Cobertura e Tempos de Resposta

- **Atendimento de Manutenção.** Suporte on-line e por telefone para todos os problemas de software com suporte ("Sistema Coberto") 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados. O Cliente pode solicitar suporte, acessando a Central de Suporte On-line www.sun.com/service/online/ ou por telefone, utilizando os números de telefone de acesso do local. O suporte on-line pode não estar disponível para todos os softwares cobertos ou em todas as localidades.

- Prioridade Definida pelo Cliente e Tempo de Resposta. O Cliente poderá designar até 3 (três) de seus Administradores de Sistemas devidamente qualificados (definidos na Seção 3, a seguir) como "Contatos" para cada turno de 8 (oito) horas. Encargos adicionais poderão se aplicar caso o Cliente solicite a designação de Contatos adicionais. Somente os Contatos poderão solicitar suporte e a ele atribuir prioridade. Os Contatos definirão a prioridade do problema de acordo com as seguintes diretrizes:

- Prioridade 1- Urgente (software não utilizável) Transferência pessoal do pedido de serviço

- Prioridade 2- Grave - (software gravemente prejudicado) Retorno da chamada dentro de 2 (duas) horas em média, a partir do pedido de serviço.

- Prioridade 3- Não Crítico -Resposta dentro de 4 (quatro) horas em média, a partir do pedido de serviço.

- **Programa da Sun de Integração com Fornecedor (Programa SunVIP[SM]).** Cliente receberá gerenciamento de chamadas de software de múltiplos fornecedores para produtos de software de terceiros aprovados (conforme designado periodicamente pela Sun). O gerenciamento de chamadas de software de múltiplos fornecedores consiste no trabalho conjunto do Cliente com um fornecedor de produto de terceiros para executar procedimentos de identificação de falhas, diagnóstico e solução do problema de um Cliente. Se o problema for causado pelo produto de software de terceiros, a Sun transferirá a solicitação de serviço do Cliente diretamente para o fornecedor do produto de terceiros. O Programa Sun VIP só está disponível para produtos de terceiros designados pela Sun e para os quais o Cliente mantenha um contrato de serviço válido com os terceiros que dê direito ao Cliente a horas de cobertura e tempos de resposta equivalentes aos descritos na Seção 2.1, acima.

2.2 Serviços Eletrônicos

- **Versões de Aprimoramento de Software.** A não ser que seja especificado de outro modo pela Sun, o Cliente terá direito a receber toda versão de aprimoramento de software coberto sob o contrato de suporte, ocasião em que estas forem colocadas à disposição comercialmente, caso o sejam. As versões de aprimoramento e a documentação do software serão colocadas à disposição via download eletrônico.

- **Acesso a Versões de Correções e Manutenção.** A não ser que seja especificado de outro modo pela Sun, o Cliente terá direito a receber versões de correções e manutenção do software com suporte da Sun, quando estas forem colocadas à disposição comercialmente. As versões de correções e manutenção serão colocadas à disposição via download eletrônico.

- **Acesso à Central de Suporte On-line.** A não ser que seja especificado de outro modo pela Sun, e sujeito à disponibilidade local, o Cliente receberá acesso à Central de Suporte On-line que permite ao Cliente executar múltiplas funções pela Web, inclusive:

- apresentar uma solicitação de suporte
- examinar o status de uma solicitação de suporte existente
- manter Contatos de contrato de suporte
- obter atualizações de softwares selecionados.

A disponibilidade de recursos poderá variar conforme o país. As ofertas da Central de Suporte On-line evoluem constantemente. A Sun pode modificar ou substituir serviços da Central de Suporte On-line a qualquer momento, desde que não dêem causa a efeitos adversos substanciais no desempenho geral do serviço.

- **Licença do SunSolve[SM] Online Knowledge Database.** Ao Cliente é concedido acesso 7x24 (24 horas por dia, 7 dias por semana) ao SunSolve Online somente para o uso interno do Cliente, sujeito aos termos e condições da licença especificados no contrato do Cliente com a Sun e em quaisquer contratos adicionais vigentes entre a Sun e o Cliente para a utilização do SunSolve Online. O SunSolve Online fornece acesso tanto ao SunSolve Knowledge Database quanto ao SunSolve Patch Database. O SunSolve Online inclui o seguinte:

- artigos informativos, guias de referência e documentos técnicos a fim de contribuir para a manutenção e melhoramento da funcionalidade, disponibilidade e desempenho do sistema;
- artigos sobre suporte de help desk, relatórios de bug e correções com informações sobre como solucionar problemas de hardware e software não identificados anteriormente;
- correções de software para produtos de software com suporte da Sun;
- o serviço Sun[SM] Alert, que oferece ao Cliente notificação antecipada sobre questões conhecidas relacionadas com a disponibilidade, performance de dados ou segurança.

Serviços Mediante Taxa Adicional. Mediante uma taxa adicional, o Cliente poderá contratar os seguintes serviços adicionais:

- **Contatos Adicionais.** O Cliente poderá designar funcionários devidamente qualificados como Contatos adicionais.

- **Gerente de Conta de Serviços.** A Sun designará um Gerente de Conta da Sun (estão disponíveis as opções de meio período/designado ou em tempo integral/exclusivo). O Gerente de Conta da Sun poderá também fornecer as informações disponíveis sobre bugs conhecidos, problemas potenciais do sistema e correções à disposição no momento. O Gerente de Conta da Sun fará uma revisão semestral dos serviços prestados à conta e das necessidades do Cliente conforme sua solicitação. ~~Estes~~ serviços são prestados ao Cliente durante o horário comercial local normal da Sun, exceto em feriados.

- **Engenheiro de Suporte Técnico Exclusivo** A Sun designará um Engenheiro de Suporte Técnico Exclusivo para atuar como assessor técnico com conhecimento do ambiente do Cliente no gerenciamento de questões e problemas relativos ao suporte e assessorar o Cliente para que tenha sucesso no planejamento, instalação, configuração e utilização dos produtos de software da Sun. Estes serviços são prestados ao Cliente durante o horário comercial local normal da Sun, exceto em feriados.

3. Responsabilidades do Cliente

- Os Contatos que formalizam pedidos de suporte relativos ao Ambiente Operacional Solaris[™] ou para software executado na plataforma Solaris devem ser Administradores com Certificação Solaris (níveis mínimos I e II) ou de algum outro modo qualificados pela Sun para diagnosticar e resolver as irregularidades de funcionamento do Sistema Coberto, sob a supervisão da Sun.

- A Sun não está obrigada a prestar seus serviços para resolver problemas causados pelo Cliente nos casos seguintes: (i) acidente, negligência, uso inadequado ou modificação do software; (ii) não-cumprimento das recomendações sobre o ambiente da instalação; (iii) uso do software em qualquer outro sistema que não as plataformas de hardware e software com suporte da Sun para o referido software coberto; ou (iv) não-incorporação ou implementação de qualquer correção, versão específica de manutenção ou maneira de contornar o problema já fornecida pela Sun e que corrigiriam ou atenuariam o(s) problema(s).

- O Cliente fará a integração e testes apropriados das aplicações do software antes de usar o software. Os testes deverão incluir, especificamente, testes de estresse, volume, ponta a ponta e testes funcionais. A configuração do ambiente de teste deverá ser idêntica à do ambiente de hardware e software com suporte da Sun.

- O Cliente deverá fornecer à Sun informações suficientes que possibilitem à Sun duplicar ou reproduzir os problemas relatados. A Sun pode não oferecer suporte ao software em todas as plataformas de hardware ou software ou a Sun pode não ser capaz de duplicar ou reproduzir o problema em todas as plataformas e, por isso, é responsabilidade do Cliente determinar a viabilidade da contratação do serviço, se a Sun oferece suporte ao software na plataforma do Cliente.

- A Sun fará os esforços comercialmente cabíveis para solucionar o pedido de serviço do Cliente. No entanto, há solicitações de serviço que não poderão ser resolvidas.

- O Cliente reconhece que os Contatos precisarão fornecer à Sun um número de contrato de suporte válido e quaisquer informações razoáveis solicitadas pela Sun, a fim de comprovar o direito ao serviço antes da entrega do serviço pela Sun.

- O Cliente implantará prontamente quaisquer ações corretivas sugeridas pela Sun. As questões relativas ao sistema, provenientes da não implantação, por parte do Cliente, das ações corretivas, poderão resultar em encargos adicionais de materiais e horas de serviço para reparos.

- O Cliente atenderá as solicitações da Sun para executar a manutenção prescrita do sistema, inclusive, sem limitação, atualizações de correções, atualizações de firmware, manutenção de sistema de arquivos e fornecimento de informações de diagnóstico pró-ativo.

- Para o software Sun Linux, aplicam-se as seguintes limitações e responsabilidades adicionais do cliente:

- Somente as versões binárias compiladas do kernel e softwares dos sistemas da memória principal com distribuição autorizada Sun Linux receberão suporte da Sun sob o contrato de Serviço.
- Para receber suporte técnico por parte da Sun para o Sun Linux, os Clientes devem obter correções e novas versões do sistema operacional Sun Linux, bem como todo o software da Sun a ele associado.
- O Serviço não inclui suporte necessário devido a novas versões não autorizadas ou a substituição de componentes do sistema operacional Sun Linux.
- Se o Cliente adicionar funcionalidade ao sistema operacional Sun Linux, usando módulos dinâmicos plug-in escritos para o kernel ou outro software de sistema de memória principal, os seguintes requisitos adicionais se aplicarão: (1) a Sun fornecerá suporte ao módulo plug-in desde que este seja distribuído pela Sun e não requeira substituição de versões binárias existentes para ser executado; (2) a Sun poderá desativar os módulos plug-in para diagnosticar ou atender ao pedido de suporte do Cliente.

Caso o Cliente contrate o serviço da Sun acima descrito, esta Lista de Serviços ou SOW será incorporada por referência e estará sujeita aos termos e condições do contrato de serviço mais recente vigente entre as partes, e mediante o qual o Cliente poderá comprar produtos e contratar serviços da Sun ("Contrato"). A Sun não está obrigada a executar os Serviços descritos nesta Lista de Serviços ou SOW, a não ser que o Cliente possua um contrato em vigor 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 esses Serviços. Esta Lista de Serviços ou SOW não constitui uma oferta nem convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços descritos acima dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis dentro do país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun. Tal parte no contrato poderá ser denominada "Empresa", "Cliente" ou outro termo adequado.