

## **Suporte Premium ao Software Sun**

### **Brasil**

#### **1. Escopo**

Este Serviço oferece suporte on-line e por telefone ao Cliente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolução de problemas e outros produtos/serviços a serem entregues, conforme descrito na Seção 2 a seguir.

#### **2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues**

##### **2.1 Serviços de Manutenção, Horário de Atendimento e Tempo de Resposta**

- **Assistência para Manutenção.** Suporte on-line e pelo telefone para todos os problemas com o software suportado ("Software Coberto") 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados nacionais. O Cliente poderá solicitar suporte por meio do Centro de Suporte On-line, no endereço [www.sun.com/service/online](http://www.sun.com/service/online), ou por telefone, utilizando os números de acesso local. O suporte on-line não está disponível para todos os softwares cobertos ou em todas as localidades.
- **Prioridades por Cliente e Tempo de Resposta.** O Cliente poderá designar até três (3) Administradores de Sistema qualificados (definidos na Seção 3, abaixo) como "Contatos" para cada turno de oito horas. Custos adicionais serão aplicados caso o Cliente requisite a designação de Contatos adicionais. Apenas os Contatos poderão solicitar suporte e atribuir prioridade de suporte. Os Contatos definirão a prioridade do problema de acordo com as seguintes diretrizes:
- **Prioridade 1- Urgente (software inutilizado) - Transferência ao vivo da solicitação de serviço.**
- **Prioridade 2- Severo (software severamente prejudicado) - Resposta enviada dentro de um período médio de duas (2) horas a partir do recebimento da solicitação de serviço.**
- **Prioridade 3- Não Crítico - Resposta enviada dentro de um período médio de quatro (4) horas a partir do recebimento da solicitação de serviço.**

- **Recurso de Suporte à Interoperabilidade**

**Programa de Integração do Fornecedor Sun (Programa SunVIP[SM]).** O Cliente receberá o gerenciamento de chamadas dos softwares de vários fornecedores para os softwares de terceiros aprovados (conforme designado pela Sun de tempos em tempos). O gerenciamento de chamadas dos softwares de vários fornecedores consiste em um trabalho cooperativo da Sun com um fornecedor de terceira parte, para solucionar problemas e falhas isoladas do problema de um Cliente. No caso de determinado problema ser resultante do software de terceiros, a Sun enviará a solicitação de serviço do Cliente diretamente para o fornecedor de terceira parte. O Programa SunVIP está disponível apenas para os produtos de terceiros designados pela Sun e para os quais o Cliente mantém um contrato de serviços válido com a terceira parte, dando direitos ao Cliente a horas de cobertura e tempos de resposta equivalentes àqueles definidos na Seção 2.1, acima.

**TSANet (Technical Support Alliance Network)**

A TSANet é uma aliança internacional de vários fornecedores e uma comunidade de suporte cooperativo neutro ao fornecedor. Através de sua participação na TSANet, a Sun pode entrar em contato com empresas e fornecer suporte cooperativo básico. Este recurso pode ser usado por clientes que possuem um contrato de suporte válido com a Sun (SunSpectrum Gold e Platinum, Suporte Premium ao Software Sun) quando produtos Sun estiverem presentes com um produto de um membro da TSANet não suportado por um relacionamento direto Sun VIP/CSA (Cooperative Support Agreement). A elegibilidade dos clientes TSANet ao suporte e a quantidade de horas de suporte cobertas são baseadas no tipo de contrato TSANet assinado pela empresa.

**Joint Escalation Centers (Centros Conjuntos de Encaminhamento)**

Os clientes podem usar o programa de integração de fornecedores JEC, que estabelece conexões entre engenheiros seniores para que trabalhem em conjunto, equipados com treinamento cruzado de produtos, acesso a laboratórios e estreitos relacionamentos de trabalho com as empresas participantes e a Sun em centros de integração, a fim de solucionar problemas complexos de interoperabilidade que envolvam os produtos da empresa. Reunindo expertise em suporte e possuindo responsabilidade gerencial individual por todos os problemas reportados, o JEC pode acelerar a solução de problemas para clientes associados das empresas participantes. O programa Joint Escalation Center está disponível apenas para produtos de terceiros designados pela Sun para os quais o Cliente possua um contrato de serviço válido com a terceira parte, dando direitos ao Cliente a horas de cobertura e tempos de resposta equivalentes àqueles definidos na Seção 2.1, acima.

## **2.2 Serviços Eletrônicos**

- **Versões Otimizadas de Softwares.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber as versões otimizadas de cada um dos softwares cobertos, no momento em que estes, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente. As versões otimizadas e a documentação do software serão disponibilizadas na forma eletrônica para download.

- **Acesso a Patches e Versões de Manutenção.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber os patches e as versões de manutenção para todos os softwares suportados pela Sun, no momento em que estes estejam disponíveis comercialmente. Os patches e as versões de manutenção serão disponibilizados eletronicamente para download.
- **Acesso ao Centro de Suporte On-line.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun e sujeito à disponibilidade local, o Cliente terá acesso ao Centro de Suporte On-line, que permite ao Cliente desempenhar diversas operações via Internet, que incluem:
  - Envio de solicitações de suporte
  - Exibição do status de solicitações de suporte existentes
  - Manutenção de Contatos no contrato de suporte
  - Obtenção de atualizações de softwares específicos

Os recursos disponíveis variam de acordo com o país. Os serviços oferecidos pelo Centro de Suporte On-line são desenvolvidos de maneira contínua. A Sun poderá alterar ou substituir os serviços prestados pelo Centro de Suporte On-line a qualquer momento, de forma que não crie nenhum efeito material adverso ao desempenho geral dos serviços.

- **Licença para a Base de Conhecimento do SunSolve[SM] Online.** Ao Cliente é concedido acesso ao SunSolve Online, 24 horas por dia, 7 dias por semana, somente para uso interno, acesso este sujeito aos termos e condições definidos no Contrato de Serviços do Cliente com a Sun e em contratos adicionais firmados entre a Sun e o Cliente para uso do SunSolve Online. O SunSolve Online oferece acesso à Base de Conhecimento do SunSolve e ao Banco de Dados de Patches do SunSolve. O SunSolve Online inclui:
  - 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 softwares suportados pela Sun;

- o serviço Sun[SM] Alert, que oferece ao Cliente notificações sobre problemas conhecidos associados a disponibilidade, perda de dados e segurança.

**Serviços Adicionais Cobrados.** Por uma taxa adicional, o Cliente pode adquirir os seguintes serviços adicionais, onde disponíveis:

- **Contatos Adicionais.** O Cliente pode designar funcionários qualificados adequadamente como Contatos adicionais.
- **Gerente de Contas de Serviço.** A Sun atribuirá um Gerente de Contas (há posições de meio período/designado ou de período integral/dedicado). O Gerente de Contas da Sun também pode fornecer as informações disponíveis sobre bugs conhecidos, problemas do sistema em potencial e patches atualmente disponíveis. O Gerente de Contas da Sun fornecerá uma revisão de conta a cada seis meses da atividade de serviço do Cliente e dos requisitos solicitados pelo Cliente. Esses serviços são fornecidos durante o horário comercial local da Sun, excluindo feriados nacionais.
- **Engenheiro de Suporte Técnico Dedicado.** A Sun designará um Engenheiro de Suporte Técnico Dedicado para servir de recurso técnico, que tenha o conhecimento do ambiente do cliente para gerenciar problemas e questões relacionados ao suporte e para auxiliar o Cliente no planejamento, instalação, configuração e implantação bem-sucedidos dos softwares da Sun. Esses serviços são fornecidos durante o horário comercial local da Sun, excluindo feriados nacionais.

### 3. Responsabilidades do Cliente

- Os contatos que fizerem ligações para obter o suporte relacionado ao Ambiente Operacional Solaris[TM] ou ao software sendo executado na plataforma Solaris devem ser Administradores Solaris Certificados (níveis mínimos I e II) ou ter a devida qualificação da Sun para diagnosticar e resolver defeitos do Sistema Coberto sob a orientação da Sun.
- A Sun não tem obrigação de fornecer serviços a problemas causados pelo Cliente, tais como: (i) acidente, negligência, mal-uso ou modificação do software; (ii) falha na execução das recomendações do ambiente de instalação; (iii) uso do software em sistemas diferentes daqueles especificados para as plataformas de hardware e software suportadas pela Sun e associadas ao software coberto; ou (iv) falha ao incorporar ou implementar patches, versões de manutenção ou soluções alternativas fornecidas pela Sun, que poderiam corrigir ou amenizar o (s) problema(s).

- O Cliente executará a integração e o teste apropriados dos softwares antes de sua utilização. 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 ambiente de hardware e software suportado pela Sun.
- O Cliente deve fornecer à Sun informações suficientes para que esta possa repetir ou reproduzir os problemas relatados. O software poderá não ser suportado pela Sun em todas as plataformas de hardware ou software, ou ainda, a Sun poderá não ser capaz de reproduzir o problema em todas as plataformas. Diante disso, é de responsabilidade do Cliente determinar, antes da aquisição do produto, se o software é suportado pela Sun na plataforma do Cliente.
- A Sun aplicará esforços comercialmente razoáveis para resolver a solicitação de serviço do Cliente. Contudo, haverá solicitações de serviço para as quais não haverá uma resolução possível.
- O Cliente reconhece e certifica que os Contatos são necessários para oferecer à Sun um número de contrato de suporte válido e quaisquer outras informações cabíveis solicitadas pela Sun, para atestar os serviços autorizados antes da entrega do serviço em questão.
- O Cliente implementará de imediato quaisquer ações corretivas sugeridas pela Sun. Os problemas de sistema que surjam devido à não implementação, pelo Cliente, das ações corretivas sugeridas poderão resultar em custos adicionais devidos a materiais utilizados e horas despendidas para efetivação do reparo.
- O Cliente se sujeitará às solicitações da Sun para desempenhar os procedimentos de manutenção do sistema prescritos, incluindo, mas não se limitando a, atualizações de patches, atualizações de firmware, manutenção de sistemas de arquivos e fornecimento de informações de diagnóstico.
- No caso do software da Sun executado em plataformas que não tenham a marca Sun, aplicam-se as seguintes responsabilidades e limitações adicionais do cliente:

A Sun diagnosticará problemas com softwares suportados em plataformas que não tenham a marca Sun (hardwares, sistemas operacionais ou outros softwares subjacentes, ou seja, middleware, que não tenham a marca Sun) e determinará se o problema é causado pelo software suportado ou pela plataforma não suportada que não tem a marca Sun.

As seguintes condições são aplicáveis ao determinar as obrigações de suporte da Sun:

- Só há suporte para as configurações qualificadas que estão listadas nas notas de versão, na descrição do produto ou nos sites da Web da Sun específicos do produto.

- O Software instalado foi fornecido pela Sun sem passar por modificações; foram apenas aplicados a ele patches de Software fornecidos pela Sun e drivers específicos do fornecedor.
- A Sun só trabalha na resolução de problemas se o problema puder ser reproduzido em plataformas Sun originais (ou seja, plataformas vendidas pela Sun, e não sistemas que não tenham a marca Sun com o processador Sun UltraSPARC) ou em plataformas de referência da Sun para as configurações qualificadas. Se a Sun não puder reproduzir o problema nessas plataformas, caberá à Sun decidir se oferecerá suporte adicional e solicitará que o cliente envie sua plataforma para investigação posterior.

Se a Sun chegar à conclusão de que o problema está no software suportado, ela continuará a oferecer suporte e possíveis soluções para o problema, da mesma maneira e com as mesmas limitações que seriam aplicáveis se o software estivesse sendo executado em uma plataforma Sun ou em uma plataforma de referência Sun.

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 de serviços vigente e mais recentemente firmado entre as partes e mediante o qual o Cliente efetivará suas solicitações de produtos e serviços da Sun ("Contrato"). A Sun não está obrigada a executar os Serviços descritos nesta Lista de Serviços, ou SOW, a não ser que o Cliente possua um Contrato em vigor 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 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 no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun. Tal parte no contrato poderá ser denominada "Empresa", "Cliente" ou outro termo adequado.

Última revisão: janeiro de 2004