

Sun Software Premium Service Plan

Plano de Serviço Premium de 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 pela Sun

2.1 Assistência para Manutenção

- **Suporte.** "Software Coberto" é o software para o qual o Cliente comprou este Serviço. O Serviço inclui suporte para problemas e questões baseados em defeitos do Software Coberto ("Suporte"), incluindo o comportamento documentado de interfaces (APIs) que podem fazer parte do produto de software. Problemas e questões provocados por outros códigos de software são excluídos, isto é, não é fornecido suporte para desenvolvedor neste Serviço. A seguir está descrito o suporte fornecido:
 - Suporte on-line e por telefone para todos os problemas referentes ao Software Coberto, vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, inclusive em feriados nacionais.
 - O Cliente poderá solicitar Suporte por meio do Centro de Suporte On-line, no endereço www.sun.com/service/online, e/ou por telefone, utilizando os números de acesso local. O suporte on-line pode não estar disponível para todos os itens do Software Coberto 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, a seguir) como "Contatos" para cada turno de oito horas. Poderá haver a cobrança de custos adicionais caso o Cliente requisite a designação de Contatos adicionais. Somente os Contatos podem solicitar suporte e atribuir, com a concordância da Sun, prioridades de suporte, de acordo com as seguintes diretrizes:
 - Prioridade 1 – Urgente (o software não funciona) – Pode-se esperar a transferência ao vivo da solicitação de serviço.
As chamadas de Prioridade 1 podem incluir, mas não se limitam a: software/aplicativo travado (não é possível salvar o trabalho em andamento); falha na funcionalidade do software/aplicativo que provoca perda de dados; defeito que faz com que softwares/aplicativos essenciais sejam reinicializados, travem ou fiquem suspensos; identificação de uma vulnerabilidade de segurança.

- Prioridade 2 – Severo (o software não funciona com capacidade total, mas ainda funciona) – Um engenheiro deverá responder à solicitação de suporte do cliente dentro de duas (2) horas (conforme Horário de Atendimento estabelecido) a partir do recebimento da solicitação.

As chamadas de Prioridade 2 podem incluir, mas não se limitam a: funcionalidade prejudicada ou interrompida, com impacto significativo sobre os aplicativos; freqüentes falhas no software/aplicativo, sem perda de dados; degradação significativa no desempenho do software/aplicativo.

- Prioridade 3 – Não Crítico (o software está funcionando com impacto limitado ou não significativo) – Um engenheiro deverá responder à solicitação de suporte do cliente dentro de quatro (4) horas (conforme Horário de Atendimento estabelecido) a partir do recebimento da solicitação.

As chamadas de Prioridade 3 podem incluir, mas não se limitam a: problemas que provocam impacto limitado ou indireto no desempenho e na funcionalidade; pedido de substituição de uma solução alternativa para uma falha; funcionalidade defeituosa com impacto limitado; perguntas de suporte relativas ao desempenho do software.

- **Recursos 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 terceiros, 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 o terceiro, 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. A TSANet é uma opção de suporte à interoperabilidade disponível ao cliente, desde que ele também seja membro da TSANet. A qualificação dos clientes TSANet para o suporte e a quantidade de horas de suporte cobertas são baseadas no tipo de contrato TSANet assinado pela empresa.

Joint Escalation Centers (JEC, 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 perícia em suporte e possuindo responsabilidade gerencial individual por todos os problemas relatados, o JEC pode acelerar a solução de problemas para clientes associados das empresas participantes. O Programa Joint Escalation Center está disponível apenas para os produtos de terceiros designados pela Sun e para os quais o Cliente mantém um contrato de serviços válido com o terceiro, dando direitos ao Cliente a horas de cobertura e tempos de resposta equivalentes àqueles definidos na Seção 2.1, acima.

1.2 Versões e Patches de Software

- **Versões Otimizadas de Software.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber 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.
- **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 o Software Coberto, no momento em que estes estejam disponíveis comercialmente. Os patches e as versões de manutenção serão disponibilizados eletronicamente para download.

1.3 Serviços Conectados

- **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:
 - envio de uma solicitação de suporte;
 - exibição do status de solicitações de suporte existentes;
 - manutenção dos Contatos do contrato de suporte;
 - atualização de licenças do software;
 - 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.

- **SunSolve[SM] Online.** Ao Cliente é concedido acesso ao SunSolve Online, 24 horas por dia, 7 dias por semana, acesso este que pode ser usado somente para o Software Coberto, é somente para uso interno pelo Cliente, sujeito aos termos de licença definidos no Contrato 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 SunSolve EarlyNotifier[SM], que permite ao Cliente solicitar o recebimento de notificação quando um documento da SunSolve for revisado ou atualizado.
- **Serviços, Suporte e Notificações de Software.** O Cliente receberá periodicamente da Sun Serviços, Suporte e Notificações de Software por meio eletrônico ou de outra forma. Todas as informações serão fornecidas em inglês.

2. Responsabilidades do Cliente

- 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.
- 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.
- Os contatos que fazem ligações para obter o suporte relacionado ao Ambiente Operacional Solaris[TM] ou ao software executado na plataforma Solaris devem ser Administradores Solaris Certificados (níveis mínimos I e II) ou então ter a qualificação da Sun para diagnosticar e resolver defeitos do Sistema Coberto em conjunto com a Sun.
- 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.

- Fornecer à Sun informações suficientes para que esta possa repetir ou reproduzir os problemas relatados. O Software Coberto 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.
- Implementar de imediato quaisquer ações corretivas sugeridas pela Sun. Os problemas de software 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 a resolução.
- 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.
- 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 o Software Coberto 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 indicadas nas notas de versão, na descrição do produto ou nos sites da Sun específicos do produto.
- O Software instalado não passou por modificações e está no mesmo estado em que foi fornecido pela Sun; foram apenas aplicados a ele patches de Software fornecidos pela Sun e drivers específicos do fornecedor.
- A Sun só trabalha na resolução de problemas que possam ser reproduzidos 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.

3. Cláusulas Adicionais

- 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 razoável possível.
- O Cliente concorda que, além do suporte de gerenciamento a chamadas fornecido no Programa SunVIP (ou outro programa de suporte cooperativo autorizado pela Sun), a Sun não se responsabiliza pelo suporte (inclusive correções de erros, patches, correções de bugs, soluções alternativas, peças sobressalentes ou outro tipo de correções em software, hardware ou documentação) a outros produtos que não sejam o Software Coberto. A Sun reserva-se o direito de modificar a qualquer momento os produtos de terceiros qualificados para serviços de gerenciamento de chamadas no programa SunVIP ou outros programas de suporte cooperativo autorizado pela Sun.
- **Limitações no Suporte.** 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).
- **Direito de Interromper o Suporte.** Pode tornar-se necessário, como parte do ciclo de vida útil do produto Sun sem outros produtos de software licenciados, interromper o suporte conforme a política de fim da vida útil (EOSL, End of Service Life) do produto Sun. Portanto, a Sun reserva-se o direito de interromper o suporte a determinados produtos de software ou versões ao longo do Cronograma. A política de fim da vida útil do produto Sun encontra-se nas páginas da Sun na Web.
- **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.

- **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. Esses serviços são fornecidos durante o horário comercial local da Sun, excluindo feriados.
- **Mídia Adicional.** Cópias adicionais da mídia física das Versões Otimizadas de Softwares do Software Coberto.

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 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 acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun.

Última revisão: junho de 2006