

Sun Software Premium Service Plan - 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 de software 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 nenhum desenvolvedor, código personalizado ou suporte de arquitetura 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 deverá solicitar Suporte por meio do Centro de Suporte On-line, no endereço www.sun.com/service/online. O Suporte pode também ser solicitado por telefone, usando os números de acesso local. O Suporte on-line está disponível pela Internet.

Prioridades por Cliente e Tempo de Resposta. O cliente deve designar pessoal qualificado (definidos na Seção 3, abaixo) como "Contatos". 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) - A solicitação de suporte do cliente será transferida para o primeiro engenheiro disponível.

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 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 a partir do recebimento da solicitação. Solicitar suporte

através do acesso ao Centro de Suporte Online é o método de solicitação preferido e fornece imediatamente à Sun a informação da solicitação de suporte necessária para que possa atribuir o engenheiro mais apropriado para o suporte.

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 a partir do recebimento da solicitação. Solicitar suporte através do acesso ao Centro de Suporte Online é o método de solicitação preferido e fornece imediatamente à Sun a informação da solicitação de suporte necessária para que possa atribuir o engenheiro mais apropriado para o suporte.

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.

Componentes Suportados. Se o Software Coberto incluir o Sistema Operacional Linux, este Serviço cobrirá apenas os componentes do software do Sistema Operacional Linux suportados pelo Fornecedor de Software Independente (ISV, Independent Software Vendor) ou outra entidade que tenha o software coberto do Sistema Operacional Linux.

Suporte de Uso. O Cliente pode solicitar assistência quanto a dúvidas sobre recursos documentados do Software Coberto, que podem ser respondidas com base nas informações disponíveis nos depósitos de informações da Sun, disponíveis para clientes de contrato e sem conhecimento específico sobre configuração e ambiente do cliente.

Programa de Integração do Fornecedor Sun (Programa SunVIP[sm]). O Cliente receberá assistência à interoperabilidade por meio de um procedimento de manipulação de chamadas mútuo predefinido e um processo de gerenciamento de problemas entre a Sun e os fornecedores SunVIP. O processo de gerenciamento de problemas consiste em um trabalho cooperativo da Sun com um fornecedor de terceiros, para solucionar problemas e falhas isoladas do problema de um Cliente. O programa SunVIP está disponível para clientes da Sun que tenham um nível de suporte com a Sun, conforme mencionado na Seção 2.1, e um contrato de suporte de importância crítica comparável com o terceiro cujos produtos estejam envolvidos no problema de interoperabilidade.

2.2 Versões e Atualizações de Software (Patches)

Acesso a Versões de Software. A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber cada versão do Software Coberto, no momento em que estas, se for o caso, estejam disponíveis comercialmente. As versões de software e a documentação serão disponibilizadas eletronicamente para download. Se o software do Sistema Operacional Linux for parte do Software Coberto, o Cliente poderá acessar as versões do software e a documentação do software do Sistema Operacional Linux no site da Web original de suporte do fornecedor.

Acesso à Atualização (Patch) do Software. A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber as atualizações de software (patches) para o Software Coberto, no momento em que estas, se for o caso, forem disponibilizadas comercialmente. As atualizações de software (patches) serão disponibilizadas eletronicamente para download. Se o software do Sistema Operacional Linux for parte do Software Coberto, o Cliente poderá acessar as atualizações (patches) do software do Sistema Operacional Linux no site da Web original de suporte do fornecedor.

2.3 Serviços Conectados

2.4 Atualizações do Software para o Sistema Operacional Solaris™. Se o software do Sistema Operacional Solaris for parte do Software Coberto, e a menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber atualizações de software (correções de segurança, atualizações recomendadas, patches etc.) para o software do Sistema Operacional Solaris coberto, no momento em que estas, se for o caso, estiverem disponíveis comercialmente. As atualizações de software serão disponibilizadas eletronicamente pelo serviço Sun Update Connection. O serviço permite ao Cliente atualizar sistemas tanto localmente como pela Web e inclui:

- Notificações de atualizações de sistema disponíveis referentes aos sistemas registrados;
- Visualização de todas as atualizações disponíveis para sistemas registrados;
- Atualizações de um único sistema por meio de um cliente local;
- Atualização de mais de um sistema por meio de um serviço da Web hospedado pela Sun.

Serviço de Conhecimento do Sun Update Connection Enterprise. Se o Sun Update Connection Enterprise for parte do Software Coberto, o Cliente receberá acesso eletrônico através da Internet ao Serviço de Conhecimento do Sun Update Connection Enterprise ("Serviço de Conhecimento"), voltado para uso interno do Cliente com relação somente ao software do Sun Updated Connection Enterprise coberto.

O Cliente pode acessar os tipos de "Canais de Conhecimento" para uso com o número de soquetes de CPU para o período de assinatura pago pelo Cliente, conforme

especificado no orçamento ou na confirmação de pedido aplicável.

O Serviço de Conhecimento fornece ao Cliente regras de patch, informações de dependência de patch (PKG/RPM) e outras informações para acessar patches e atualizações para certos sistemas operacionais da Sun suportados ou de terceiros, como RedHat, SuSe e Solaris ("Distribuições Aceitas"), conforme esses dados e informações tornam-se disponíveis comercialmente. Como parte de sua funcionalidade, o Serviço de Conhecimento alerta os Clientes das Distribuições Aceitas sobre determinados componentes de software e dados recomendados (coletivamente, "Componentes") que tais Clientes podem instalar e usar com relação à promoção de atualizações e à manutenção de seus sistemas operacionais. A Sun fornecerá este serviço somente aos Clientes com licenças e/ou assinaturas válidas e atuais para as Distribuições Aceitas cópias e/ou acesso a esses Componentes, ou alertará os Clientes sobre a obtenção de tais componentes diretamente do licenciador aplicável.

O Cliente reconhece que poderão ocorrer interrupções periódicas no uso do Serviço de Conhecimento pelo Cliente devido a interrupções de serviço planejadas. A Sun realizará esforços comercialmente razoáveis para minimizar o impacto de interrupções de serviços planejadas e não comunicadas à Empresa antes de períodos de inatividade agendados relacionados a tais serviços.

Acesso ao Centro de Suporte On-line. O Cliente receberá acesso aos recursos aplicáveis no Centro de Suporte On-line, acesso este que pode ser usado somente para o Software Coberto e permitirá ao cliente a execução de diversas funções pela 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 de software (menos para Sistema Operacional Linux e software Sun Update Connection Enterprise);
- Obtenção de atualizações de software selecionadas (menos para Sistema Operacional Linux e software Sun Update Connection Enterprise).

SunSolve[SM] Online. Ao Cliente é concedido acesso ao banco de dados SunSolve, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para uso interno do Cliente e somente para o Software Coberto, sujeito aos termos e condições do Contrato de Licença SunSolve. Será exigido do Cliente o registro de uma Conta On-line para aceitar o Contrato de Licença SunSolve on-line com a finalidade de acessar o banco de dados SunSolve. O Cliente concorda e está ciente de que o Contrato de Licença SunSolve regerá o acesso e uso do Cliente do banco de dados 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, relatórios de falhas e atualização do software (patch) com informações sobre soluções para problemas de hardware e software previamente identificados;
- Atualizações (patches) para o Software Coberto;
- O serviço SunSolve EarlyNotifier[SM], que permite ao Cliente solicitar o recebimento de notificação quando um documento da SunSolve é 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.

Centro de Aprendizado pela Web para o Sistema Operacional Solaris. Se o software do Sistema Operacional Solaris for parte do Software Coberto, a Sun fornecerá ao Cliente um ou mais cursos de treinamento pela Web para o software do Sistema Operacional Solaris coberto, selecionado para o Cliente pela Sun. Talvez haja limitações nos países em que os cursos possam ser usados, e os cursos podem consistir em cursos disponíveis gratuitamente para o público em geral. Será oferecida uma auto-avaliação em alguns dos cursos de administração do sistema e rede Solaris.

3. Responsabilidades do Cliente

Integração e Teste. O Cliente executará 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. O Cliente executará as operações prescritas para manutenção do sistema, que serão, além de outras, a instalação das atualizações do software (patches), atualização dos softwares ou firmwares, manutenção de sistemas de arquivos e acompanhamento proativo de informações de diagnóstico.

Pessoal Qualificado. O Cliente garantirá que os Contatos que fazem ligações para obter suporte relacionado ao Software Coberto são certificados ou treinados no Software Coberto para poder diagnosticar e resolver defeitos em tal software em conjunto com a Sun. Os contatos que fizerem ligações para obter o suporte relacionado ao Sistema 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.

Informações do Contrato. O Cliente fornecerá 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.

Dados do Caso. O Cliente fornecerá à Sun um caso de teste que possa ser reproduzido ou informações suficientes para que a Sun possa repetir ou reproduzir os problemas relatados. O Software Coberto pode não oferecer suporte ao software em todas as plataformas de hardware ou de software ou pode não conseguir duplicar ou replicar o problema em todas as plataformas. Portanto, é responsabilidade do Cliente determinar antes da compra se o software receberá suporte da Sun na plataforma do Cliente.

Ações Corretivas. O Cliente implementará 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.

Extensão do Serviço. O Cliente utilizará atualizações de software (patches), novos produtos e outros serviços disponíveis apenas no Software Coberto do Cliente. Não é fornecida licença para nenhum outro uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.

Responsabilidades do Cliente do Sun Update Connection Enterprise. As seguintes responsabilidades do Cliente são aplicáveis se o software Sun Update Connection Enterprise for parte do Software Coberto:

- **Conectividade.** O Cliente é responsável por todas as telecomunicações, a conectividade remota, a segurança e o acesso à Internet e por todos os custos relacionados ao uso do software Sun Update Connection Enterprise e do Serviço de Conhecimento pelo Cliente.
- **Licenças Disponíveis no Cliente.** O Cliente é responsável pela obtenção e compra das licenças necessárias e direitos de uso, e pelo fornecimento de qualquer hardware, software, serviço e outros requisitos tecnológicos e de sistema da parte do cliente que sejam necessários para o uso do software coberto Sun Update Connection Enterprise e do Serviço de Conhecimento, conforme especificado no guia administrativo e outras documentações aplicáveis.
- **Licenciadores das Distribuições Aceitas.** O Cliente será o único responsável pela obtenção e compra de licenças e/ou assinaturas das Distribuições Aceitas e de Componentes, incluindo os direitos de obtenção e uso de quaisquer patches, pacotes e atualizações aplicáveis de uso destes a partir do licenciador aplicável.
- **Download e Instalação.** O Cliente é responsável pelo correto download e instalação do software Sun Update Connection Enterprise antes do uso do Serviço de Conhecimento.

4. Cláusulas Adicionais

Resolução. 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.

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 qualquer atualização de software (patch), versões de manutenção ou soluções alternativas fornecidas pela Sun, que poderiam corrigir ou amenizar o(s) problema(s).

Suporte a Plataformas Sem a Marca Sun. 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 atualizações de software (patches) fornecidas 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.

Disponibilidade do Recurso. As seguintes limitações se aplicam:

- O serviço Sun Update Connection está em constante evolução. A Sun pode fazer substituições e modificações do serviço no Sun Update Connection a qualquer momento.
- O URL para um FAQ técnico para o software coberto Sun Updated Connection Enterprise está sujeito a alterações e pode ser atualizado e/ou removido a critério da Sun.
- A disponibilidade do recurso Centro de Suporte On-line poderá variar dependendo do 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.

Direito de Interromper o Suporte. Pode tornar-se necessário, como parte do ciclo de vida útil do produto Sun, 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 ou versões de software de acordo com tal política. A política de fim da vida útil do produto Sun encontra-se nas páginas da Sun na Web.

Indenização.

A. INDENIZAÇÃO.

1. A Sun defenderá ou estabelecerá, ao seu critério e com os próprios recursos, qualquer processo que surja contra o Cliente, dentro do escopo de alguma ação judicial de terceiros, indicando que o uso de algum código escrito pela Sun contido no Software Coberto e usado nos Sistemas Cobertos (o "Código Sun") viola ou usa de forma inapropriada (i) os direitos autorais da Convenção de Berna desse terceiro ou (ii) direitos de patente registrados ou direitos de segredo comercial em qualquer país em que a Sun possua uma subsidiária (coletivamente, "Ação de IP"), e indenizará o Cliente por todos os danos e custos (inclusive honorários advocatícios cabíveis) que tenham relação exclusivamente com tal causa, dada como ganha pelo tribunal responsável, concluindo o caso.
2. A obrigação de indenização da Sun, estabelecida na Seção 1 acima, está condicionada ao Cliente (i) fornecer notificação por escrito à Sun, dentro de trinta (30) dias após tomar conhecimento da Ação de IP; (ii) fornecer todas as informações e auxílio disponíveis à Sun às custas cabíveis da Sun, sem acatar ou liquidar a Ação de IP; e (iii) deixar a defesa e a liquidação da Ação de IP completamente a cargo da Sun.
3. Caso a Sun decida que o Código da Sun tornou-se, ou provavelmente irá tornar-se, matéria de uma Ação de IP enquadrada na Seção 1 acima, a Sun, a seu exclusivo critério, poderá (i) adquirir para o Cliente, sem qualquer custo adicional para o Cliente, o direito de continuar a usar o Código da Sun, (ii) substituir ou modificar o Código da Sun, sem qualquer custo adicional para o Cliente, para livrar tal Código da Sun de quaisquer infrações, desde que a funcionalidade e o desempenho do software

Sun de quaisquer infrações, desde que a funcionalidade e o desempenho do software substituto ou modificado seja substancialmente similar ao anterior ou (iii) se o direito de continuar a usar o Código da Sun não puder ser conseguido em termos cabíveis comercialmente, ou tal Código da Sun não possa ser substituído ou modificado em um prazo e com custos cabíveis comercialmente, remover o Código da Sun do Software Coberto e exigir que o Cliente devolva de imediato o Código da Sun à Sun; no caso previsto no item (iii), a Sun continuará a fornecer o Serviço para o restante do Software Coberto. As ações da Sun previstas nos itens (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 indenizar e defender o Cliente, ou pagar por custos, danos ou honorários advocatícios decorrentes de qualquer ação baseada (i) na combinação, operação ou uso do Software Coberto pelo Cliente com outro equipamento, código, programa ou dado não fornecido pela Sun, se tal violação pudesse ter sido evitada se não pela combinação, operação ou uso do Software Coberto com outro equipamento, código, programa ou dado; ou (ii) no uso de outra nova versão do Software Coberto do Cliente, se tal violação pudesse ter sido evitada pelo uso da última versão do Software Coberto e tal versão tiver sido disponibilizada para o Cliente; ou (iii) em modificações do Software Coberto feitas pelo Cliente, no caso de tal violação ser causada por tais modificações; ou (iv) no uso, por parte do Cliente, fora do escopo da(s) licença(s) concedida(s) e/ou em sistemas diferentes dos Sistemas Cobertos.

B. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE
NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELAS LEIS APLICÁVEIS, A RESPONSABILIDADE DA SUN DE INDENIZAR E DEFENDER CONFORME A SEÇÃO A (INDENIZAÇÃO) ACIMA NÃO EXCEDERÁ USD \$100,000. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A SUN PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, PUNITIVOS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQÜENTES, OU PREJUÍZOS FINANCEIROS QUE TENHAM LIGAÇÃO COM A OBRIGAÇÃO PREVISTA NA SEÇÃO A (INDENIZAÇÃO) ACIMA.

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

- **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 atualizações de software (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.
- **Mídia Adicional.** Cópias adicionais da mídia física das Versões Otimizadas de Softwares do Software Coberto.

No caso de o Cliente adquirir os Serviços descritos anteriormente da Sun, esta Lista de Serviços, ou SOW, será incorporada como referência e sujeita aos termos 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: dezembro de 2006