

## **Sun Software Premium Service Plan - Brasil**

### **1. Âmbito**

Este Serviço oferece suporte on-line e por telefone ao Cliente, 7 dias por semana, 24 horas por dia, para problemas de funcionamento do software e outros produtos/serviços a serem entregues, conforme descrito na Seção 2 a seguir. Este Serviço só está disponível para Sistemas Cobertos. Para os fins desta Lista de Serviços, "Sistema Coberto" significa um sistema para o qual o Cliente forneceu à Sun o número de série e outras informações de identificação solicitadas pela Sun e da maneira especificada pela Sun. A Sun tomará as providências comercialmente cabíveis para oferecer este Serviço.

### **2. Tarefas e produtos/serviços a serem entregues pela Sun**

#### **2.1 Assistência para manutenção.**

- **Suporte.** O "Sistema Coberto" é a instância ou instâncias do software binário de um pacote de software indicado, pelo qual o Cliente pagou a taxa aplicável relacionada a este Serviço, em execução em um Sistema Coberto. Não fazem parte deste Serviço outras instâncias de software do pacote indicado ou de outros pacotes de software. O Serviço inclui suporte para problemas baseados em defeitos do Software Coberto ("Suporte"), incluindo o comportamento documentado de interfaces (APIs) que podem fazer parte do produto de software. Problemas provocados por outros códigos de software são excluídos, isto é, não é fornecido suporte a desenvolvedores, códigos personalizados e arquiteturas neste Serviço. A seguir está descrito o suporte fornecido:
  - Suporte on-line e por telefone para o 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](http://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.

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 em média, a partir do momento em que a Sun receber a solicitação do Cliente. Solicitar suporte através do acesso ao Centro de Suporte On-line é o método de solicitação ideal e fornece imediatamente à Sun a informação de solicitação de suporte necessária para que possa designar o engenheiro mais apropriado ao suporte.

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 em média, a partir do momento em que a Sun receber a solicitação do Cliente. Solicitar suporte através do acesso ao Centro de Suporte On-line é o método de solicitação ideal e fornece imediatamente à Sun a informação de solicitação de suporte necessária para que possa designar o engenheiro mais apropriado ao suporte.

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 a 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.
- **Suporte à interoperabilidade Sun VIP.** 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 do suporte cooperativo participantes. O processo de gerenciamento de problemas consiste em um trabalho cooperativo da Sun com Terceiros fornecedores para solucionar os problemas e isolar as falhas do problema de interoperabilidade de um Cliente.

Os Clientes devem manter um nível apropriado de contrato de suporte com a Sun e um contrato de suporte comparável com outro(s) fornecedor(es) que cubra(m) os produtos relacionados à questão da interoperabilidade. O Cliente pode acessar <http://www.sun.com/service/sunvip/> para ver os fornecedores de suporte cooperativo ou entrar em contato com o representante de vendas da Sun para obter mais informações.

## 2.2 Versões e atualizações de software.

- **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. Si disponíveis, as versões e a documentação do software serão disponibilizadas eletronicamente para download e poderão ser usadas apenas para o benefício do Software Coberto. 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 a atualizações (patches) do software.** A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber as atualizações de software para o Software Coberto, no momento em que estas, se for o caso, forem disponibilizadas comercialmente. Se disponíveis, as atualizações do software (patches) serão disponibilizadas eletronicamente para download e poderão ser usadas apenas para o benefício do Software Coberto em execução no Sistema Coberto. Se o software do Sistema Operacional Linux for parte do Software Coberto, o Cliente poderá acessar as atualizações do software do Sistema Operacional Linux no site da Web original de suporte do fornecedor.

## 2.3 Serviços Conectados

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

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 Red Hat, 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 para receber 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 para comunicar com antecedência o Cliente sobre os períodos de inatividade agendados.

O Serviço Sun Connection está em constante evolução. A Sun pode fazer substituições e modificações do Serviço Sun Connection a qualquer momento exclusivamente a seu critério. A URL para Perguntas Frequentes técnicas para o software do Serviço Sun Connection está sujeita a alterações e pode ser atualizada e/ou removida a critério da Sun.

- **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 benefício do 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;
  - Manter os Contatos do contrato de suporte;
  - Atualização de licenças de software (menos para Sistema Operacional Linux e software do Serviço Sun Connection);
  - Obtenção de atualizações de software selecionadas (menos para Sistema Operacional Linux e software do Sun Connection).

A disponibilidade do recurso Centro de Suporte On-line poderá variar dependendo do país. A Sun pode fazer substituições e modificações do Centro de Suporte On-line a qualquer momento exclusivamente a seu critério. O uso do Centro de Suporte On-line está condicionado aos Termos de Uso no site sun.com.

- **SunSolve 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 benefício do Software Coberto, em execução no Sistema 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 de produtos da Sun;
  - Artigos de suporte de help desk, relatórios de falhas e atualização do software (patch) com informações sobre soluções para problemas de hardware e software da Sun previamente identificados;
  - Atualizações de software para o Software Coberto, em execução nos Sistemas Cobertos;
  - O serviço SunSolve EarlyNotifer<sup>SM</sup>, 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, conforme determinado pela Sun. Todas as informações serão fornecidas em inglês.

## 2.4 Serviços de aprendizado

- ☐ **Plano SunSpectrum<sup>SM</sup> eLearning Library.** A Sun fornecerá aos Clientes acesso on-line para a seleção de módulos educativos do programa SunSpectrum eLearning Library para treinamento. Os módulos de treinamento disponíveis podem ser encontrados em <http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.
- ☐ **Créditos de serviços Sun Learning. (Consulte a Nota 1)** A Sun designará e disponibilizará um conjunto de serviços de ensino designados a ajudar a melhorar a competência técnica dos funcionários durante o período de doze meses que o contrato de suporte do Cliente está em vigor. Cada um desses conjuntos deve ser usado dentro desse período de doze meses. Esses serviços de ensino se concentrarão em entender as habilidades do Cliente, avaliar as necessidades de treinamento e fornecer serviços de treinamento combinados que ajudem a determinar as necessidades identificadas. Os serviços de ensino fornecidos podem incluir qualquer serviço do portfólio de ensino completo da Sun (exceto o Corporate Learning Pass). O número de créditos não ultrapassará 2% do valor do contrato anual do Cliente ou US\$ 50.000,00 (ou equivalente na moeda local) em um período de 12 meses.

**Nota 1:** Os créditos do serviço Sun Learning serão fornecidos ao Cliente quando o contrato de suporte atinja um determinado valor mínimo anual de contrato do programa SunSpectrum. Para determinar o valor do contrato de suporte, é feito o cálculo do valor bruto anual do contrato do programa SunSpectrum de todos os Sistemas Cobertos em um contrato de serviço. Se o contrato de suporte do Cliente não atingir o valor mínimo anual de contrato, esses serviços de ensino não serão fornecidos. O Cliente pode acessar <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> para ver o valor mínimo de contrato aplicável. Para obter mais informações, entre em contato com o representante de vendas da Sun.

## 2.5 2.5 Provisões de suporte adicionais Solaris™

As provisões a seguir são aplicáveis apenas ao suporte Solaris:

- **Solaris Express Developer Edition.** Se o Software Coberto incluir o Solaris Express Developer Edition, o Serviço inclui apenas a instalação básica inicial e a assistência de configuração para o Software Coberto em um Sistema Coberto (descrito mais detalhadamente na Seção 3 abaixo), esse Serviço estará disponível das 8h às 17h, horário comercial local, de segunda à sexta-feira. Resposta enviada dentro de um período médio de quarenta e oito (48) horas a partir do momento em que a Sun receber a solicitação de serviço realizada pelo Cliente.
  
- **Atualizações do Solaris OS.** Se o software do Sistema Operacional Solaris for parte do Software Coberto, e exceto se especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber as versões denominadas Solaris, as atualizações do Solaris e as atualizações de software para o software do Sistema Operacional Solaris, no momento em que estas, se for o caso, forem disponibilizadas comercialmente pela Sun. Se disponíveis, as versões denominadas Solaris, as atualizações do Solaris e as atualizações de Software serão disponibilizadas eletronicamente pelo serviço Sun Connection e podem ser usadas apenas para o benefício do Software Coberto. Atualizações do Solaris e atualizações de software não estão disponíveis para o software Solaris Express Developer Edition (se estiverem incluídas no Software Coberto), neste serviço. Além disso, os Serviços Conectados não estão disponíveis para o software Solaris Express Developer Edition. O Serviço permite ao Cliente atualizar sistemas tanto localmente como pela Web e inclui:
  - Notificações sobre as atualizações de sistema relevantes disponíveis para o software do Solaris OS se estiverem incluídas no Software Coberto;
  - Visualização de todas as versões denominadas Solaris, atualizações do Solaris e atualizações de software disponíveis para software do Solaris OS se estiverem incluídas no Software Coberto;
  - Atualização do Software Coberto em um sistema único por meio de um cliente local; e
  - Atualização do Software Coberto em mais de um sistema por meio de um serviço da Web hospedado pela Sun.Para obter as definições das versões denominadas Solaris, atualizações do Solaris e atualizações de software, consulte <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>
  
- **Centro de aprendizado pela web para o sistema operacional Solaris.** Se o software do sistema operacional Solaris for parte do Software Coberto, a Sun dará ao cliente um ou mais cursos de treinamento para o software do sistema operacional Solaris selecionado para o Cliente pela Sun. Podem haver limitações nos países nos quais os cursos podem ser usados, e os cursos podem consistir em cursos disponíveis de graça para o público em geral. Uma auto-avaliação será fornecida

para alguns dos cursos de administração de 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, 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 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.** Quando a Sun não puder obter as informações de direito através dos processos de registro e mediante solicitação da Sun, o Cliente fornecerá à Sun um número de contrato de suporte de Software Coberto válido, um código de identificação de produto de Software Coberto e outras informações possíveis solicitadas pela Sun, para atestar o direito aos Serviços 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 usará as atualizações do software (patches), versões denominadas Solaris, as atualizações do Solaris e as atualizações de software Solaris, os novos produtos, e outros serviços disponíveis com o Software Coberto do Cliente em execução somente nos Sistemas Cobertos. Não é fornecida licença para nenhum outro

uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.

- **Responsabilidades do cliente do Sun Connection.** As seguintes responsabilidades do Cliente são aplicáveis se o software do Serviço Sun Connection 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 do serviço Sun Connection e do Serviço de Conhecimento.
  - **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 do lado do cliente para o uso do software do Serviço Sun Connection 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 do Serviço Sun Connection antes do uso do Serviço de Conhecimento.
- **Inscrição.**
  - (a) O Cliente concorda, usando o canal de inventário de conexões da Sun, em registrar eletronicamente os produtos suportados da Sun (hardware e software) e enviar o registro e os dados do inventário à Sun, dentro de um período de tempo razoável que não ultrapasse trinta (30) dias após (i) o Cliente ter recebido o produto em questão, (ii) o início do Serviço ou (iii) a notificação da Sun de que um produto já em uso pelo Cliente foi adicionado à lista de produtos aplicáveis, qualquer produto aplicável. A atual lista de produtos aplicáveis está disponível em <http://www.sun.com/service/registration/>. O serviço Canal de inventário de conexões da Sun pode ser acessado através do seguinte URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
  - (b) O Cliente concorda e reconhece que o atraso por parte do Cliente em registrar os produtos suportados da Sun e no envio dos dados do registro e do inventário à Sun, conforme descrito acima, pode resultar em atraso ou impossibilidade da Sun em realizar o Serviço. Para o registro pode ser necessário a instalação de software adicional no sistema do Cliente. As informações sobre os requisitos de instalação podem ser encontradas no seguinte URL <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
  - (d) A Sun manterá a confidencialidade de todas as informações obtidas do Cliente através do processo de registro e não revelará tais informações a terceiros.

(d) O processo de registro pode variar de acordo com o país. A Sun se reserva o direito de modificar o método de registro, inventário, autorização e entrega de serviços conforme necessário.

#### 4. Cláusulas adicionais

- **Resolução.** A Sun aplicará esforços comercialmente razoáveis para resolver as solicitações de serviço do Cliente. Contudo, haverá solicitações de serviço para as quais não haverá uma resolução possível.
- **Limitações no suporte.** A Sun não tem obrigação de prestar assistência no caso de problemas causados pelo Cliente, 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 atualizações de software 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 Coberto ou pela plataforma não suportada sem 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 Coberto instalado não passou por modificações e está no mesmo estado em que foi fornecido pela Sun; foram apenas aplicados a ele atualizações de software 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 somente à Sun decidir se oferecerá suporte adicional e solicitar ao Cliente que envie sua plataforma para investigação posterior.

Se a Sun chegar à conclusão de que o problema está no Software Coberto, ela continuará a

oferecer suporte e, se possível, a solução do problema será fornecida da mesma maneira e com as mesmas limitações que seriam aplicáveis se o Software Coberto estivesse sendo executado em uma plataforma Sun ou em uma plataforma de referência Sun.

□ **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 no período pago pelo Cliente para obter o Serviço aqui descrito, dentro do escopo de alguma ação judicial de terceiros, indicando que o uso de algum código escrito pela Sun contido no Sistema Operacional Solaris 10 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 substituído 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 Sistema Operacional Solaris 10 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 Sistema Operacional Solaris 10. 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 Sistema Operacional Solaris 10

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 Sistema Operacional Solaris 10 com outro equipamento, código, programa ou dado; ou (ii) no uso de outra nova versão do Sistema Operacional Solaris 10 do Cliente, se tal violação pudesse ter sido evitada pelo uso da última versão do Sistema Operacional Solaris 10 e tal versão tiver sido disponibilizada para o Cliente; ou (iii) em modificações do Sistema Operacional Solaris 10 feitas pelo Cliente, no caso de tal violação ser causada por tais modificações; ou (iv) no uso do Sistema Operacional Solaris 10, 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 NO TOTAL PARA TODAS AS REIVINDICAÇÕES. 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 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 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. A esta parte se poderá fazer referência no Contrato como “Empresa”, “Cliente” ou outro termo apropriado.

Última revisão: outubro 2007