

1. Escopo

Este serviço da Sun oferece ao Cliente suporte on-line 7x24 e telefônico para problemas do Software Coberto e outros produtos/serviços, conforme descrito na seção 2 a seguir ("Serviço"). Nos termos desta lista de serviços, "Sistema Coberto" é a instância ou instâncias do software binário de um pacote de software indicado pelo qual o Cliente pagou a taxa pertinente relacionada a este Serviço. Não fazem parte deste Serviço outras instâncias de software do pacote indicado ou de outros pacotes de software. Se o software do sistema operacional Solaris ("Solaris OS") fizer parte do Software Coberto, o Solaris OS deverá ser executado em um Sistema Coberto. "Sistema Coberto" significa um sistema pelo qual o Cliente (i) pagou a taxa de Serviço aplicável e (ii) cujo número de série e/ou outras informações de identificação e autorização foram fornecidas mediante solicitação e especificação da Sun. Se o software do sistema operacional Windows ("Windows OS") fizer parte do Software Coberto, o Windows OS deverá ser executado em um Sistema Sun. "Sistema Sun" significa um sistema pelo qual o Cliente (i) pagou a taxa de Serviço aplicável e (ii) cujo número de série e/ou outras informações de identificação e autorização que identificam o sistema como um Sistema Sun foram fornecidas mediante solicitação e especificação da Sun. Problemas provocados por outros códigos de software são excluídos, isto é, não é fornecido suporte a desenvolvedores, a códigos personalizados nem a arquiteturas neste Serviço. A Sun utilizará os recursos comercialmente viáveis para oferecer este Serviço.

2. Tarefas e serviços da Sun

2.1 Assistência para manutenção

- **Suporte.** O suporte on-line e por telefone está disponível vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, inclusive nos feriados. O Cliente poderá solicitar suporte por meio do Centro de suporte para membros do SunSpectrum no endereço <http://www.sun.com/support> e/ou por telefone, utilizando os números de acesso local indicados em: <http://www.sun.com/contact/support.jsp>.
- **Urgência definida pelo cliente e resposta.**
O Cliente deve designar um usuário principal que irá indicar pessoas qualificadas (conforme descrito na seção 3) como "Contatos" dentro da organização do Cliente. Somente um Contato pode solicitar suporte e atribuir, com a concordância da Sun, prioridades de suporte, de acordo com as seguintes diretrizes (Consulte a Seção 2.5 – Provisões de suporte adicionais): :
 - **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 o software/aplicativo seja reiniciado, trave ou fique suspenso; identificação de uma vulnerabilidade de segurança.
 - **Prioridade 2 – Grave (o software não funciona com capacidade total, mas ainda funciona) -** A Sun responderá à solicitação de suporte do Cliente dentro de duas (2) horas de assistência, a partir do momento em que receber a solicitação do Cliente.

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) - A Sun responderá à solicitação de suporte do cliente dentro de quatro (4) horas, a partir do momento em que receber a solicitação do Cliente.

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.

- **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 da Sun com contrato de suporte e sem conhecimento específico sobre a configuração e o 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 outros fornecedores para resolução de problemas e isolar a falha do problema de interoperabilidade de um Cliente.

Os Clientes devem ter (i) um contrato com a Sun que dá direito de um nível apropriado de suporte ao Cliente, e (ii) um contrato de suporte comparável com o do(s) outro(s) respectivo(s) fornecedor(es) que cubra os produtos relacionados ao problema de interoperabilidade. O Cliente pode acessar <http://www.sun.com/service/sunvip/> para obter informações sobre 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 todas as versões do Software Coberto, no momento em que estas, se for o caso, forem disponibilizadas comercialmente. As versões e a documentação do software serão disponibilizadas por meio de download e poderão ser usadas somente em benefício do Software Coberto. **(Consulte as notas 1 e 2)**
- **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. As atualizações do software serão disponibilizadas por meio de download e poderão ser usadas somente em benefício do Software Coberto. **(Consulte as notas 1 e 2)**

Nota 1: O acesso a versões de software e patches para software do sistema operacional Linux e VMWare é fornecido através do website de suporte do fornecedor original.

Nota 2: O acesso às versões e atualizações da Microsoft para o Windows OS (coletivamente "Patches") está disponível através do Centro de atualizações da Microsoft enquanto esta as coloque a disposição. O uso que o Cliente faz dos Patches é controlado pelo contrato de licença que este possui com a Microsoft. Os patches desenvolvidos pela Microsoft como parte de um contrato específico com um cliente não estão disponíveis como parte deste Serviço. De vez em quando, a Sun pode disponibilizar determinadas informações da Microsoft (por exemplo, perguntas freqüentes) ao Cliente de acordo com os Termos de Uso da Microsoft

associados a tais informações. Patches e todos os outros Serviços a serem entregues podem ser usados somente no Windows OS do Cliente apenas para benefício dos Sistemas Sun. Não é fornecida licença para nenhum outro uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.

2.1 Serviços conectados

- **Serviço Sun Connection.** Se o software do serviço Sun Connection fizer 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 e somente com relação ao software do serviço Sun Connection. Se disponíveis, as atualizações de software serão fornecidas eletronicamente pelo serviço Sun Connection. O Serviço permite ao Cliente atualizar um Sistema Coberto, tanto localmente como pela Web, e inclui:

- notificações de atualizações de sistema disponíveis, referentes ao Sistema Coberto;
- visualização de todas as atualizações disponíveis para o Sistema Coberto;
- atualização de um único Sistema Coberto por meio de um cliente local; e
- atualização de mais de um Sistema Coberto por meio de um serviço da Web hospedado pela Sun.

Os recursos disponíveis podem variar. O serviço Sun Connection está sujeito a alterações. A Sun pode fazer substituições e modificações do serviço Sun Connection a qualquer momento, exclusivamente a seu critério, e sem aviso prévio.

- **Centro de suporte para membros do SunSpectrum.** O Cliente terá acesso aos recursos aplicáveis no Centro de suporte para membros do SunSpectrum, acesso este que pode ser usado para o Software Coberto. Esse acesso permitirá que o Cliente execute diversas operações pela Internet, 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 informações de registro de software;
- obter atualizações selecionadas para o Software Coberto;
- versões de acesso disponíveis para o Software Incorporado e Componentes de Software em execução somente no Sistema Coberto;
- acesso a informações sobre erros e biblioteca de patches do SunSolve; e
- acesso à base de conhecimento da Sun.

Os recursos disponíveis podem variar de acordo com o país. A Sun pode fazer substituições e modificações no Centro de suporte para membros do SunSpectrum a qualquer momento e sem aviso prévio. O uso do Centro de suporte para membros do SunSpectrum está sujeito ao respectivo Contrato de Licença.

- **Programa SunSolve Online.** Ao Cliente é concedido acesso ininterrupto ao banco de dados SunSolve, para uso interno do Cliente e em benefício do 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 On-line 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
- **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 eLearning Library.** A Sun fornecerá ao Cliente acesso 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 3)** 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 educacionais 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 3: Os créditos do serviço Sun Learning serão fornecidos ao Cliente quando o contrato de suporte atingir determinado valor mínimo anual de contrato do programa SunSpectrum. O valor do contrato de suporte é determinado pelo cálculo do valor bruto anual do contrato do programa SunSpectrum de todos os Sistemas Cobertos e/ou Software Coberto em um contrato de serviço. Se o contrato de suporte do Cliente não atingir o valor mínimo anual de contrato, esses serviços educacionais não serão fornecidos. Exceto nos contratos de suporte do Solaris, o Cliente não está qualificado para receber Sun Learning Service Credits em nenhuma inscrição de software a menos que esteja especificado de outra forma no documento de direitos da inscrição do software. O Cliente pode acessar <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> para ver o valor mínimo de contrato aplicável ou entrar em contato com o representante de vendas da Sun para obter mais informações.

2.5 Provisões de suporte adicionais

- **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.
- O Sistema Coberto pode conter seletos códigos-fontes abertos e componentes de código-fonte da comunidade aos quais a Sun oferece limitado ou nenhum suporte. Para obter mais informações a respeito do suporte destes componentes, o Cliente pode acessar <http://www.sun.com/service/serviceplanssoftware/index.jsp> ou entrar em contato com o representante de vendas da Sun.
- **Suporte do sistema operacional Windows.** No caso do suporte do Windows OS, o Windows OS deverá ser executado somente no Sistema Sun. O Cliente pode ir a <http://www.sun.com/software/windows> ou entrar

em contato com o representante de vendas da Sun para obter uma lista dos Sistemas Sun qualificados. O Cliente deve ter uma licença válida o Windows OS em execução no Sistema Sun no momento do Serviço.

Os seguintes itens são provisões adicionais aplicáveis somente ao suporte de software do sistema operacional Solaris ("Solaris OS"):

- Se o Cliente substituir qualquer instância do Software Coberto do Solaris OS por qualquer instância de software do sistema operacional OpenSolaris ("OpenSolaris OS"), esta instância do OpenSolaris OS passará a fazer parte do Software Coberto, e o Cliente receberá suporte on-line para o OpenSolaris OS, conforme descrito na lista de serviços básicos do OpenSolaris Essentials da Sun ("OpenSolaris Essentials"). Por uma taxa adicional, o Cliente pode escolher receber o nível de suporte OpenSolaris Production para o OpenSolaris OS ("OpenSolaris Production"). Para mais detalhes sobre o OpenSolaris Essentials e o OpenSolaris Production, consulte <http://www.sun.com/servicelist>.
- **Atualizações do Solaris OS.** Se o Solaris OS fizer parte do Software Coberto, e a menos que seja especificado de outra forma pela Sun, o Cliente terá o direito de receber as versões denominadas do Solaris, as atualizações do Solaris e as atualizações de software para o Solaris OS, no momento em que estas, se for o caso, forem disponibilizadas comercialmente pela Sun. **(consulte a nota 4, abaixo).** As versões denominadas do Solaris, as atualizações do Solaris e as atualizações de software serão disponibilizadas eletronicamente pelo serviço Sun Connection e poderão ser usadas somente em benefício do Software Coberto sendo executado em Sistemas Cobertos. As atualizações do Solaris e atualizações de software não estão disponíveis para o OpenSolaris OS (se estiverem incluídas no Software Coberto) neste Serviço. Além disso, os Serviços Conectados não estão disponíveis para o OpenSolaris OS. O Serviço permite ao Cliente atualizar o Software Coberto ou os Sistemas Cobertos tanto localmente como pela Web, e inclui:
 - Notificações sobre as atualizações de sistema relevantes disponíveis para o Solaris OS, se estiverem incluídas no Software Coberto;
 - Visualização de todas as versões denominadas do Solaris, atualizações do Solaris e atualizações de software disponíveis para o 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.

Nota 4: Para obter as definições das versões denominadas do 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 fizer parte do Software Coberto, a Sun fornecerá ao Cliente um ou mais cursos de treinamento pela Web para o software do sistema operacional Solaris selecionado para o Cliente pela Sun. Pode haver 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 deverão 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 deverá ser idêntica à do Software Coberto e do ambiente de hardware suportado pela Sun.

- **Acesso do cliente.** O Cliente pode designar um usuário principal que se responsabilize pelo acesso de funcionários do Cliente ao Centro de suporte para membros do SunSpectrum ("Acesso"). Essa responsabilidade pode ser delegada na organização do Cliente para que haja tantos aprovadores quantos forem necessários para o Acesso ao Centro de suporte para membros do SunSpectrum.
- **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 as pessoas que fazem ligações para obter suporte relacionado ao Software Coberto são certificadas ou treinadas no Software Coberto para poder diagnosticar e resolver defeitos no mesmo em conjunto com a Sun ("Contatos"). Os contatos que fizerem ligações para obter suporte relacionado ao sistema operacional Solaris ou a software executado na plataforma Solaris devem ser administradores Solaris certificados (níveis mínimos I e II) ou ter a devida qualificação da Sun.
- **Informações do contrato.** Se a Sun não puder obter as informações de direito através dos processos de registro, o Cliente, mediante solicitação da Sun, fornecerá à Sun um número de contrato de suporte do Software Coberto válido, um código de identificação de produto do Software Coberto, o número de série do Sistema Coberto e/ou outras informações de identificação e outras informações justificadamente solicitadas pela Sun para atestar o direito ao Serviço antes da prestação do mesmo por parte da Sun.
- **Dados do caso.** O Cliente fornecerá à Sun um caso de teste que possa ser reproduzido ou informações suficientes para permitir que a Sun repita ou reproduza os problemas relatados. O Software Coberto pode não ser suportado pela Sun em todas as plataformas de hardware ou de software, e a Sun 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 de software (patches), as versões denominadas, as atualizações do Solaris, as atualizações de software, os novos produtos e outros serviços disponíveis com o Software Coberto do Cliente. Não é fornecida licença para nenhum outro uso ou aplicação, e qualquer outro uso ou aplicação é proibido.
- **Arquivos e documentação de implementação.** O Cliente fornecerá à Sun toda a documentação e os arquivos de implementação completos e estruturados adequadamente se a Sun, exclusivamente a seu critério, determinar que tais materiais são necessários para o fornecimento do Serviço.
- **Responsabilidades do Cliente do Sun Connection.** As seguintes responsabilidades do Cliente serão aplicáveis se o software do Serviço Sun Connection fizer 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 do Cliente.** O Cliente é responsável pela obtenção e compra das licenças necessárias e direitos de uso, e pelo suporte 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 pela Sun no guia administrativo e em outros documentos aplicáveis.

- **Licenciadores das distribuições suportadas.** O Cliente será o único responsável pela obtenção e compra de licenças e/ou assinaturas das Distribuições Suportadas e de Componentes, incluindo os direitos de obtenção e uso de quaisquer patches, pacotes e atualizações a eles associados a partir do licenciador aplicável.
- **Download e instalação.** O Cliente é responsável pelo download e instalação corretos do software do Serviço Sun Connection antes do uso do Serviço de Conhecimento.
- **Registro.**
 - (a) Usando o canal de inventário de conexões da Sun, o Cliente concorda 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, o que for aplicável. A lista atual 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 está ciente de que o atraso por parte do Cliente no registro dos 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 necessária 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/>.
 - (c) 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 reserva-se o direito de modificar o método de registro, inventário, autorização e entrega de serviços conforme necessário.

1. Cláusulas adicionais

- **Resolução.** A Sun utilizará os recursos comercialmente viáveis 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 Serviço 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.** Em caso de 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:

- Há suporte somente 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 deverá ser instalado sem modificações, no mesmo estado em que foi fornecido pela Sun, sendo apenas aplicados a ele atualizações de software fornecidas pela Sun e drivers específicos do fornecedor.
- A Sun trabalha somente 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 reduzir ou interromper o suporte.** Pode ser necessário, como parte do ciclo de vida útil do produto Sun, reduzir os níveis de suporte ou 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 reduzir ou interromper o suporte a determinadas partes do Software Coberto (ou a suas versões) durante a vigência do contrato de acordo com tal política. A política de fim da vida útil do produto Sun encontra-se em: <http://www.sun.com/service/eosl>.
- **Serviços com custos adicionais.** 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 erros 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, exceto nos feriados.
 - **Mídia adicional.** Cópias adicionais da mídia física do Software Coberto.
- **Indenização.**
 - A. **INDENIZAÇÃO.**
 1. A Sun defenderá ou estabelecerá, a 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) os 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

advocáticos 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 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 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 terceiros.
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.
5. A obrigação de indenização acima referida não se aplica a nenhuma versão do sistema operacional OpenSolaris.

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 US\$ 100.000 NO TOTAL PARA TODAS AS REIVINDICAÇÕES. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA, A SUN PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, PUNITIVOS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENTES, OU PREJUÍZOS FINANCEIROS QUE TENHAM LIGAÇÃO COM A OBRIGAÇÃO PREVISTA NA SEÇÃO A (INDENIZAÇÃO) ACIMA.

Este Serviço está sujeito ao seu contrato de serviços existente com a Sun que controla a entrega de Serviços. Se você não tiver um contrato de serviços com a Sun que controle a prestação de Serviços, o fornecimento de Serviços por parte da Sun deverá estar sujeito aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta lista de serviços, ou SOW, não constitui uma oferta da 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 tem direito de receber os Serviços.

Última revisão: Abril de 2009