

Service Listing: Sun Application Readiness Service (ARS), High End Server

WW-PS-ARS-HI-STD

Hungary

1 Érvényesség

A Sun Application Readiness Service (alkalmazás-készenléti szolgáltatás) egy olyan projekt által vezérelt megvalósítást nyújt, amely az alkalmazások betöltésére kész rendszert eredményez (a továbbiakban: „Rendszer”) az alábbi részletes leírásnak megfelelően (a továbbiakban: „Szolgáltatás”). A rendszer felépített specifikációjának első lépéseként a Sun tervezési és konzultációs szolgáltatást nyújt, amely lehetővé teszi a Felhasználó számára a Rendszer futtatását üzemi körülmények között. A Sun minden üzleti szempontból indokolt erőfeszítést megtesz a szolgáltatás nyújtása érdekében.

Egyes korlátozásokat leszámítva, a Sun az alábbiakat nyújtja a Szolgáltatás részeként:

- Online rendszerdokumentáció, amely tartalmazza a Sun által javasolt eljárási útmutatásokat a legfontosabb technikai műveletekre.
- A Sun projektvezetési módszertana, amelynek alkalmazása a Felhasználót hozzásegíti a kockázat minimálisra csökkentéséhez, és hozzájárul a projekt fölötti ellenőrzés és problémakezelés magas szinten történő megvalósításához.
- Tervezői dokumentáció, amely leírja, hogyan építhető fel a Rendszer a felsorolt részegységekből.
- Egy Sun szerver megvalósítása az alábbiak szerint.
- A jelen Szolgáltatás egy darab Sun nagyteljesítményű szerverre, tételesen egy Sun SPARC Enterprise M8000, M9000-32 vagy M9000-64 szerverre érvényes.
- A szerver telepítése a Sun cégnél szokásos biztonsági megerősítő alapkonfigurációval történik.
- A telepített Rendszeren végrehajtunk egy kipróbálási-ellenőrző tervet.
- A Rendszer részegységeihez Sun i-Runbook online dokumentációt telepítünk és konfigurálunk.
- Amennyiben az adott Rendszerre ez vonatkozik, Sun Management Center (SunMC) közeget építünk be a meglévő SunMC topológiába.

A Szolgáltatásra érvényes korlátozások:

- A szolgáltatást a rendes munkaidőben, hétfőtől péntekig 09:00 órától 17:00 óráig nyújtjuk.
- A Szolgáltatásnak nem képezi részét azoknak a meglévő adattároló eszközöknek és szervereknek az újrakonfigurálása, amelyekhez a leszállított Rendszer csatlakozik. A Szolgáltatásnak nem képezi részét a meglévő helyi adattároló hálózat (SAN) újrakonfigurálása sem.
- A Sun telepíti, de nem konfigurálja és nem is próbálja ki a nem a Sun által szállított termékeket, például a harmadik fél által szállított beviteli-kiviteli adaptereket.
- A Szolgáltatás alapján csak a Rendszer adattárolóját (pl. az operációs rendszer által használt tárolót) valósítjuk meg. Az adattárolók telepítésére és konfigurálására vonatkozó bármilyen szolgáltatást külön kell megrendelni, külön díj ellenében.

- A szervereket nem kapcsoljuk hozzá a más rendszerek által már használt adattárolókhoz.
- A Szolgáltatás nem tartalmazza a Solaris operációs rendszer erőforráskezelésének konfigurálását.
- A Szolgáltatás nem terjed ki SunMC szerver telepítésére.
- A szervernek közvetlenül a Sun cégtől vagy egy hivatalos Sun viszonteladótól vásárolt Sun szervernek kell lennie.

A Sun a következő, az alábbiakban részletesen ismertetett tevékenységeket végzi el:

- A Sun Application Readiness service (alkalmazás-készenléti szolgáltatás) bevezetése
- A Sun Application Readiness service (alkalmazás-készenléti szolgáltatás) ellenőrzése
- Rendszertervezés
- Sun szerver felépítési specifikáció
- A Volume Management (kötetkezelés) telepítésének kipróbálása (Solaris boot-lemezek)
- A rendszerkonfiguráció testreszabása
- A Sun szerver kipróbálása
- A Sun i-Runbook szolgáltatás telepítése
- Átadás-átvétel
- A Sun Application Readiness service (alkalmazás-készenléti szolgáltatás) lezárása

A Szolgáltatás során átadott anyagok összefoglalása:

- A projektbevezetési dokumentáció (PID)
- A projekt terve
- A megbeszélések hivatalos jegyzőkönyvei
- Kockázati napló
- Hibanapló
- Helyzetjelentések
- A rendszer tervdokumentációja
- A kipróbálási terv
- Sun szerver felépítési specifikáció
- A Sun szerver rendszerszintű mentése
- A Sun szerver elvégzett és dokumentált telepítési próbái
- A kötetkezelés elvégzett és dokumentált telepítési próbái a Solaris boot környezethez
- A megállapodás szerinti tervdokumentáció és felépítési specifikáció szerint konfigurált rendszer
- A Sun szerver elvégzett és dokumentált próbái
- A telepített és konfigurált Sun i-Runbook
- A rendszermentések
- Az aláírt átadás-átvételi jegyzőkönyv
- A projektdokumentáció

1.1 A Sun Application Readiness service (alkalmazás-készenléti szolgáltatás) bevezetése

A Sun a Megrendelővel együttműködve áttekinti a Szolgáltatás nyújtásának feltételeit és előfeltételeit. Emellett a Sun egy előzetes projektgyezetést végez a Megrendelő kijelölt kapcsolattartóival a Szolgáltatás minőségi feltételeinek véglegesítése, valamint a feladatok, a felelősségi körök és az ütemterv megvitatása céljából. A Szolgáltatás nyújtásának megkönnyítése céljából a Sun és a Megrendelő megállapodik a Szolgáltatás ütemtervében és a Szolgáltatás nyújtásának részhatáridőiben; ezek szükség szerint további megbeszéléseket írhat elő, és további sarokpontokat jelölhet ki.

A Szolgáltatás bevezetésével kapcsolatosan a Sun a következőket végzi el:

- Kidolgozza a projekt részletes tervét, amely meghatározza az elvégzendő tevékenységeket, az igénybe veendő erőforrásokat és a betartandó ütemezést.
- Meghatározza a projekt ellenőrzésének eszközeit.
- Elkészíti a projektbevezetési dokumentumot (PID).

A projekt bevezetésének dokpumentációja részletesen meghatározza az adott projekt szervezetét, beleértve a szolgálati utat a Megrendelő és a Sun vezetősége felé irányuló beszámolókhöz. A dokumentum ugyancsak tartalmazza feltételezésekre, kockázatokra, a változások irányítására és a minőségirányításra vonatkozó kitételeket.

1.1.1 A munkálatok előfeltételei

- A Megrendelőnek a Szolgáltatás nyújtásához tartozó kapcsolattartóinak felsorolása

1.1.2 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A projektbevezetési dokumentum
- A projekt terve

1.2 A Sun Application Readiness service (alkalmazás-készenléti szolgáltatás) ellenőrzése

A Sun projektvezetője és a Megrendelő projektvezetője részvételével zajló áttekintő megbeszéléseken elkészítik és megtárgyalják a projekt állapotát tükröző helyzetjelentéseket. A Sun projektvezető dokumentálja a projekttel kapcsolatos, a Szolgáltatás nyújtása során felmerült kockázatokat és problémákat, és ezeket a Szolgáltatás teljes tartama alatt áttekinti mind a Sun, mind pedig a Megrendelő.

1.2.1 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A megbeszélések jegyzőkönyvei (a megtárgyalt témák dokumentálása céljából).
- Kockázati napló (a projekttel kapcsolatosan napvilágra került kockázatok dokumentálása céljából).
- Hibnapló (a felderített – és a Megrendelővel együtt megoldandó – hibák dokumentálása céljából).
- Helyzetjelentések (a projektben kitűzött célok elérésének dokumentálása céljából).

1.3 Rendszertervezés

A Sun kijelöli a teljes Rendszer megtervezéséért felelős tervezési tanácsadót. A Sun felméri és dokumentálja a Megrendelő üzleti és műszaki igényeit. Az igényel elemzésével előállítjuk a tervdokumentációt, amely a Rendszer összes elemének leírását tartalmazza, beleértve az alábbiakat:

- Szerverek

- Adattárolók
- Adattároló hálózatok (SAN)
- Mentés és helyreállítás
- Biztonság
- Rendszerkezelés és műveletkezelés
- Alkalmazások

A dokumentáció első szinten lebontja az egyes műszaki részegységeket azok alkotóelemeire. Az alábbi példa bemutatja az e tevékenység által érintett lebontás szintjét:

- Szerverek: a központi egységek (CPU), memóriák, beviteli-kiviteli alrendszerek, Solaris zónák és szoftvercsomagok mennyisége és típusa,
- Adattárolók: Kötetméretek, fájlrendszer-méretek és szoftvercsomagok.
- Klaszterek: csomóponti konfigurációk és hibajavító stratégiák, erőforráscsoportok és adatszolgáltatások.
- Biztonság és hálózat.
- Mnetés és helyreállítás: a kliensek, szerverek és adattároló részegységek száma, a szoftvercsomagok, valamint a mentési és helyreállítási stratégiák.

A tervdokumentáció egy felső szintű tervdokumentumból áll, emellett az alkalmazott technika természetének és a Rendszerrel szemben támasztott követelményeknek a függvényében tartalmazhat egy vagy több részletes tervdokumentumot is. A Sun a magas szintű tervdokumentumot még az egyes összetevőkben lévő alrendszerekre összpontosító részletes tervezési munka megkezdése előtt átadja a Megrendelőnek. Szükség esetén kiegészítő információs dokumentumokat is átadunk, amelyek háttér-információt tartalmaznak az adott Sun technikára vonatkozóan.

A Sun a Rendszerre vonatkozó tervdokumentációt még a rendszer összeállításával kapcsolatos tevékenység megkezdése előtt átadja a Megrendelőnek.

Amikor megtörtént a Rendszerre vonatkozó összes igény felmérése, elkészítjük a Rendszer architektúrájában lévő összes részegységre kiterjedő a kipróbálási tervet. A Sun által ajánlott eljárási módokon alapuló kipróbálási tervet a kipróbálás megkezdése előtt átadjuk a Megrendelőnek.

1.3.1 A munkálatok előfeltételei

- A Megrendelő igényeinek felmérése.

1.3.2 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A rendszer tervdokumentációja.
- A kipróbálási terv.

1.4 A Sun szerver felépítési specifikációja

A Sun Megrendelővel való konzultáció alapján a telepítés során felhasznált összes Sun szerverre kidolgozza a részletes felépítési specifikációt.

A felépítési specifikáció tartalmazza a leszállított Sun hardver és rendszerszoftvernek, a rendszerlemezek kiosztásának és a hálózati konfigurációnak a részleteit. A felépítési specifikáció a Sun által ajánlott eljárásokon alapul.

Mindegyik Sun szerver esetében a Sun dokumentálja az alábbiakat:

- A DNS, NIS, NIS+ kliensek konfigurációja
- A rendszerlemez kiosztásam beleértve a lapozómemóriát
- A rendszerlemez tükrözése és a logikai kötetkezelés
- Az operációs rendszer módosításai és a szükséges javító kódok
- Az időzónákra vonatkozó adatok
- Az operációs rendszer telepítendő csomagjai
- A domainek konfigurációs követelményei (5 domain-ig terjedően)
- Távfelügyelet (ha szükséges)
- A rendszerbe nem tartozó telepítendő szoftverelemek

A felépítési specifikációnak a Sun tervdokumentációra kell támaszkodnia.

A normál Sun telepítési kipróbálási tervének megfelelő kipróbálási eljárást a Sun cégnek kell leírnia, és azt a Megrendelőnek jóvá kell hagynia.

A Sun a felépítési specifikációt (specifikációkat) a Rendszer felpépítésének megkezdése előtt átadja a Megrendelőnek áttekintés és jóváhagyás céljából.

1.4.1 A munkálatok előfeltételei

- A rendszer tervdokumentációja.
- A Megrendelő által átadott konfigurációs igények.

1.4.2 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A Sun szerver felépítési specifikációja.

1.5 A Sun szerver telepítése

A telepítés során a Sun kicsomagolja, összeszereli, csatlakoztatja, majd terheléspróbának veti alá a hardverelemeket a Sun szerver felépítési specifikációjának megfelelően. A Sun telepíti, frissíti és engedélyezi a rendszerszoftvert a Sun szerver felépítési specifikációjának megfelelően.

A Sun alapszintű mentést végez a rendszerlemezről a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott adathordozóra a Solaris ufsdump segédprogramjával.

1.5.1A munkálatok előfeltételei

- A telepítési hely felülvizsgálata során megfogalmazott ajánlások megvalósítása (ahol alkalmazható).
- A Sun szerver felépítési specifikációja
- Teljes mértékben működőképes hálózati infrastruktúra rendelkezésre bocsátása a felépítési specifikációnak megfelelően.

1.5.2A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A Sun szerver rendszerlemezeinek mentése

1.6 A Sun szerver telepítésének kipróbálása

A Sun a kipróbálási tervnek megfelelően egy sor próbát végez a Sun szerveren (szervereken), felmérve a szerver (szerverek) megbízhatósági, rendelkezésre állási és karbantarthatósági jellemzőit a Megrendelő számítógépközpontjában környezetében. A Sun a próbákat a Megrendelő dolgozóinak közreműködésével végzi, majd az eredményeket dokumentálja és átadja a Megrendelőnek.

1.6.1 A munkálatok előfeltételei

- A kipróbálási terv.

1.6.2 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- Az elvégzett és dokumentált próbák.

1.7 A Sun i-Runbook Service, Standard Edition rendszer telepítése

A Sun i-Runbook szolgáltatása a rendszer kezelési eljárásainak a Megrendelő számítógépközpontjában található eszközökre igazított web-alapú gyűjteménye. A Sun által ajánlott eljárások olyan területeket ölelnek fel, mint az egyes részegységek és alkalmazások elindítása és leállítása, általános rendszerfelügyeleti feladatok, karbantartási feladatok, hibakeresési és hibaelhárítási feladatok, valamint hivatkozási adatok. A műveletek leírása könnyen áttekinthető modulokba szervezve jelennek meg, és részletes felhasználói kézikönyvek és technikai kézikönyv-részletek kísérik ezeket.

A Sun I-Runbook része egy kereső rendszer, az Explorer Reader – ez lehetővé teszi az Explorer rendszer által felépített beszámolók webes megtekintését –, és egy Java technikát alkalmazó keretrendszer, amelynek segítségével a Megrendelő saját anyagaival egészítheti ki a Sun I-Runbook rendszert. A rendszerhez kezelési utasítást és példákat is adunk.

A Sun I-Runbook telepítése a következőkre terjed ki:

- A Sun I-Runbook rendszernek a jelen Szolgáltatásjegyzék által érintett hardverelemeire vonatkozó moduljai.
- A Sun I-Runbook rendszer konfigurálása, tükrözve a Megrendelő kapcsolattartóinak és karbantartási kapcsolattartóinak adatait.
- A Sun I-Runbook szolgáltatásaink és működésének bemutatása a Megrendelő kiválasztott dolgozói számára.
- Információátadás a Sun által a rendszerhez adott mintasablonok használatára vonatkozóan, és útmutató a dokumentumok és egyéb tartalom felöltésére vonatkozóan a Sun I-Runbook rendszerre.

1.7.1 A munkálatok előfeltételei

Nincs előfeltétel.

1.7.2 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A telepített és konfigurált Sun i-Runbook.

Egy darab web-alapú Sun i-Runbook, amely a jelen Szolgáltatásjegyzék Feltételezések fejezetében szereplő “A szolgáltatási tételek” engedélyben meghatározottak szerint.

1.8 Átadás-átvétel

A Sun mentést készít a Rendszer konfigurációjáról (ahol alkalmazható) a Megrendelő által rendelkezésére bocsátott adathordozóra. Megtörténik a Rendszer kezelési eljárásainak a bemutatása és a jelszavak kiosztása. A felelősség a Rendszer működtetéséért és kezeléséért ezzel átszáll a Megrendelőre illetve az általa megbízott fenntartó szervre. A Megrendelő aláírja az átadás-átvételi jegyzőkönyvet, tanúsítva, hogy az összes fontos telepítési tevékenység megtörtént.

1.8.1 A munkálatok előfeltételei

- Az aláírt kipróbálási eredmények.

1.8.2 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A rendszermentések.
- Az aláírt átadás-átvételi jegyzőkönyv (ahol alkalmazható)

1.9 A Sun Application Readiness service (alkalmazás-készenléti szolgáltatás) lezárása

A Sun és a Megrendelő részvételével projektzáró megbeszélés zajlik az alábbiakról:

- Az összes, a projektbevezetési dokumentációval és a későbbi változásirányítási műveletekkel módosított leszállítandó anyag átvételének igazolása.
- Annak megerősítése, hogy a szükséges terméktámogatási megállapodások megtörténtek.
- Annak megerősítése, hogy a projekt során felmerült összes hiba vagy megoldódott, vagy megállapodás született ezeknek a későbbi projektzárás során történő kezeléséről.
- A Service Completion Form (a szolgáltatás befejezésének űrlapja) aláírása, dokumentálva a Szolgáltatás elvégzését.

1.9.1 A munkálatok előfeltételei

- Minden tevékenység befejezve.

1.9.2 A tevékenység során leszállítandó anyagok

- Service Completion Form (a szolgáltatás befejezésének űrlapja).

2 Az ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél a Sun számára az alábbiakat nyújtja:

- A projektvezetőt, aki:
 - A Sun igényeinek megfelelően irányítja és eligazítja az Ügyfél dolgozóit a projekt haladásának érdekében;
 - Időben és a Sun igényeinek megfelelően a szükséges felvilágosítások megadása és az erőforrások rendelkezésre bocsátása a Szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mértékben;
 - A helyszínen és a kellő időben a Sun rendelkezésére áll a Szolgáltatás időtartama alatt;
 - Igény szerint megszervezi a projekttel kapcsolatosan szükséges megbeszéléseket a Megrendelő dolgozóival.
 - Átveszi jelen Szolgáltatás elvégzése során keletkező átadandó anyagokat; és
 - Megszerzi az összes szükséges jóváhagyást a felsőbb vezetés felé történő felterjesztés útján.
- Megfelelő munkavégzési terület a Sun dolgozóinak, valamint szükség szerint hozzáférés telefonhoz, fénymásolóhoz, faxkészülékhez, tárgyalóteremhez és nyomtatóhoz.
- A Megrendelő tárgybani üzleti igényeinek felsorolása vagy összefoglalása, valamint az összes vonatkozó szolgáltatás-szintű megállapodás.
- A Megrendelő dolgozóinak elérése, beleértve az üzleti és informatikai szakembereket és a kezelőszemélyzetet.
- A Szolgáltatás elvégzéséhez szükséges parkolási és belépési engedélyek a Sun igénye szerint.
- Gyors válasz a Sun minden információkérésére (azaz olyan időn belül, amely nem befolyásolja a Sun cégnek a Szolgáltatás teljesítésére készített ütemtervét).
- Gyors válasz és terméktámogatás a nem a Sun által szállított berendezések és

szolgáltatások szállítótól (azaz olyan rövid időn belül, hogy az ne befolyásolja hátrányosan a Szolgáltatásnak az ütemterv szerinti teljesítését).

- A Megrendelő által alkalmazott, a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos üzemi teljesítménynorma.
- Gyors válasz, ha a Sun meg akarja tekinteni a a Szolgáltatással kapcsolatos dokumentációt (azaz olyan rövid időn belül, hogy az ne befolyásolja hátrányosan a Szolgáltatásnak az ütemterv szerinti teljesítését).
- A Megrendelő a Sun cégnek a projekten dolgozó munkatársai számára lehetővé teszi a vezetői illetve műszaki erőforrások elérését a Szolgáltatással kapcsolatos fontos döntésekhez. A "Döntéshozatali kérelem" memorandumokra 24 órás reagálási idő érvényes.
- A Megrendelő minden szükséges segítséget megad a külső szállítók és a Megrendelő egyéb erőforrásainak eléréséhez.
- A Megrendelő a Sun cégnek a projekten dolgozó munkatársai számára hozzáférhetővé teszi a projekttel kapcsolatos dokumentációt a Sun igényei szerint.
- A Megrendelő a változtatási kérelmeket ésszerű mértékben és időben jóváhagyja.
- A felsőbb vezetéshez való fordulás lehetőségét a megfelelő kapcsolattartói adatokkal arra az esetre, ha a Sun nem kap választ a megfelelő időben, vagy ha a Megrendelő bármilyen más mulasztása hátrányosan érinti a Szolgáltatásnak a meghatározott időben történő teljesítését (a továbbiakban: „A felsőbb vezetéshez való fordulás lehetősége”).

3 A Sun feladatai

A Sun kijelöli a Szolgáltatás nyújtásával megbízott projektvezetőt, aki a Megrendelő projektvezetőjével együtt koordinálja a projekt vezetésével kapcsolatos feladatokat. A Sun projektvezetőjének elsődleges feladata a jelen Szolgáltatással kapcsolatos összes tevékenység és leszállítandó anyag koordinálása, beleértve az erőforrások ütemezését, a projekttel kapcsolatos tevékenységek jóváhagyását, valamint azt, hogy a leszállítandó anyagok megfeleljenek a jelen Szolgáltatásjegyzékben foglaltaknak és az erre vonatkozó sarokpontoknak. A Sun által kijelölt projektvezető egyszemélyi kapcsolattartó személy a jelen Szolgáltatás tekintetében.

4 Feltételezések

A Sun a Szolgáltatás teljesítése során az alább felsorolt, valamint a jelen Szolgáltatásjegyzékben máshol megállapított feltételezésekre támaszkodik. Amennyiben bármely feltételezés helytelennek vagy hiányosnak bizonyul, vagy az Megrendelő nem teljesíti a Szolgáltatásjegyzékben számára kijelölt feladatok bármelyikét, a Sun fenntartja a jogot a Szolgáltatás árának, hatályának vagy ütemezésének megváltoztatására.

- A Megrendelő érvényes licencszerződéssel rendelkezik a jelen Szolgáltatás által érintett összes külső (harmadik fél által) szállított szoftverre, és a licencszerződések lehetővé teszik, hogy a Sun használja az érintett szoftvertermékeket.
- Más rendelkezés hiányában a Sun csak egy helyszínen végzi el a Szolgáltatást. A helyszín egy adott épületet jelent. A Sun a saját hatáskörében eldöntheti, hogy egy vagy több szerver vagy adattároló alrendszer valójában egy helyszínen található-e. További helyszíneken történő munkavégzés esetén a Sun az akkor érvényben lévő anyag- és munkadíjtáblázata alapján felszámolja az utazási költséget és a munkadíjat.
- A Szolgáltatás ütemezéséhez felhasznált becslések a Sun kereskedelmileg megalapozott ítéletét tükrözik a rendelkezésre álló információk alapján. A Szolgáltatás nyújtásának tényleges időtartama ettől eltérő lehet.
- A Megrendelő kijelöli a Sun szakembereinek segítségével megbízott dolgozóit, ezeknek

megfelelően képzetteknek kell lenniük a feladatuk ellátására (pl. megfelelően képzett Solaris rendszergazda).

- A Sun a Szolgáltatás nyújtása során feltételezi, hogy a Megrendelő rendszeres mentést végez a javasolt helyszínen a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt. A Sun a Szolgáltatás nyújtása során nem tartozik semmiféle felelősséggel a Megrendelő adatait illetően.
- A tárgyalások dátumát, időpontját és helyét a felek közös megegyezés útján határozzák meg.
- A Sun fenntartja magának a jogot arra, hogy saját belátása szerint alvállalkozókat használjon a Szolgáltatás bármely területén.
- A Szolgáltatás nyújtása egy mindkét fél számára elfogadható időpontban kezdődik.
- A jelen Szolgáltatásjegyzékben meghatározott feladatok és leszállítandó anyagok a Megrendelő által elfogadottnak tekintendők a leszállításukkor.
- A Szolgáltatás nyújtása során a Sun kizárólag a jelen Szolgáltatásjegyzékben meghatározott feladatokat végzi el és kizárólag az itt meghatározott anyagokat szállítja le.
- Hacsak a Sun másként nem határozza meg, a Sun által a Szolgáltatással kapcsolatosan igényelt teljes dokumentációt legalább egy héttel a Sun legelső helyszíni kiszállása előtt át kell adni.
- Az összes munkát a rendes munkaidőben kell elvégezni.
- A Sun minden üzletileg indokolt erőfeszítést megtesz a Megrendelő által meghatározott és a Sun képviselője által írásban megerősített határidők betartása érdekében.
- A jelen Szolgáltatásjegyzék nem terjed ki a Szolgáltatásból származó esetleges ajánlások megvalósítására.
- A Megrendelő akár a Szolgáltatás teljesítésének megkezdését követő, akár a Sun szakembereinek a helyszínre érkezését követő 24 órán belül lehetővé teszi a hozzáférést a számítógépes központjához, valamint az összes szükséges dokumentumhoz és rendszerhez. Ha a Sun nem kapja meg az előírt időben a hozzáférést számítógépes központhoz vagy az összes szükséges dokumentumhoz, a Megrendelőnek a Sun a mindenkor érvényes anyag- és munkadíjtáblázata alapján díjat számol fel minden olyan egész vagy töredék nap után, amely alatt a számítógépes központ vagy dokumentumok nem álltak rendelkezésre. Ha a Sun szakembereinek el kell utazniuk a helyszínről, majd vissza kell oda térniük amiatt, hogy a Megrendelő nem nyújtott hozzáférést vagy nem adta át a dokumentumokat, a Sun a Megrendelőnek a mindenkor érvényes anyag- és munkadíjtáblázata alapján mindkét irányban felszámolja az utazási költséget.
- A Megrendelő részére átadott összes felépítési specifikáció, tervspecifikáció, kézikönyv, kezelési utasítás, architektúrális jegyzőkönyv, rendszertervezési dokumentum, forgatókönyv, kipróbálási terv és minden egyéb dokumentum (együtt „Szolgáltatási tételek”) mindegyike a Sun szellemi terméke, bizalmas információt és ipari titkot tartalmaz, így ezekre az alábbi kikötések érvényesek:
 - A Sun a Megrendelő számára nem kizárólagos, nem átruházható, korlátozott engedélyt ad a Szolgáltatási tételek felhasználására és sokszorosítására a Megrendelő saját belső használatára a jelen Szolgáltatásjegyzékben fent megjelölt ország területén. Az engedély a következőkre korlátozódik: (1) A Megrendelőnél kizárólag annak a hardvereszköznek és szoftvernek a futtatására és karbantartására, amelyhez a Szolgáltatási tételek tartoznak; (2) A Megrendelőnek változatlan formában fel kell tüntetnie a Sun szerzői jogára utaló jelzéseket; (3) A Megrendelő csak egyetlen on-line másolatot készíthet a kézikönyvekből, és csak archiválás céljából; (4) A Megrendelő megfizeti az összes Szolgáltatási tétel után

a példányszámnak és a felhasználók számának megfelelő díjat. Emellett a Sun birtokolja az összes Szolgáltatási tételben szereplő, abból következő vagy az által érintett elgondolás, elv, szaktudás, program, rendszer, módszertan, adat és egyéb anyag szellemi tulajdonhoz fűződő jogával kapcsolatos összes jogot, címet és érdeket. A Megrendelő a Szolgáltatási tételeket nem engedélyezheti tovább, nem terjesztheti, nem ruházhatja át, nem adhatja el és nem adhatja át harmadik személynek.

- A Megrendelő számára a Szolgáltatáshoz szükséges összes Sun szoftvereszközt külön kell beszerezni, és ezekre önálló licenzfeltételek vonatkoznak, többek között, a teljesség igénye nélkül, a megfelelő licenzdíjak megfizetésének kötelezettsége. A jelen Szolgáltatás nem ad jogosultságot semmilyen Sun hardver- és szoftvereszköz használatához.
- A Sun a jelen Szolgáltatásjegyzék alapján nem nyújt semmiféle terméktámogatást, továbbfejlesztést és frissítést sem bármilyen Sun szoftverhez, sem a Szolgáltatási tételekhez.
- Az engedély nem terjed ki a Szolgáltatási tételek bármelyikének harmadik fél telephelyén történő felhasználására, hacsak a Sun erre jogosult képviselője ezt írásban kifejezetten nem engedélyezi.
- A Megrendelőnek az érvényes jogszabályok által megengedett teljes mértékben tilos a Szolgáltatási tételek módosítása, visszafordítása, visszafejtése, kitérítésként, kitérítés, illetve bármilyen más módon történő visszafelé tervezése.
- Az átadást követően a felelősség a leszállított anyagok (mind a hardver, mind a szoftver) kezeléséért átszáll a Megrendelőre. Ezt követően a Sun csak abban az esetben végez munkát a leszállított anyagokon, ha erről a Megrendelővel kötött terméktámogatási szerződés rendelkezik, és a Megrendelő kifizette az erre vonatkozó díjakat.
- Amikor a Sun elvégezte a jelen Szolgáltatásjegyzékben meghatározott összes feladatot, és átadta az itt meghatározott összes leszállítandó anyagot, a Megrendelő aláírja a Sun Szolgáltatásteljesítési űrlapját; a Megrendelő aláírásának hiánya azonban nincs hatással a Szolgáltatás átvételére.

Ez a Szolgáltatás a Sunnal meglévő szolgáltatási szerződés hatálya alá esik, amely a Szolgáltatások nyújtását szabályozza. Amennyiben Önök nem kötöttek olyan szolgáltatási szerződést a Sunnal, amely a Szolgáltatások nyújtását meghatározza, a Sun általi szolgáltatásnyújtást az alábbi weboldalon található feltételek szabályozzák: www.sun.com/sales/salesterms. A Szolgáltatás Lista vagy SOW a Sun részéről nem jelent árajánlatot. A fent ismertetett Szolgáltatások rendelkezésre állás tárgyát képezik, és hacsak másként nincs közölve, csak a fent hivatkozott országban áll rendelkezésre. Az ebben a Szolgáltatási listában a „Ügyfélre” való bármilyen hivatkozás a Szolgáltatás fogadójára vonatkozik. Minden egyéb, a Szolgáltatáslistában meghatározott fogalom megfelel az Ügyfél meglévő szolgáltatási szerződésében találhatóknak vagy a www.sun.com/sales/salesterms címen található értékesítési fogalmaknak.

Utolsó módosítás: 2009. május