

Service Listing: Sun Application Readiness Service (ARS), Mid Range Server

WW-PS-ARS-MID-STD

Germany

1 Umfang

Der Sun Application Readiness Service bietet eine als Projekt verwaltete Implementierung zur Erstellung eines Systems, auf dem Anwendungen geladen werden können (das „System“). Weitere Informationen finden Sie im folgenden Abschnitt („Service“). Im ersten Schritt zu einer System-Build-Spezifikation bietet Sun Design- und Beratungsservices, damit der Kunde das System in einer Produktionsumgebung ausführen kann. Sun ergreift wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um diesen Service bereitzustellen.

Vorbehaltlich einiger Einschränkungen bietet Sun im Rahmen des Service Folgendes:

- Online-Systemdokumentation, die Richtlinien zu bevorzugten Vorgehensweisen von Sun zu wichtigen technischen Verfahren enthält.
- Projektmanagementverfahren von Sun, durch die Risiken beim Kunden so gering wie möglich gehalten und eine hochwertige Projektkontrolle und ein Problemmanagement umgesetzt werden können.
- Designdokumentation, die das aus aufgeführten Komponenten zu erstellende System beschreibt.
- Implementierung eines Sun-Servers (siehe folgende Beschreibung).
- Dieser Service bezieht sich auf einen Sun-Mittelklasse-Server, nämlich einen Server des Typs Sun SPARC Enterprise E2900-E6900 oder M3000 – M5000.
- Der Server wird mit der standardmäßigen Basisversion für verstärkte Sicherheit (Security Hardening) von Sun installiert.
- Ein Testplan wird auf dem installierten System ausgeführt.
- Sun i-Runbook-Online-Dokumentation wird für Systemkomponenten installiert und konfiguriert.
- Wenn für dieses System zutreffend, werden Sun Management Center-Agenten (SunMC) in eine vorhandene SunMC-Topologie integriert.

Einschränkungen für den Service:

- Der Service ist während der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag 09:00 h bis 17:00 h (Ortszeit) verfügbar.
- Vom Service ausgeschlossen ist die Rekonfiguration von vorhandenem Speicher oder von Servern, mit denen das bereitgestellte System verbunden werden soll. Die Rekonfiguration eines vorhandenen SAN ist ebenfalls ausgeschlossen.
- Sun führt zwar die Installation, aber weder die Konfiguration noch das Testen von Sun-fremden Produkten wie Eingabe-/Ausgabe-Adapter von Drittanbietern aus.
- Nur Systemspeicher (d. h. der vom Betriebssystem verwendete Speicher) wird bei diesem Service implementiert. Alle Services im Zusammenhang mit der Installation und Konfiguration von Datenspeicher müssen separat bestellt werden und es fallen separate Gebühren an.
- Server werden nicht mit einem Speicher verbunden, der bereits von anderen Systemen verwendet wird.

- Der Service beinhaltet keine Solaris OS-Ressourcenmanagement-Konfiguration.
- Die Installation eines SunMC-Servers ist nicht in diesem Service enthalten.
- Bei dem Server muss es sich um einen Sun-Server handeln, der von Sun oder einem von Sun autorisierten Wiederverkäufer erworben wurde.

Sun führt die folgenden Aktivitäten durch (siehe nachstehende ausführliche Beschreibung):

- Sun Application Readiness-Service-Initiierung
- Sun Application Readiness-Servicekontrolle
- Systemdesign
- Sun-Server-Build-Spezifikation
- Volume Management-Installationstest (Solaris-Startdatenträger)
- Systemkonfigurationsanpassung
- Sun-Servertest
- Sun i-Runbook-Servicebereitstellung
- Betriebsübergabe
- Sun Application Readiness-Projektabschluss

Überblick über die im Rahmen des Services bereitzustellenden Leistungen und Materialien:

- Projektstartdokument (PID)
- Projektplan
- Protokoll der formellen Besprechung
- Risikoprotokoll
- Problemprotokoll
- Fortschrittsberichte
- Dokumentation zum Systemdesign
- Testplan
- Sun-Server-Build-Spezifikation
- Sicherung der Sun-Serversystemebene
- Abgeschlossene und dokumentierte Sun-Serverinstallationstests
- Abgeschlossene und dokumentierte Volume Management-Installationstests für die Solaris-Bootumgebung
- System konfiguriert gemäß vereinbartem Designdokument und Build-Spezifikation
- Abgeschlossene und dokumentierte Sun-Servertests
- Installiertes und konfiguriertes Sun i-Runbook
- Systemsicherungen
- Unterzeichnetes Übergabezertifikat
- Projektordner

1.1 Sun Application Readiness Service-Initiierung

Sun überprüft zusammen mit dem Kunden die Bedingungen und Voraussetzungen von Sun für die Durchführung des Service. Außerdem führt Sun mit den zuständigen Kontaktpersonen ein

Projektstart-Meeting durch, um die Servicequalität sowie die Rollen, Verantwortlichkeiten und den Arbeitsplan zu besprechen. Um die Bereitstellung des Services zu vereinfachen, einigen sich Sun und der Kunde auf einen Zeitplan und allgemeinen Zeitrahmen für die Durchführung des Services. Das kann gegebenenfalls zusätzliche Meetings und die Festlegung bestimmter Haupttermine beinhalten.

Bei der Service-Initiierung führt Sun Folgendes aus:

- Erarbeitung eines detaillierten Projektplans, in dem die auszuführenden Aktivitäten, Ressourcen und Zeitrahmen aufgeführt sind.
- Ermittlung von Projektkontrollmechanismen
- Erstellen eines Projektstartdokuments (PID)

Im Projektstartdokument ist die jeweilige Projektorganisation aufgeführt, einschließlich der Managementberichtspfade vom Kunden und von Sun. Außerdem sind Bestimmungen zu Annahmen, Risiken, Änderungskontrolle und Qualitätskontrolle enthalten.

1.1.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

- Liste der Kontaktpersonen beim Kunden für die Bereitstellung des Services

1.1.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Projektstartdokument
- Projektplan

1.2 Sun Application Readiness Service-Überprüfung

Es werden Fortschrittsberichte erstellt und während der Besprechungen zwischen dem Projektmanager von Sun und dem Projektmanager auf Kundenseite erörtert. Projektrisiken und -probleme, die während des Services festgestellt wurden, werden vom Sun-Projektmanager dokumentiert und während des Services von Sun und dem Kunden überprüft.

1.2.1 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Protokoll der Besprechung (zur Dokumentierung der besprochenen Themen)
- Risikoprotokoll (zur Dokumentierung der festgestellten Projektrisiken)
- Problemprotokoll (zur Dokumentierung der festgestellten Probleme, die mit dem Kunden gelöst werden müssen)
- Fortschrittsberichte (zur Dokumentierung des Fortschritts bei der Erreichung der Projektziele)

1.3 Systemdesign

Sun ernennt einen Designberater, der für das gesamte Design des Systems verantwortlich ist. Sun analysiert und dokumentiert die Geschäfts- und technischen Voraussetzungen. Die Voraussetzungen werden anschließend analysiert, um die Designdokumentation zu erstellen, in der alle Systemkomponenten beschrieben sind, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf:

- Server
- Speicher
- Speichernetzwerke (SANs)
- Sicherung und Wiederherstellung
- Sicherheit
- Systemmanagement und Betriebsmanagement

- Anwendungen

In der Dokumentation sind alle technischen Komponenten in ihre zugehörigen Unterkomponenten der ersten Ebene aufgegliedert. In den folgenden Beispielen wird die in dieser Aktivität enthaltene Aufgliederung dargestellt:

- Server: Anzahl und Typen von CPUs, Speicher, E/A-Subsysteme, Solaris-Zonen und Softwarepakete
- Speicher: Volumengrößen, Dateisystemgrößen und Softwarepakete
- Cluster: Knotenkonfigurationen und Failover-Strategien, Ressourcengruppen und Datendienste
- Sicherheit und Netzwerk
- Sicherung / Wiederherstellung: Anzahl der Clients, Server und Speicherkomponenten, Softwarepakete und Sicherungs-/Wiederherstellungsstrategien

Die Designdokumentation besteht aus einem Dokument mit einem Überblick über das Design und kann außerdem ein oder mehrere ausführlichere Designdokumente enthalten, je nach Art der Technologie und den Voraussetzungen des Systems. Sun stellt dem Kunden ein Dokument mit einem Überblick über das Design vor dem Beginn ausführlicher Designaktivitäten zur Verfügung, die sich speziell auf die einzelnen Subsysteme jeder Komponente beziehen. Gegebenenfalls werden zusätzliche Informationsdokumente zur Verfügung gestellt, um Hintergrundinformationen zu den jeweiligen Sun-Technologien zu bieten.

Sun stellt dem Kunden die Dokumentation zum Systemdesign vor dem Beginn von Build-Spezifikationsaktivitäten zur Verfügung.

Nachdem die Systemvoraussetzungen erkannt wurden, wird ein Testplan erstellt, in dem alle Komponenten des Systemdesigns enthalten sind. Der Testplan basiert auf den bevorzugten Vorgehensweisen von Sun und wird dem Kunden vor Beginn des Testens zur Verfügung gestellt.

1.3.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

- Analyisierte Kundenvoraussetzungen

1.3.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Dokumentation zum Systemdesign
- Testplan

1.4 Sun-Server-Build-Spezifikation

Sun berät mit dem Kunden die Entwicklung einer detaillierten Build-Spezifikation für jeden während der Installation zu verwendenden Sun-Server.

In der Build-Spezifikation ist die Konfiguration der von Sun bereitgestellten Hardware und Systemsoftware, die Systemdatenträger-Layouts und die Netzwerkkonfiguration ausführlich beschrieben. Die Build-Spezifikation basiert auf der bevorzugten Vorgehensweise von Sun.

Für jeden Sun-Server dokumentiert Sun Folgendes:

- Client-Konfiguration von DNS, NIS, NIS+
- Systemdatenträger-Layout einschließlich Swap
- Systemdatenträger-Spiegelung und logisches Volume Management
- Betriebssystemrevisionen und bestimmte Patch-Voraussetzungen
- Zeitzoneinformationen

- Zu installierende Betriebssystempakete
- Domänenkonfigurationsvoraussetzungen (bis zu zwei (2) Domänen)
- Lights Out Management (falls erforderlich)
- Gegebenenfalls Installation von ungebündelter Software

Die Build-Spezifikation(en) muss/müssen auf der Dokumentation zum Systemdesign basieren.

Die Vorgehensweise zum Testen der Installation gemäß dem standardmäßigen Sun-Installationstestplan wird von Sun ausgearbeitet und vom Kunden bestätigt.

Sun stellt dem Kunden die Build-Spezifikation(en) zur Überprüfung und Genehmigung zur Verfügung, bevor Sun mit dem System-Build beginnt.

1.4.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

- Dokumentation zum Systemdesign
- Vom Kunden zur Verfügung gestellte Konfigurationsanforderungen

1.4.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Sun-Server-Build-Spezifikation(en)

1.5 Sun-Server-Installation

Während der Installation führt Sun die Vorgänge Auspacken, Montage, Anschließen und ausführlichen Dauertest (Soak Test) für die Hardware gemäß der Sun-Server-Build-Spezifikation durch. Sun führt die Installation, das Patching und die Lizenzierung der Systemsoftware gemäß der Sun-Server-Build-Spezifikation durch.

Sun führt eine grundlegende Sicherung der Systemdatenträger auf die vom Kunden bereitgestellten Datenträger mithilfe des Solaris-Dienstprogramms ufsdump durch.

1.5.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

- Implementierung der Empfehlungen zur Standortüberprüfung (falls erforderlich)
- Sun-Server-Build-Spezifikation
- Bereitstellung einer vollständig betriebsbereiten Netzwerkinfrastruktur wie in der Build-Spezifikation beschrieben

1.5.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Sicherung der Sun-Server-Systemfestplatte

1.6 Sun-Server-Installationstest

Sun führt eine Reihe von Tests gemäß Testplan bei dem/den Sun-Server(n) durch, um die Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Wartungsfreundlichkeit (RAS - Reliability, Availability, Serviceability) des/der Server(s) in der Rechenzentrumumgebung des Kunden zu bewerten. Sun führt die Tests zusammen mit den Mitarbeitern des Kunden durch und dokumentiert und übergibt die Ergebnisse an den Kunden.

1.6.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

- Testplan

1.6.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Abgeschlossene und dokumentierte Tests

1.7 Sun Standard Edition i-Runbook-Servicebereitstellung

Sun i-Runbook ist eine webbasierte Zusammenstellung von Systemadministrationsverfahren, die auf die Rechenzentrumskomponenten des Kunden zugeschnitten sind. Die verwendeten Verfahren sind von Sun bevorzugte Vorgehensweisen und beinhalten Themen wie Start und Herunterfahren von Komponenten und Anwendungen, allgemeine Verwaltungsaufgaben, Wartungsaufgaben, Fehlerbehebungs- und Wiederherstellungsaufgaben sowie Referenzinformationen. Die Verfahren sind in leicht verständliche Module eingeteilt und enthalten außerdem ausführliche Endbenutzerhandbücher und technische Handbuchseiten.

Das Sun i-Runbook weist einen Suchmechanismus auf, den sogenannten Explorer Reader (der eine Webansicht der Explorer-System-Build-Berichte ermöglicht), sowie ein auf Java-Technologie basiertes Framework, durch das der Benutzer dem Sun i-Runbook Inhalt hinzufügen kann. Anweisungen und Vorlagen sind im Lieferumfang enthalten.

Bereitstellung des Sun i-Runbook enthält:

- Sun i-Runbook-Module, die für die Hardwareinstallation geeignet sind, die von dieser Serviceliste abgedeckt ist
- Konfiguration des Sun i-Runbook gemäß den Kontakt- und Servicevertragsdetails des Kunden
- Demonstration der Funktionen und Verwendung des Sun i-Runbook für die verantwortlichen Mitarbeiter beim Kunden
- Bereitstellung von Informationen zur Verwendung der von Sun zur Verfügung gestellten Vorlagen und Richtlinien zum Hinzufügen von Inhalt und Dokumenten zum Sun i-Runbook

1.7.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

Keine

1.7.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Installiertes und konfiguriertes Sun i-Runbook
Ein webbasiertes Sun i-Runbook, das gemäß den Lizenzbestimmungen für „Serviceposten“ im Abschnitt „Annahmen“ dieser Serviceliste verwendet werden kann.

1.8 Betriebsübergabe

Sun sichert die Systemkonfiguration (falls erforderlich) auf die vom Kunden bereitgestellten Datenträger. Betriebsabläufe für das System werden vorgeführt und Kennwörter werden übergeben. Die Verantwortung für den Systembetrieb und das Systemmanagement wird anschließend an den Kunden und/oder das angegebene Support-Unternehmen übertragen. Der Kunden unterzeichnet das Übergabezertifikat, in dem bestätigt wird, dass alle notwendigen Installationsaufgaben abgeschlossen sind.

1.8.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

- Unterzeichnete Testergebnisse

1.8.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Systemsicherungen
- Unterzeichnetes Übergabezertifikat (falls erforderlich)

1.9 Sun Application Readiness-Projektabschluss

Projektabschluss-Meeting zwischen Sun und dem Kunden mit folgenden Vorgängen:

- Bestätigung der Übergabe aller bereitzustellenden Leistungen und Materialien, einschließlich

derjenigen, die durch das PID geändert wurden, sowie anschließende Änderungskontrollmaßnahmen

- Bestätigung, dass erforderliche Support-Vereinbarungen vorhanden sind
- Bestätigung, dass alle aktuellen Projektprobleme entweder gelöst sind oder dass es eine Vereinbarung zur Bewältigung dieser Probleme nach Projektabschluss gibt
- Unterzeichnung des Serviceabschlussformulars, in dem der Abschluss des Services dokumentiert wird

1.9.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität

- Alle Aktivitäten abgeschlossen

1.9.2 Bereitstellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität

- Serviceabschlussformular

2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt Sun Folgendes zur Verfügung:

- Einen Projektmanager, der folgende Aufgaben erfüllen kann:
 - Anleitung und Führung der Mitarbeiter des Kunden entsprechend den von Sun festgelegten Anforderungen, um den Erfolg des Projekts zu gewährleisten
 - Rechtzeitige Bereitstellung der von Sun angeforderten Informationen und Ressourcen, damit Sun den Service erbringen kann
 - Sicherstellung der eigenen Verfügbarkeit für Sun vor Ort innerhalb des Zeitraums der Servicebereitstellung
 - Koordinierung aller erforderlichen Projektbesprechungen mit den am Projekt beteiligten Mitarbeitern des Kunden (falls erforderlich)
 - Entgegennahme aller im Rahmen dieses Services bereitzustellenden Materialien und Dienstleistungen
 - Erteilung aller erforderlichen Genehmigungen für den Kunden gemäß den folgenden Bestimmungen unter „Eskalationsprozedur“
- Ausreichender Arbeitsplatz für das Personal von Sun, sowie Zugang zu Telefonen, Kopier- und Faxgeräten, Konferenzräumen und Druckern, sofern im angemessenen Rahmen erforderlich
- Eine Liste oder Übersicht der relevanten betriebswirtschaftlichen Anforderungen und Service-Level-Vereinbarungen des Kunden
- Zugang zu den verantwortlichen Mitarbeitern beim Kunden in allen relevanten Fachgebieten (Business, IT und Operations)
- Park- und Zugangsgenehmigungen, sofern von Sun für die Serviceerbringung als notwendig erachtet
- Rechtzeitige Reaktion (d. h. innerhalb eines Zeitraums, der die von Sun geplante Bereitstellung des Services nicht gefährdet) auf alle Anforderungen seitens Sun zur Bereitstellung von Informationen durch den Kunden
- Rechtzeitige Bereitstellung von Informationen und Unterstützung seitens der Lieferanten von Sun-fremden Geräten und Services, die Sun für die Bereitstellung des Service als notwendig erachtet (d. h. die Bereitstellung der Informationen und der Unterstützung muss innerhalb eines Zeitraums erfolgen, der die von Sun geplante Bereitstellung des Service nicht gefährdet)

- Alle vom Kunden verwendeten und für die Servicebereitstellung relevanten Performancestandards für die Geschäftsabläufe
- Rechtzeitige Reaktion (d. h. innerhalb eines Zeitraums, der die geplante Erbringung des Services von Sun nicht gefährdet) auf Anforderungen zur Überprüfung aller mit dem Service in Zusammenhang stehender Dokumentation
- Der Kunde stellt den am Projekt beteiligten Sun-Mitarbeitern Zugang zu Verwaltungs- und/oder technischen Ressourcen für kritische Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Service zur Verfügung. Alle Mitteilungen, die das Ergreifen einer Entscheidung verlangen, sind innerhalb von 24 Stunden zu beantworten.
- Der Kunde bietet die notwendige Unterstützung, um einen rechtzeitigen Zugang zu Drittanbietern und anderen Kundenressourcen, wie von Sun angefordert, zur Verfügung zu stellen.
- Der Kunde stellt den am Projekt beteiligten Sun-Mitarbeitern Zugang zur gesamten projektbezogenen Dokumentation zur Verfügung (wie von Sun angefordert).
- Der Kunde genehmigt alle Anforderungen auf Änderungen am Umfang rechtzeitig und angemessen.
- Eine Eskalationsprozedur mit Kontaktinformationen für den Fall, dass Sun keine rechtzeitige Antwort erhalten hat oder dass durch eine andere Nichteinhaltung vom Kunden die Bereitstellung des Services innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens gefährdet ist („Eskalationsprozedur“).

3 Verantwortung von Sun

Sun ernennt für diesen Service einen Projektmanager und koordiniert die Projektmanagementaufgaben mit dem Projektmanager des Kunden. Der Projektmanager von Sun ist hauptsächlich für die Koordination sämtlicher Aktivitäten im Rahmen des Service zuständig, wie die Planung von Ressourcen, die Bestätigung der Projektaktivitäten und die Durchführung der zu erbringenden Leistungen im Rahmen dieser Serviceliste und aller entsprechenden Haupttermine. Der Projektmanager von Sun fungiert für diesen Service als der Hauptansprechpartner von Sun.

4 Annahmen

Bei der Erbringung dieses Service geht Sun von den folgenden Annahmen aus, zusammen mit denjenigen, die an anderer Stelle in dieser Serviceliste aufgeführt sind. Sollte sich eine dieser Annahmen als falsch oder unvollständig erweisen, oder sollte der Kunde einer der in dieser Serviceliste aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht nachkommen, so behält sich Sun das Recht vor, den Preis, Umfang oder Zeitplan für den Service zu ändern.

- Der Kunde verfügt über gültige Lizenzen für jede Software von Drittanbietern, die durch diesen Service abgedeckt wird, und alle Lizenzen decken die Verwendung der Software durch Sun ab.
- Sun stellt den Service an nur einem einzigen Standort bereit (wenn nicht anders angegeben). Ein Standort besteht aus einem Gebäude. Sun hat nach eigenem Ermessen das Recht zu bestimmen, ob ein Standort mit einem oder mehreren Servern oder Speichersubsystemen tatsächlich ein Standort ist. Bei zusätzlichen Besuchen vor Ort fallen weitere Reise- und Arbeitskosten an, die nach den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Preisen für Zeit- und Materialaufwand von Sun berechnet werden.
- Sämtliche Planungszeiten für den Service basieren auf der wirtschaftlich angemessenen technischen Einschätzung durch Sun anhand der verfügbaren Informationen. Die tatsächliche Servicedauer kann variieren.

- Der Kunde stellt Personal zur Unterstützung von Sun bereit, das entsprechend geschult ist (z. B. als Solaris-Systemadministrator).
- Die Bereitstellung des Services durch Sun erfolgt auf der Grundlage, dass der Kunde regelmäßig Sicherungen am vorgeschlagenen Standort durchführt, bevor Sun den Service erbringt. Sun übernimmt keinerlei Verantwortung für die Daten des Kunden bei der Bereitstellung des Services.
- Termine, Uhrzeiten und Orte von Besprechungen müssen für beide Seiten akzeptabel sein.
- Sun behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen Subunternehmer zur Bereitstellung des Service einzusetzen.
- Der Service beginnt ab einem für beide Seiten akzeptablen Datum.
- Die im Zusammenhang mit dieser Serviceliste beschriebenen Aufgaben und Leistungen gelten mit ihrer Bereitstellung als vom Kunden akzeptiert.
- Bei der Bereitstellung des Service ist Sun nur zur Ausführung bzw. Erbringung der Aufgaben und Leistungen verpflichtet, die in dieser Serviceliste ausdrücklich festgelegt sind.
- Wenn von Sun nicht anders angegeben, muss die gesamte von Sun angeforderte servicebezogene Dokumentation mindestens eine Woche vor dem ersten Besuch von Sun am Standort zur Verfügung gestellt werden.
- Alle Dienstleistungen werden während der normalen Arbeitszeiten durchgeführt.
- Sun unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die kritischen Zeitrahmen einzuhalten, die vom Kunden festgelegt wurden und denen ein befugter Vertreter von Sun schriftlich zugestimmt hat.
- Die Berücksichtigung von Projektempfehlungen, die aus der Bereitstellung des Service resultieren, ist im Leistungsumfang dieser Serviceliste nicht inbegriffen.
- Der Kunde stellt innerhalb von 24 Stunden ab Beginn der Bereitstellung des Service oder ab dem Zeitpunkt des Eintreffens der Mitarbeiter von Sun vor Ort – je nach dem, welcher Zeitpunkt früher eintritt – Zugang zu seinem Rechenzentrum sowie allen erforderlichen Dokumenten und Systemen bereit. Wenn die Sun-Mitarbeiter innerhalb dieses Zeitrahmens keinen Zugang zum Rechenzentrum und zu den erforderlichen Dokumenten erhalten, werden dem Kunden für jeden Tag oder Teil eines Tages, an dem kein Zugang zum Rechenzentrum oder zu Dokumenten möglich ist, Kosten in Rechnung gestellt, die sich nach den aktuellen Preisen für Zeit- und Materialaufwand von Sun richten. Wenn der Kunde versäumt, für physischen Zugang oder Zugang zu Dokumenten zu sorgen und die Sun-Mitarbeiter aufgrund dessen den Standort verlassen und wieder zurückkehren müssen, werden dem Kunden die Reisekosten für die Rück- und Wiederanfahrt in Rechnung gestellt, wobei die aktuellen Preise für Zeit- und Materialaufwand gelten.
- Alle Build-Spezifikationen, Designspezifikationen, Runbooks, Richtlinien für Operationen, Architekturberichte, Dokumente zum Systemdesign, benutzerdefinierte Skripte, Testpläne und/oder andere Dokumentation (zusammenfassend „Serviceposten“), die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurden, enthalten geistiges Eigentum von Sun sowie vertrauliche Informationen und Geschäftsgeheimnisse von Sun und unterliegen folgenden Bedingungen:
 - Sun gewährt dem Kunden eine nicht ausschließliche und nicht übertragbare eingeschränkte Lizenz zur Verwendung und Reproduktion von Serviceposten für die eigenen betriebsinternen Zwecke des Kunden in dem weiter oben in dieser Serviceliste angegebenen Land. Die Lizenz ist beschränkt auf: (1) Die Hardware und Software, für die die Serviceposten zur Verfügung gestellt wurden, werden

beim Kunden intern ausgeführt und gewartet. (2) Der Kunde reproduziert unverändert alle Hinweise zum Eigentumsrecht von Sun. (3) Der Kunde erstellt nur eine Onlinekopie der Runbooks, die ausschließlich zur Archivierung dient. (4) Der Kunde zahlt die entsprechende Gebühr für die Anzahl der Kopien und die Anzahl der Benutzer der Serviceposten. Sun behält außerdem alle Rechte, Ansprüche und Eigentumsrechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Rechte zum geistigen Eigentum, an und auf eine bestimmte oder alle Ideen, Konzepte, Fachkenntnisse, Programme, Systeme, Methoden, Daten oder andere Materialien, die in den Serviceposten enthalten sind, diesen zugrunde liegen oder anhand dieser praktisch angewandt werden. Dem Kunden ist die Unterlizenzvergabe, das Verteilen, das Übergeben, der Wiederverkauf oder das Übertragen von Serviceposten nicht gestattet.

- Sämtliche vom Kunden für den Service benötigte Software von Sun muss separat erworben werden und unterliegt separaten Lizenzbedingungen. Dazu gehören u. a. ohne Einschränkung die Zahlungsbedingungen. Im Rahmen dieser Serviceliste wird dem Kunden keine Lizenz zur Verwendung von Sun-Software gewährt.
- Sun stellt keinen Support (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Upgrades oder Updates) für die Serviceposten oder die gesamte Sun-Software gemäß dieser Serviceliste zur Verfügung.
- Es wird keine Lizenz zur Verwendung der Serviceposten an Standorten von Dritten gewährt, sofern dies nicht ausdrücklich mit einem befugten Vertreter von Sun schriftlich vereinbart wurde.
- Soweit gesetzlich zulässig, ist dem Kunden die Änderung, Dekompilierung, Disassemblierung, Entschlüsselung, Extrahierung oder ein anderweitiges Reverse Engineering von Serviceposten untersagt.
- Nach der Bereitstellung geht die Verantwortlichkeit für die Verwaltung der Leistungen (einschließlich Hardware und Software) auf den Kunden über. Späterhin übernimmt Sun nur Aufträge für Leistungen, die unter der Verantwortlichkeit von Sun gemäß einem separaten Supportvertrag bereitgestellt wurden, der zwischen Sun und dem Kunden abgeschlossen wurde und die Zahlung entsprechender Gebühren verlangt.
- Der Kunde unterzeichnet das Serviceabschlussformular von Sun, nachdem Sun alle in dieser Serviceliste festgelegten Aufgaben ausgeführt und alle Leistungen bereitgestellt hat, wobei die fehlende Unterzeichnung des Abschlussformulars durch den Kunden keine Auswirkungen auf die Annahme des Service hat.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen dem Kunden und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keinen Servicevertrag verfügen, in dem die Serviceleistung geregelt ist, unterliegt die Serviceleistung von Sun den Bedingungen unter www.sun.com/sales/salesterms. Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung oder SOW auf den „Kunden“ Bezug genommen wird, ist damit die Partei gemeint, die zum Erhalt der Services berechtigt ist. Alle anderen in dieser Serviceliste festgelegten Bedingungen entsprechen den Bestimmungen in der vorhandenen Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Sun oder den Verkaufsbedingungen unter www.sun.com/sales/salesterms (je nach Gültigkeit).