

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

WW-PS-ARS-MID-STD

Italy

1 Scopo

Il Sun Application Readiness Service fornisce un'implementazione gestita in base al progetto che prepara un sistema per le applicazioni da caricare (il "sistema"), come descritto in dettaglio più avanti (il "servizio"). Per consentire un approccio iniziale alle specifiche di compilazione del sistema, Sun fornirà servizi di progettazione e consulenza per consentire al cliente di eseguire il sistema in un ambiente di produzione. Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio.

In base alle limitazioni del servizio, Sun fornirà le seguenti attività di installazione come parte del servizio:

- Documentazione di sistema online che incorpora le linee guida della prassi preferita da Sun per le principali procedure tecniche.
- Metodologia di gestione dei progetti di Sun finalizzata all'assistenza del cliente nella riduzione dei rischi e nell'implementazione di livelli elevati di controllo dei progetti e di gestione dei problemi.
- Documentazione di progettazione che descrive il sistema da creare a partire dai componenti elencati.
- Implementazione di un server Sun, come descritto di seguito.
- Il servizio si applica a un singolo server Sun mid range, precisamente a Sun SPARC Enterprise E2900-E6900 o M3000 – M5000.
- Il server verrà installato con la linea di base standard di protezione avanzata di Sun.
- Nel sistema installato verrà eseguito un piano di test.
- La documentazione online Sun i-Runbook verrà installata e configurata per i componenti di sistema.
- Se appropriato per il sistema, gli agenti del Sun Management Center (SunMC) saranno integrati in una topologia SunMC esistente.

Limitazioni relative al servizio:

- Il servizio sarà fornito durante le ore di ufficio normali da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 17.00 ora locale.
- Il servizio esclude la riconfigurazione di memoria esistente o di server ai quali il sistema installato verrà collegato. È inoltre esclusa la riconfigurazione di una rete SAN esistente.
- Sun installerà ma non configurerà né collauderà prodotti non Sun quali adattatori di ingressi/uscite di terze parti.
- Solo la memorizzazione del sistema (ad esempio la memorizzazione utilizzata dal sistema operativo) è implementata in questo servizio. Qualsiasi servizio relativo all'installazione e alla configurazione della memorizzazione di dati deve essere ordinato a parte; verranno applicate tariffe a parte.
- I server non verranno collegati alla memorizzazione che già in uso per gli altri sistemi.

- Il servizio non include la configurazione di gestione delle risorse del sistema operativo Solaris.
- L'installazione di un server SunMC non è inclusa nel servizio.
- Il server deve essere un server Sun acquistato da Sun o da un rivenditore autorizzato Sun.

Sun eseguirà e seguenti attività come descritto in dettaglio più avanti:

- Avvio del servizio Sun Application Readiness
- Controllo del servizio Sun Application Readiness
- Progettazione del sistema
- Specifiche di compilazione del server Sun
- Test di installazione della gestione volumi (dischi di avvio Solaris)
- Personalizzazione della configurazione del sistema
- Test del server Sun
- Distribuzione del servizio Sun i-Runbook
- Consegna operativa
- Chiusura del servizio Sun Application Readiness

Riepilogo dei servizi forniti:

- Documento di avvio del progetto (PID)
- Piano del progetto
- Verbali di incontro formale
- Registro di rischio
- Registro dei problemi
- Report di avanzamento
- Documentazione della progettazione del sistema
- Piano del test
- Specifiche di compilazione del server Sun
- Backup a livello di sistema del server Sun
- Test di installazione del server Sun completati e con documentazione disponibile
- Test di installazione della gestione volumi completati e con documentazione disponibile per l'ambiente di avvio di Solaris
- Sistema configurato per il documento di progettazione e le specifiche di compilazione concordate
- Test di installazione del server Sun completati e con documentazione disponibile
- Sun i-Runbook installati e configurati
- Backup del sistema
- Certificato di consegna firmato
- Cartella del progetto

1.1 Avvio del servizio Sun Application Readiness

Sun collaborerà con il cliente per rivedere le condizioni e i prerequisiti di Sun per la prestazione del servizio. Inoltre Sun organizzerà una riunione di progetto iniziale con i rappresentanti del cliente designati per finalizzare la strategia del progetto e definire ruoli, responsabilità e tempi di lavoro. Per semplificare la consegna del servizio, Sun e il cliente converranno sulla programmazione del servizio e sui tempi generali previsti per garantire prestazioni ottimali, tra cui eventuali incontri aggiuntivi e identificazione di tappe specifiche.

In connessione con l'avvio del servizio, Sun:

- Preparare un piano di progetto dettagliato, che identificheranno attività, risorse e tabella di marcia da completare.
- Stabilire meccanismi di controllo del progetto.
- Creare un documento di avvio del progetto (PID)

con una descrizione dettagliata dell'organizzazione specifica del progetto, inclusi i percorsi dei report di gestione del cliente e di Sun. Tale documento conterrà inoltre condizioni su presupposti, rischi, controllo delle modifiche e controllo di qualità.

1.1.1 Prerequisiti delle attività

- Elenco di contatti del cliente per la consegna del servizio.

1.1.2 Prerequisiti delle attività

- Documento di avvio del progetto.
- Piano del progetto.

1.2 Controllo del servizio Sun Application Readiness

I report di avanzamento verranno redatti e utilizzati durante gli incontri di revisione tra il project manager Sun e il project manager del cliente. Rischi e problemi di progetto, identificati durante il servizio, saranno documentati dal project manager Sun e rivisti nell'intero servizio sia da Sun che dal cliente.

1.2.1 Attività fornite

- Verbali degli incontri (per documentare gli argomenti discussi).
- Registro dei rischi (per documentare i rischi di progetto identificati).
- Registro dei problemi (per documentare i problemi identificati da risolvere con il cliente).
- Report di avanzamento (per documentare l'avanzamento verso gli obiettivi del progetto).

1.3 Progettazione del sistema

Sun nominerà un consulente di progettazione responsabile per la progettazione complessiva del sistema. Sun valuterà e documenterà i requisiti commerciali e tecnici. I requisiti verranno quindi analizzati per redigere documentazione di progettazione che descrive tutti i componenti del sistema, inclusi ma senza limitazioni:

- Server
- Archiviazione
- Reti SAN (Storage Area Network)
- Backup e ripristino
- Sicurezza

- Gestione di sistema e gestione delle operazioni
- Applicazioni

La documentazione fornirà un'analisi di primo livello di ciascun componente tecnico nei vari sottocomponenti. I seguenti esempi illustrano l'analisi di livello coperta da tale attività:

- Server: numeri e tipi di CPU, memoria, sottosistemi I/O, zone Solaris e pacchetti software.
- Archiviazione: dimensioni di volume, dimensioni di file system e pacchetti software.
- Cluster: configurazioni di nodi e strategie di failover, gruppi di risorse e servizi di dati.
- Sicurezza e reti.
- Backup/ripristino: numeri di client, server e componenti di memorizzazione, pacchetti software e strategie di backup/ripristino.

La documentazione di progetto includerà un documento di progettazione di livello elevato e potrebbe anche includere uno o più documenti di progetto dettagliati in base alla natura della tecnologia e ai requisiti del sistema. Prima dell'inizio di qualsiasi attività di progettazione specifica Sun fornirà al cliente il documento di progettazione di livello generale, incentrato sui singoli sottosistemi all'interno di ciascun componente. Se necessario, documentazione con informazioni supplementari può essere inoltre fornita come informazione correlata sulle tecnologie di Sun pertinenti.

Sun fornirà la documentazione di progettazione al cliente prima dell'avvio di attività richieste in base alle specifiche di compilazione.

Quando i requisiti di sistema vengono compresi, verrà creato un piano di test che copre tutti i componenti interni alla progettazione del sistema. Il piano del test si baserà sulla prassi preferita da Sun e sarà fornita al cliente prima dell'inizio di qualsiasi test.

1.3.1 Prerequisiti delle attività

- Valutazione dei requisiti del cliente.

1.3.2 Prerequisiti delle attività

- Documentazione della progettazione del sistema.
- Piano dei test.

1.4 Specifiche di compilazione del server Sun

Sun deve consultare il cliente per sviluppare specifiche di compilazione dettagliate per ciascun server Sun da utilizzare durante l'installazione.

Le specifiche di compilazione devono spiegare la configurazione dell'hardware Sun fornito e del software di sistema, i layout dei dischi di sistema e la configurazione di rete. Le specifiche di costruzione si baseranno sulla prassi preferita da Sun.

Per ciascun server Sun, Sun documenterà quanto segue:

- Configurazione client DNS, NIS, NIS+
- Configurazione del disco di sistema incluso lo swap
- Mirroring del disco di sistema e gestione del volume logico
- Revisioni dei sistemi operativi e requisiti di patch specifici
- Informazioni sul fuso orario
- Pacchetti di sistemi operativi da installare

- Requisiti di configurazione del dominio (fino a due (2) domini)
- LOM (Lights out management), ove applicabile
- Software non in bundle da installare

Le specifiche della compilazione si baseranno sulla documentazione della progettazione di sistema.

La procedura per i test di installazione in conformità con il piano dei test di installazione standard di Sun devono essere descritti da Sun e confermati dal cliente.

Sun fornirà le specifiche di compilazione al cliente per la revisione e l'approvazione prima che Sun proceda con la compilazione del sistema.

1.4.1 Prerequisiti delle attività

- Documentazione della progettazione del sistema.
- Requisiti di configurazione forniti dal cliente.

1.4.2 Prerequisiti delle attività

- Specifiche di compilazione del server Sun

1.5 Installazione del server Sun

Durante l'installazione, Sun disimballerà, monterà, collegherà l'hardware e ne eseguirà un soak test come indicato nelle specifiche di compilazione del server Sun. Sun installerà, applicherà patch e licenza del software di sistema in base alle specifiche di compilazione del server Sun.

Sun eseguirà un backup di base dei dischi di sistema nei supporti forniti dal cliente tramite l'utilità Solaris ufsdump.

1.5.1 Prerequisiti delle attività

- Consigli sulle verifiche di sito (dove applicabili).
- Specifiche di compilazione del server Sun
- Condizioni di infrastruttura di rete operativa completa come descritto nelle specifiche di compilazione.

1.5.2 Attività fornite

- Backup del disco di sistema del server Sun

1.6 Test di installazione del server Sun

Sun deve eseguire una serie di test sui server Sun in base a quanto indicato nel piano di test per valutare le funzioni di affidabilità, la disponibilità e manutenzione (RAS) dei server all'interno dell'ambiente datacenter del cliente. Sun eseguirà i test insieme al personale del cliente, produrrà la documentazione e consegnerà i risultati al cliente.

1.6.1 Prerequisiti delle attività

- Piano dei test.

1.6.2 Prerequisiti delle attività

- Test completati e con documentazione disponibile

1.7 Distribuzione del servizio Sun i-Runbook edizione standard

Sun i-Runbook è una raccolta di procedure di amministrazione del sistema basate sul Web, specifiche per i componenti del datacenter del cliente. Verranno utilizzate le procedure ritenute da Sun maggiormente adeguate, relative ad argomenti quali avvio e arresto di componenti e applicazioni, attività di amministrazione generale, attività di manutenzione, risoluzione dei problemi e attività di ripristino, informazioni di riferimento. Le procedure verranno organizzate in moduli di facile consultazione e corredate con manuali per l'utente finale dettagliati e con pagine di specifiche tecniche.

In Sun i-Runbook è disponibile un meccanismo di ricerca, Explorer Reader, che consente di visualizzare in formato Web i report di compilazione del sistema e una struttura basata su Java che consente di aggiungere contenuto a Sun i-Runbook. Istruzioni e modelli verranno inclusi.

La distribuzione di Sun i-Runbook include:

- I moduli Sun i-Runbook appropriati all'installazione hardware coperti dal presente Elenco di servizi.
- Configurazione del Sun i-Runbook in conformità ai dati di contatto del cliente e del contratto del servizio.
- Dimostrazione di funzioni e funzionalità del Sun i-Runbook per il personale competente del cliente.
- Trasferimento di informazioni sull'utilizzo di modelli e linee guida fornite da Sun per l'aggiunta di contenuto a Sun i-Runbook.

1.7.1 Prerequisiti delle attività

Nessuno.

1.7.2 Prerequisiti delle attività

- Sun i-Runbook installato e configurato.

Un Sun i-Runbook basato su Web che può essere utilizzato come precedentemente stabilito nelle condizioni di licenza sulle voci di servizio della sezione Presupposti del presente elenco di servizi.

1.8 Consegna operativa

Sun eseguirà il backup della configurazione di sistema (dove applicabile) al supporto fornito dal cliente. Procedure funzionali per il sistema verranno dimostrate e le password verranno consegnate. La responsabilità per il funzionamento e la gestione del sistema verrà quindi trasferita al cliente e/o all'organizzazione di supporto designata. Il cliente firmerà il certificato di trasferimento che conferma che tutte le attività di installazione essenziali sono complete.

1.8.1 Prerequisiti delle attività

- Risultati dei test approvati.

1.8.2 Prerequisiti delle attività

- Backup del sistema.
- Certificato di consegna firmato (dove applicabile).

1.9 Chiusura del servizio Sun Application Readiness

Sun e il cliente avranno un incontro di chiusura del progetto per:

- Confermare la consegna di tutti i servizi forniti, incluse eventuali modifiche al PID e le azioni di controllo delle modifiche che ne sono conseguite.
- Confermare che gli accordi di assistenza necessari siano rispettati.
- Confermare che tutti i problemi del progetto corrente siano chiusi o che esista un accordo in base al quale tali problemi possano essere gestiti dopo la chiusura del progetto.
- Approvare il modulo di completamento del servizio, che documenta il completamento del servizio.

1.9.1 Prerequisiti delle attività

- Tutte le attività sono complete.

1.9.2 Prerequisiti delle attività

- Modulo di completamento del servizio.

2 Responsabilità del cliente

Il cliente fornirà a Sun quanto segue:

- Un project manager che è in grado di:
 - fornire informazioni e istruzioni al personale del Cliente, in base a quanto richiesto da Sun, per garantire il regolare svolgimento del progetto;
 - fornire tempestivamente le informazioni e le risorse richieste da Sun, per consentire a Sun la fornitura del servizio;
 - essere disponibile in sede e in base alle modalità richieste da Sun per la durata del Servizio;
 - Coordinare tutti gli incontri di progetto necessari con il personale del Cliente in carica del progetto, come appropriato.
 - ricevere elementi creati come parte del servizio;
 - Fornire eventuali approvazioni per il cliente in base alla procedura di escalation riportata più avanti.
- Un'area di lavoro adeguata per il personale di Sun presso la sede, con disponibilità di telefoni, fotocopiatrici, fax, sale riunioni e periferiche di stampa, ragionevolmente in base alle necessità.
- Elenco o riepilogo dei requisiti commerciali pertinenti del cliente e tutti gli accordi pertinenti a livello di servizio.
- Accesso al personale competente del cliente, tra cui quello responsabile della gestione, dell'IT e il personale esecutivo.
- Permessi per il parcheggio e l'accesso, come richiesto da Sun in base alle esigenze contingenti al fine di consentire la fornitura del servizio.
- Risposte tempestive (ad esempio, entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del Servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di informazione presentate da Sun.
- Fornitura tempestiva di informazioni e assistenza (ad esempio fornitura a Sun entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla fornitura del servizio da parte di Sun) da fornitori di attrezzature e servizi non Sun, come richiesto da Sun.

- Eventuali standard definiti per le prestazioni operative in uso presso il cliente e correlati alla consegna del servizio.
- Risposta tempestiva (ad esempio, entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del Servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di rivedere documentazione relativa al servizio.
- Il cliente fornirà al personale di progetto Sun accesso alle risorse tecniche e/o di gestione per decisioni di importanza critica correlate al servizio. Per tutti i memorandum relativi a una richiesta di decisione, è necessaria una risposta entro 24 ore.
- Il cliente fornirà tutta l'assistenza necessaria per assicurare accesso tempestivo ai fornitori di terze parti e ad altre risorse del cliente, come richiesto da Sun.
- Il cliente fornirà al personale Sun responsabile del progetto accesso a tutta la documentazione di progetto, in base alle esigenze di Sun.
- Il cliente approverà tutte le richieste per modifiche da analizzare in modo ragionevole e tempestivo.
- Una procedura di escalation con informazioni di contatto per l'utilizzo in caso che non vengano fornite a Sun risposte tempestive o nel caso che altre inadempienza da parte del cliente influenzino negativamente la consegna del servizio entro gli intervalli di tempo previsti ("Procedura di escalation").

3 Responsabilità di Sun

Sun assegnerà un project manager al servizio e coordinerà le attività di gestione progetto con il project manager del cliente. Il project manager di Sun avrà la responsabilità primaria di coordinare tutte le attività e la fornitura prevista per il presente servizio, tra cui pianificazione delle risorse, conferma delle attività di progetto e che quanto fornito rientri nell'ambito dell'elenco di servizi e nei punti fondamentali ad esso correlati. Il manager di progetto di Sun servirà come punto unico di Sun di contatto per il servizio.

4 Presupposti

La fornitura del servizio da parte di Sun sarà basata sui seguenti presupposti, unitamente a quelli espressi altrove nel presente elenco di servizi. Qualora uno o più presupposti dovessero rivelarsi errati o incompleti o qualora il cliente non dovesse adempiere alle sue responsabilità illustrate nel presente elenco di servizi, Sun si riserva il diritto di modificare il prezzo, l'oggetto o i tempi del servizio:

- Il cliente dispone di licenze valide per tutti i software di terze parti coperti dal servizio e tutte le licenze autorizzeranno l'utilizzo da parte di Sun di tali software.
- Sun fornirà il servizio presso un'unica sede, a meno che diversamente concordato. Con "sede" si intende un solo edificio. Sun ha il diritto di determinare a propria esclusiva discrezione se la posizione di uno o più server o sottosistemi di memoria si trova effettivamente in una sola sede. Visite ad ulteriori sedi comportano costi di viaggio e lavoro ulteriori, che verranno calcolati in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento.
- Le stime dei tempi per il Servizio rappresentano il miglior parere tecnico, ragionevole da un punto di vista commerciale, di Sun sulla base delle informazioni disponibili. La durata effettiva del servizio può variare.
- Il personale di supporto assegnato dal cliente a Sun deve aver ricevuto un'appropriata formazione nella relativa area di responsabilità (ad esempio, formazione come amministratore di sistema Solaris).

- L'erogazione del servizio da parte di Sun si basa sulla comprensione che il cliente esegue backup periodicamente in un sito proposto a Sun prima dell'inizio dell'erogazione del servizio. Sun non ha nessun tipo di responsabilità relativamente ai dati del cliente durante la fornitura del servizio.
- La data, l'ora e il luogo delle riunioni verranno concordati tra le parti.
- Sun si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di utilizzare personale esterno in qualsiasi ruolo del servizio che venga ritenuto appropriato da Sun.
- Il servizio inizierà in una data concordata tra le parti.
- Le attività e le forniture descritte nel presente elenco di servizi verranno considerate accettate dal cliente alla consegna.
- Le uniche attività e forniture che Sun è tenuta a garantire con il presente servizio sono quelle elencate in dettaglio nel presente Elenco di servizi.
- A meno che diversamente specificato da Sun, tutta la documentazione relativa al servizio richiesta da Sun deve essere fornita almeno una settimana prima della visita iniziale di Sun alla sede del cliente.
- Tutto il lavoro completato durante le normali ore di lavoro.
- Sun farà sforzi ragionevoli da un punto di vista commerciale per garantire la conformità agli intervalli di tempo cruciali identificati dal cliente e concordati per iscritto con un rappresentante di Sun autorizzato.
- L'implementazione di eventuali consigli sul progetto risultanti dalla fornitura del servizio non rientra nell'ambito dell'elenco di servizi stesso.
- Il cliente è tenuto a fornire accesso al proprio datacenter e a tutti i documenti e sistemi necessari entro 24 ore dall'inizio del servizio o dall'arrivo in sede del personale di Sun, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo. Se al personale di Sun non viene concesso l'accesso al datacenter e a tutti i documenti necessari entro questo periodo di tempo, verrà addebitato al cliente il costo di ogni giornata o frazione di giornata in cui il datacenter e i documenti non sono stati resi disponibili, calcolato in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento. Nel caso in cui il personale Sun debba lasciare la sede e farvi ritorno in seguito a causa della mancata fornitura di accesso fisico o accesso ai documenti da parte del cliente, verranno addebitate a quest'ultimo le spese di viaggio in entrambe le direzioni, calcolate in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento.
- Sun è titolare dei diritti di proprietà intellettuale, delle informazioni riservate e dei segreti commerciali relativi a specifiche di compilazione, specifiche di progettazione, servizi Runbook, manuali operativi, report architettonici, documenti di progettazione del sistema, script personalizzati, piani di test e/o altro materiale di documentazione (complessivamente denominati "voci di servizio") forniti al cliente. Tali voci di servizio sono soggette a quanto segue:
 - Sun garantisce al cliente una licenza non esclusiva e non limitata per utilizzare e riprodurre qualsiasi voce di servizio per gli scopi aziendali specifici del cliente nel paese identificato per il presente elenco di servizi. La licenza è limitata a: (1) L'esecuzione e la manutenzione interne da parte del cliente relative esclusivamente all'hardware e al software per i quali sono indicate voci del servizio; (2) La riproduzione interna da parte del cliente di tutte le notifiche di diritti proprietari di Sun in forma non modificata; (3) L'esecuzione da parte del cliente di una sola copia online di Runbook, esclusivamente a scopo di archiviazione; (4) Il versamento da parte del cliente della tariffa corrispondente per il numero di copie e il numero di utenti di qualsiasi voce del servizio. Sun

manterrà i diritti, il titolo e l'interesse, inclusi - ma senza limitazioni - tutti i diritti di proprietà intellettuale, tutte le idee, i concetti, l'esperienza, i programmi, i sistemi, le metodologie, i dati o altri materiali incorporati, sottoposti o messi in pratica in tutte le voci di servizio. Il cliente non deve concedere in licenza, distribuire, assegnare, rivendere o trasferire nessuna voce del servizio.

- Qualsiasi software Sun richiesto per il servizio deve essere ottenuto dal cliente separatamente ed è soggetto a termini e condizioni di licenza distinti, tra cui - senza limitazioni - il pagamento delle tariffe in vigore. Il presente elenco di servizi non prevede il rilascio di alcuna licenza per l'uso di hardware o software.
- Sun non fornirà alcuna assistenza, inclusi - ma senza limitazioni - eventuali aggiornamenti, per le voci di servizio o qualsiasi altro software Sun nel presente elenco di servizi.
- Non è garantita nessuna licenza per l'uso di qualsiasi voce di servizio in sedi di terze parti, a meno che esplicitamente concordato per iscritto da un rappresentante autorizzato di Sun.
- Nella massima misura consentita dalla legge in vigore, al cliente è vietato modificare, decompilare, smontare, estrarre o eseguire altro tipo di decodifica su qualsiasi componente incluso tra le voci di servizio.
- Al momento della consegna, la responsabilità dell'amministrazione di qualsiasi fornitura (inclusi hardware e software) viene trasferita al cliente. In seguito, Sun gestirà forniture solo in conformità alla responsabilità di Sun derivante da eventuali contratti di supporto Sun di cui il cliente dispone, dietro pagamento di eventuali tariffe in vigore.
- Il cliente firmerà il modulo di completamento del servizio di Sun quando Sun avrà completato tutte le attività e avrà fornito tutti i servizi precedentemente concordati nel presente elenco di servizi, tuttavia la mancata firma del modulo di completamento del servizio da parte del cliente non ha alcuna influenza sull'accettazione del servizio stesso.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto dal cliente con Sun che regola la fornitura del servizio. Se non si dispone di un accordo di servizi con Sun che regoli la fornitura dei servizi, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in www.sun.com/sales/salesterms. Tale elenco di servizi o SOW non costituisce un'offerta da parte di Sun. La fornitura dei servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopra riportato. In questo elenco di servizi o SOW, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi. Tutti gli altri termini definiti in questo elenco di servizi corrispondono alle definizioni rilevate nell'accordo di servizi esistenti del cliente con Sun o i termini di vendita eventualmente applicabili disponibili all'indirizzo www.sun.com/sales/salesterms.

Ultima revisione: maggio 2009