

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

WW-PS-ARS-MID-STD

Poland

1 Zakres

Usługa przygotowywania systemu dla aplikacji („Usługa”) zapewnia wdrożenie realizowane w kontekście projektu, pozwalające na utworzenie systemu gotowego na załadowanie aplikacji („System”) zgodnie z poniższym opisem. Pierwszym krokiem do opracowania specyfikacji projektu Systemu jest zapewnienie Klientowi przez firmę Sun usług projektowych i konsultingowych umożliwiających uruchomienie Systemu w środowisku produkcyjnym. Firma Sun dołoży wszelkich ekonomicznie uzasadnionych starań w celu należytego wykonania Usługi. Firma Sun zapewni w ramach Usługi następujące składniki (w ramach pewnych ograniczeń):

- elektroniczna dokumentacja systemu, zawierająca preferowane przez firmę Sun wytyczne dotyczące sposobu wykonywania najważniejszych procedur technicznych;
- technologia firmy Sun do zarządzania projektami, pozwalająca na zminimalizowanie ryzyka u Klientów oraz na wdrożenie wysokopoziomowej kontroli nad projektem i systemem zarządzania problemami;
- dokumentacja inżynierska, która opisuje System budowany z przedstawionych składników.
- Wdrożenie jednego serwera firmy Sun, zgodnie z poniższym opisem.
- Usługa dotyczy jednego serwera Sun klasy średniej, Sun SPARC Enterprise E2900-E6900 lub M3000–M5000.
- Usługa zostanie zainstalowana zgodnie ze standardowymi wytycznymi firmy Sun dotyczącymi wzmacniania poziomu zabezpieczeń.
- Na zainstalowanym Systemie zostaną wykonane zaplanowane testy.
- Dla składników systemu zostanie zainstalowany i skonfigurowany system dokumentacji elektronicznej Sun i-Runbook.
- Jeśli ma to zastosowanie dla Systemu, agenty Sun Management Center (SunMC) zostaną zintegrowane z istniejącą topologią SunMC.

Ograniczenia usługi:

- Usługa jest oferowana w standardowych godzinach roboczych, od poniedziałku do piątku, od 09:00 do 17:00 czasu lokalnego.
- Usługa nie obejmuje ponownej konfiguracji istniejących systemów pamięci masowej oraz serwerów, do których ma być podłączony dostarczany System. Usługa nie obejmuje również ponownej konfiguracji istniejących systemów SAN.
- Firma Sun zainstaluje produkty firm zewnętrznych (np. adaptory wejścia/wyjścia), ale ich nie skonfiguruje ani nie wykona związanych z nimi testów.
- W ramach Usługi jest wdrażany wyłącznie system pamięci masowej (czyli pamięć masowa używana przez system operacyjny). Wszystkie usługi związane z instalacją i konfiguracją systemu przechowywania danych należy zamówić i opłacić oddzielnie.
- Serwery nie mogą być podłączone do pamięci masowej używanej już przez inne systemy.
- Usługa nie obejmuje konfiguracji zarządzania zasobami systemu Solaris OS.
- Usługa nie obejmuje instalacji serwera SunMC.

- Należy użyć serwera Sun zakupionego od firmy Sun lub jej autoryzowanego sprzedawcy. Firma Sun wykona następujące czynności, których dokładny opis można znaleźć poniżej:
- Rozpoczęcie usługi Przygotowywanie systemu dla aplikacji
- Kontrola usługi Przygotowywanie systemu dla aplikacji
- Projekt systemu
- Specyfikacja projektu serwera Sun
- Testowanie instalacji systemu zarządzania limitami pamięci (nośniki rozruchowe systemu Solaris)
- Dostosowanie konfiguracji Systemu
- Testowanie serwera firmy Sun
- Wdrożenie usługi Sun i-Runbook
- Przekazanie po wdrożeniu
- Zamknięcie usługi Przygotowywanie systemu dla aplikacji

Podsumowanie elementów dostarczanych z Usługą:

- Dokument rozpoczęcia projektu (PID, Project initiation document)
- Plan projektu
- Formalne protokoły ze spotkań
- Dziennik zagrożeń
- Dziennik problemów
- Raporty z realizacji
- Dokumentacja projektu Systemu
- Plan testów
- Specyfikacja projektu serwera Sun
- Kopia zapasowa serwera Sun na poziomie systemu
- Pełne, udokumentowane testy instalacji serwera Sun
- Pełne, udokumentowane testy instalacji systemu zarządzania limitami pamięci w środowisku rozruchowym systemu Solaris
- System skonfigurowany zgodnie z ustaloną dokumentacją projektową i specyfikacją projektu
- Pełne, udokumentowane testy serwera Sun
- Zainstalowany i skonfigurowany system dokumentacji Sun i-Runbook
- Kopie zapasowe systemu
- Podpisany certyfikat przekazania
- Folder projektu

1.1 Rozpoczęcie usługi Przygotowywanie systemu dla aplikacji

Firma Sun przedstawi Klientowi warunki i wymagania wstępne dotyczące jakości świadczenia Usługi. Dodatkowo na początku realizacji projektu firma Sun przeprowadzi spotkanie wstępne z osobami kontaktowymi Klienta w celu ostatecznego określenia jakości Usługi oraz omówienia ról, zakresu odpowiedzialności i harmonogramu. Aby ułatwić wykonanie Usługi, firma Sun

razem z Klientem wspólnie uzgodnią harmonogram Usługi oraz ogólne ramy czasowe dotyczące wydajności pracy Usługi. Mogą być w nich zawarte dodatkowe spotkania oraz wskazane punkty kontrolne (w miarę potrzeby).

Wraz z rozpoczęciem Usługi firma Sun:

- przygotuje szczegółowy plan projektu, opisujący wszystkie działania, zasoby i harmonogramy do wykonania;
- opracuje mechanizmy kontroli projektów;
- opracuje dokument rozpoczęcia projektu.

Dokument rozpoczęcia projektu zawiera szczegóły dotyczące sposobu organizacji projektu, w tym schematy raportowania dla Klienta i firmy Sun. Zostaną również przedstawione informacje o założeniach, zagrożeniach, kontroli zmian i kontroli jakości.

1.1.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Lista osób kontaktowych Klienta dla dostawy Usługi.

1.1.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Dokument rozpoczęcia projektu.
- Plan projektu.

1.2 Kontrola usługi Przygotowywanie systemu dla aplikacji

W czasie spotkań oceniających z udziałem menedżera projektu w firmie Sun i menedżera projektu od Klienta zostaną przedstawione i omówione raporty z realizacji. Rozpoznane w czasie realizacji Usługi zagrożenia i problemy związane z projektem zostaną opisane przez menedżera projektu firmy Sun i ocenione podczas wykonywania Usługi przez firmę Sun oraz przez Klienta.

1.2.1 Elementy dostarczane w ramach działań

- Protokoły ze spotkań (w celu udokumentowania omówionych tematów).
- Dziennik zagrożeń (w celu udokumentowania zidentyfikowanych zagrożeń projektu).
- Dziennik problemów (w celu udokumentowania problemów do rozwiązania we współpracy z Klientem).
- Raporty z realizacji (w celu udokumentowania realizacji celów projektu).

1.3 Projekt systemu

Firma Sun wyznaczy konsultanta odpowiedzialnego za całościowy projekt Systemu. Firma Sun oceni i opiszze wymagania biznesowe i techniczne. Następnie zostanie wykonana analiza wymagań w celu utworzenia dokumentacji projektu opisującej wszystkie składniki Systemu, w tym:

- serwery,
- pamięć masową
- systemy pamięci typu SAN,
- mechanizm tworzenia i przywracania kopii zapasowych,
- zabezpieczenia,
- zarządzanie systemem i działalnością operacyjną,
- aplikacje.

Dokumentacja zawiera rozbięcie każdego elementu technologicznego na jego elementy składowe pierwszego poziomu. Poniższy przykład przedstawia rozbięcia opisywane przez to działanie:

- Serwery: liczba i rodzaj procesorów, pamięć, systemy we/wy, strefy systemu Solaris i pakiety oprogramowania.
- Pamięć masowa: rozmiary woluminów, rozmiary systemów plików i pakiety oprogramowania.
- Klastry: konfiguracja węzłów i sposób przejmowania zadań uszkodzonego węzła, grupy zasobów i usługi danych.
- Zabezpieczenia i sieć.
- Mechanizm tworzenia i przywracania kopii zapasowych: liczba klientów, elementy serwerów i pamięci masowych, pakiety oprogramowania oraz zasady wykonywania i przywracania kopii zapasowych.

Dokumentacja projektowa zawiera również dokument projektowy wysokiego poziomu oraz może zawierać przynajmniej jeden szczegółowy dokument projektowy. Zależy to od technologii użytych w Systemie i jego wymagań. Przed rozpoczęciem dokładnego projektowania obejmującego poszczególne podsystemy każdego komponentu firma Sun przedstawi Klientowi dokumentację projektową wysokiego poziomu. W razie potrzeby zostaną dostarczone dodatkowe dokumenty, zawierające informacje wprowadzające o odpowiednich technologiach firmy Sun.

Przed rozpoczęciem wykonywania dowolnych działań związanych ze specyfikacją projektu firma Sun przedstawi Klientowi dokumentację projektową.

Po objaśnieniu wymagań Systemu zostanie utworzony plan testów, opisujący wszystkie składniki w ramach projektu Systemu. Plan testów zostanie utworzony na podstawie preferowanych praktyk firmy Sun i przedstawiony Klientowi przed rozpoczęciem testowania.

1.3.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Ocena wymagań Klienta.

1.3.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Dokumentacja projektu systemu.
- Plan testów.

1.4 Specyfikacja projektu serwera Sun

Firma Sun we współpracy z Klientem utworzy szczegółową specyfikację projektu dla każdego serwera Sun użytego w czasie instalacji.

Specyfikacja projektu będzie zawierać dokładną konfigurację dostarczonych urządzeń firmy Sun i oprogramowania Systemu, układu dysków Systemu oraz konfigurację sieci. Specyfikacja projektu zostanie utworzona na podstawie preferowanych praktyk firmy Sun.

Dla każdego serwera Sun firma Sun sporządzi dokumentację następujących elementów:

- konfiguracja klientów DNS, NIS, NIS+;
- układ dysków Systemu, łącznie z plikiem wymiany;
- lustrzane kopie dysków Systemu oraz zarządzanie woluminami logicznymi;
- wersje systemu operacyjnego oraz szczegółowe wymagania dotyczące aktualizacji;
- informacje o strefie czasowej;
- pakiety systemu operacyjnego do zainstalowania;

- wymagania dotyczące konfiguracji domeny (do dwóch (2) domen);
- zdalne zarządzanie typu Lights Out Management (jeśli ma zastosowanie);
- oddzielne oprogramowanie do zainstalowania.

Specyfikacja projektu zostanie utworzona na podstawie dokumentacji projektowej Systemu.

Procedura testowania instalacji zgodnie ze standardowym planem testów instalacji firmy Sun zostanie opisana przez firmę i potwierdzona przez Klienta.

Przed rozpoczęciem tworzenia Systemu firma Sun przedstawi Klientowi specyfikację projektu Systemu do oceny i zatwierdzenia.

1.4.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Dokumentacja projektu systemu.
- Wymagania konfiguracyjne przedstawione przez Klienta.

1.4.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Specyfikacja projektu serwera Sun.

1.5 Instalacja serwera Sun

Podczas instalacji firma Sun rozpakuje, zmontuje, podłączy i przetestuje urządzenia zgodnie ze specyfikacją projektu serwera Sun. Firma Sun wykona instalację i aktualizację oraz przydzieli licencje do oprogramowania systemowego zgodnie ze specyfikacją projektu serwera Sun.

Firma Sun wykona podstawową kopię zapasową dysków systemowych na dostarczonym przez klienta nośniku za pomocą narzędzia ufsdump systemu Solaris.

1.5.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Zalecenia dotyczące wdrożonej analizy lokalizacji (jeśli ma zastosowanie).
- Specyfikacja projektu serwera Sun.
- Zapewnienie całkowicie działającej infrastruktury sieciowej zgodnie z opisem w specyfikacji projektu.

1.5.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Kopia zapasowa dysku systemowego serwera Sun.

1.6 Testowanie instalacji serwera Sun

Firma Sun wykona szereg testów na serwerze (serwerach) Sun zgodnie z planem testów. Pozwoli to ocenić niezawodność, dostępność i możliwość serwisowania serwera (serwerów) w ramach centrum przetwarzania danych Klienta. Testy zostaną wykonane i udokumentowane przez firmę Sun wspólnie z pracownikami Klienta. Wyniki zostaną następnie przekazane Klientowi.

1.6.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Plan testów.

1.6.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Ukończone i udokumentowane testy.

1.7 Wdrożenie usługi Sun i-Runbook, wersja standardowa

Sun i-Runbook to zbiór procedur dla administratora systemu wykonywanych za pomocą przeglądarki Internetowej i dostosowanych do elementów centrum przetwarzania danych u

Klienta. Procedury te stanowią preferowane zasady działania firmy Sun. Dotyczą takich działań, jak uruchamianie i wyłączanie składników i aplikacji, czynności administracyjne, konserwacja, rozwiązywanie problemów i usuwanie awarii oraz informacje referencyjne. Procedury są zgrupowane w prostych do nawigacji modułach rozszerzonych o szczegółowe instrukcje dla użytkownika końcowego oraz strony instrukcji technicznych (man).

System Sun i-Runbook zawiera wyszukiwarę, narzędzie Explorer Reader (co pozwala na wyświetlanie raportów konstrukcyjnych systemu typu Explorer) oraz mechanizm korzystający z technologii Java, który pozwala Klientom dodawać materiały do systemu Sun i-Runbook. Zostaną dołączone instrukcje i szablony.

Wdrożenie systemu Sun i-Runbook zawiera:

- moduły Sun i-Runbook odpowiadające instalowanym urządzeniom, które są objęte niniejszym Opiszem usługi.
- konfigurację systemu Sun i-Runbook zgodnie z danymi kontaktowymi Klienta oraz warunkami umowy;
- prezentację funkcji systemu Sun i-Runbook najważniejszym pracownikom Klienta;
- przekazanie informacji o sposobie używania szablonów oferowanych przez firmę Sun oraz dodawania zawartości i dokumentów do systemu Sun i-Runbook.

1.7.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

Brak.

1.7.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Zainstalowany i skonfigurowany system Sun i-Runbook.
Jeden obsługiwany przez przeglądarkę internetową system dokumentacji Sun i-Runbook, który może być używany zgodnie z postanowieniami licencji w części „Składniki usługi” przedstawionymi w części Założenia dla niniejszego Opisu usługi.

1.8 Przekazanie po wdrożeniu

Firma Sun wykona kopię zapasową konfiguracji Systemu (jeśli ma to zastosowanie) na dostarczonym przez Klienta nośniku. Zostaną przedstawione procedury operacyjne dla Systemu oraz zostaną przekazane odpowiednie hasła. Odpowiedzialność za działanie Systemu i zarządzanie nim zostanie przeniesiona na Klienta i/lub wyznaczoną organizację zapewniającą pomoc techniczną. Klient podpisze certyfikat przekazania i w ten sposób potwierdzi wykonanie wszystkich niezbędnych działań instalacyjnych.

1.8.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Podpisane wyniki testów.

1.8.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Kopie zapasowe systemu.
- Podpisany certyfikat przekazania (jeśli ma zastosowanie)

1.9 Zamknięcie usługi Przygotowywanie systemu dla aplikacji

W celu zamknięcia projektu zostanie przeprowadzone spotkanie przedstawicieli firmy Sun i Klienta obejmujące następujące punkty:

- potwierdzenie przekazania wszystkich materiałów, w tym dokumentów rozpoczęcia projektu i

kolejnych działań kontroli zmian;

- potwierdzenie zawarcia niezbędnych umów obsługi;
- potwierdzenie, że wszystkie problemy związane z projektem zostały rozwiązane lub zostaną obsłużone po zamknięciu projektu;
- podpisanie Formularza zakończenia usługi, który potwierdza zakończenie realizacji Usługi.

1.9.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Zakończenie wszystkich działań.

1.9.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Formularz ukończenia usługi.

2 Obowiązki Klienta

Klient zapewni firmie Sun dostęp do następujących zasobów:

- Menedżera projektu, który:
 - będzie udzielał informacji i wskazówek personelowi Klienta zgodnie z wymogami firmy Sun;
 - będzie sprawnie przekazywał informacje i udostępniał zasoby zgodnie z wymogami firmy Sun, umożliwiające firmie Sun realizację Usługi;
 - będzie dyspozycyjny na potrzeby firmy Sun na miejscu przez okres trwania Usługi;
 - będzie koordynował wszystkie niezbędne spotkania dotyczące projektu z udziałem pracowników Klienta;
 - będzie odbierał wszelkie składowane powstające w wyniku wykonywania niniejszej Usługi;
 - zapewni wszystkie niezbędne zgody dla Klienta w ramach przedstawionych poniżej ustaleń dotyczących procedury eskalacji.
- Odpowiednie miejsce do pracy podczas wizyt w siedzibie, jak również dostęp do telefonów, kopiarek, faksów, pokoi konferencyjnych i urządzeń drukujących;
- Lista lub podsumowanie wymagań biznesowych Klienta oraz wszystkich mających zastosowanie umów dotyczących poziomu świadczenia usług.
- Dostęp do najważniejszych pracowników Klienta, w tym pracowników biznesowych, IT i operacyjnych.
- Miejsca parkingowe oraz przepustki, które będą potrzebne firmie Sun do wykonania Usługi;
- Szybkie odpowiedzi (udzielane firmie Sun w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram wykonania Usługi) na wszystkie prośby o informacje przesłane przez firmę Sun;
- Dostarczenie na życzenie firmy Sun w odpowiednim czasie informacji i pomocy od dostawców wyposażenia i usług innych niż firma Sun (tj. w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram świadczenia Usługi);
- Wszystkie dodatkowe standardy wydajności pracy stosowane przez Klienta i związane z dostawą Usługi.
- Szybkie odpowiedzi (udzielane firmie Sun w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram wykonania Usługi) na wszystkie prośby o zapoznanie się z dokumentacją dotyczącą Usługi.

- Klient udostępni firmie Sun pracowników związanych z projektem, którzy będą mieli dostęp do zasobów organizacyjnych i/lub technicznych wymaganych do podjęcia najważniejszych decyzji związanych z Usługą. Wymagany będzie 24-godzinny czas odpowiedzi na wszystkie notatki oznaczone jako „wymagające podjęcia decyzji”.
- Klient zapewni wszelką niezbędną pomoc w celu szybkiego kontaktu z podmiotami zewnętrznymi i dostępu do innych zasobów Klienta wymaganych przez firmę Sun.
- Klient zapewni firmie Sun dostęp do wszystkich materiałów związanych z projektem na żądanie firmy Sun.
- Klient rozpatrzy wszystkie wnioski o zmianę zakresu w uzasadnionym, niedługim czasie.
- Procedury eskalacji z danymi kontaktowymi osoby, z którą należy się kontaktować w przypadku braku terminowej odpowiedzi na zapytanie lub wystąpienia innej niezgodności po stronie Klienta niekorzystnie wpływającej na dostawę Usługi w ramach określonego harmonogramu („Procedura eskalacji”).

3 Odpowiedzialność firmy Sun

Firma Sun przydzieli do Usługi menedżera projektu i będzie koordynować z menedżerem projektu u Klienta wszystkie działania związane z zarządzaniem projektem. Menedżer projektu firmy Sun jest główną osobą odpowiedzialną za koordynację wszystkich działań i dostaw dla danej Usługi, łącznie z zasobami dotyczącymi harmonogramów, potwierdzaniem, że działania związane z projektem i dostarczane materiały mieszczą się w zakresie niniejszego Opisu usługi, oraz wszystkimi punktami kontrolnymi. Menedżer projektu w firmie Sun jest osobą, z którą należy się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z Usługą.

4 Założenia

Podczas wykonywania niniejszej Usługi firma Sun będzie opierać się na następujących i innych założeniach zawartych w niniejszym Opisie usługi. Jeżeli jakiegokolwiek z tych założeń będą nieprawidłowe lub niekompletne lub jeżeli Klient nie wywiąże się z jakichkolwiek obowiązków wymienionych w niniejszym Opisie usługi, firma Sun zastrzega sobie prawo do zmiany ceny, zakresu lub harmonogramu niniejszej Usługi.

- Klient posiada ważne licencje na całe oprogramowanie zewnętrzne należące do Usługi, a zakres tych licencji pokrywa również zastosowania wprowadzane przez firmę Sun.
- O ile nie postanowiono inaczej, firma Sun wykona Usługę wyłącznie w jednej lokalizacji. Lokalizacja obejmuje jeden budynek. Firma Sun zastrzega sobie wyłączne prawo do ustalenia, czy położenie serwerów lub podsystemów pamięci masowej może być uznane za jedną lokalizację. Uwzględnienie dodatkowych lokalizacji wymaga od firmy Sun poniesienia dodatkowych kosztów związanych z podróżami i pracą według obowiązujących w danym momencie stawek za czas pracy i zużyte materiały („stawki za czas i materiały”).
- Harmonogram czasowy Usługi jest opracowywany przez firmę Sun na podstawie uzasadnionej handlowo oceny opartej na dostępnych informacjach. Faktyczny czas realizacji Usługi może być inny.
- Klient przydzieli firmie Sun personel pomocniczy odpowiednio przeszkolony w zakresie wykonywanych obowiązków (np. odpowiednio przeszkolonego administratora systemu Solaris).
- Realizacja Usługi przez firmę Sun opiera się na założeniu, że już przed rozpoczęciem jej realizacji Klient wykonywał regularne kopie zapasowe. Firma Sun nie ponosi podczas realizacji Usługi żadnej odpowiedzialności za dane Klienta.

- Spotkania będą się odbywać w terminach (data i godzina) oraz miejscach zaakceptowanych wspólnie przez Strony.
- Firma Sun zastrzega sobie prawo do korzystania według własnego uznania z usług podwykonawców w dowolnej roli w ramach Usługi.
- Wykonywanie Usługi rozpocznie się w obustronnie zaakceptowanym terminie.
- Zadania i składniki zawarte w niniejszym Opisie usługi będą uważane za zaakceptowane przez Klienta w momencie ich odbioru.
- Jedyne składniki Usługi dostarczane przez firmę Sun są wyszczególnione w niniejszym Opisie usługi.
- O ile nie zostało to określone inaczej przez firmę Sun, cała dokumentacja związana z Usługą, o którą firma Sun zawnioskuje, musi być dostarczona przynajmniej na tydzień przed pierwszą wizytą przedstawiciela firmy Sun w lokalizacji Klienta.
- Praca zostanie wykonana w standardowych godzinach roboczych.
- Firma Sun poczyni uzasadnione handlowo starania w celu dotrzymania najważniejszych terminów przedstawionych przez Klienta i ustalonych na piśmie z upoważnionym przedstawicielem firmy Sun.
- Implementacja zaleceń wynikających z wykonania Usługi znajduje się poza zakresem niniejszego Opisu usługi.
- Klient zapewni dostęp do centrum przetwarzania danych Klienta oraz do wszystkich niezbędnych dokumentów i systemów w ciągu 24 godzin od rozpoczęcia wykonywania Usługi lub od przybycia pracowników firmy Sun na miejsce, w zależności od tego, który z tych warunków wystąpi wcześniej. Jeśli pracownicy firmy Sun nie uzyskają w tym czasie dostępu do centrum przetwarzania danych lub do wszystkich niezbędnych dokumentów, Klient zostanie obciążony opłatą według obowiązujących w danym momencie w firmie Sun stawek za czas i materiały za każdy dzień lub część dnia, w którym dostęp do centrum przetwarzania danych lub dokumentów nie będzie możliwy. Jeśli pracownicy firmy Sun staną przed koniecznością opuszczenia miejsca wykonywania Usługi i ponownego powrotu z powodu niezapewnienia przez Klienta fizycznego dostępu lub dostępu do dokumentów, Klient zostanie obciążony kosztami podróży w obie strony według obowiązujących w danym momencie w firmie Sun stawek za czas i materiały.
- Wszystkie specyfikacje projektowe i konstrukcyjne, materiały robocze, podręczniki operacyjne, raporty dotyczące architektury, materiały o projekcie systemu, skrypty użytkownika, plany testowe i/lub inne materiały (łącznie „Składniki usługi”) udostępnione klientowi zawierają materiały stanowiące własność intelektualną firmy Sun, jej informacje poufne oraz tajemnice handlowe i podlegają następującym warunkom:
 - Firma Sun udzieli Klientowi niewyłącznej i nieprzenaszalnej ograniczonej licencji na używanie i reprodukcję dowolnych składników Usługi na wewnętrzne biznesowe potrzeby Klienta, obowiązującej w kraju wskazanym w niniejszym Opisie usługi. Licencja jest ograniczona do: (1) Klient będzie używał tylko tych urządzeń i programów i będzie serwisował tylko te urządzenia i programy, dla których zostały dostarczone składniki Usługi; (2) Klient wykona kopię wszystkich informacji o prawach własności firmy Sun w niezmienionej postaci; (3) Klient wykona tylko jedną kopię dowolnych materiałów roboczych, wyłącznie w celach archiwalnych; (4) Klient wnieśli odpowiednią opłatę za liczbę kopii i liczbę użytkowników dowolnego składnika Usługi. Firma Sun zachowa również wszelkie prawa, w tym prawa autorskie, dotyczące wszystkich pomysłów, koncepcji, ekspertyz, programów, systemów, metodologii, danych lub innych materiałów stanowiących część składników Usługi. Klient nie będzie udzielał

podlicencji dotyczących dowolnych składników Usługi, dystrybuował ich, przydzielał, odsprzedawał lub przekazywał.

- Wszelkie oprogramowanie firmy Sun wymagane przez Usługę musi być oddzielnie kupione przez Klienta i podlega oddzielnym warunkom licencjonowania, w tym, lecz nie wyłącznie, warunkom płatności. W ramach niniejszego Opisu usługi nie udziela się żadnej licencji na użytkowanie oprogramowania firmy Sun.
- Firma Sun nie zapewni pomocy technicznej (w tym aktualizacji lub unowocześnień) dotyczącej składników Usługi oraz oprogramowania wchodzącego w skład niniejszego Opisu usługi.
- O ile upoważniony przedstawiciel firmy Sun nie wyraził odpowiedniej zgody na piśmie, Klient nie dysponuje licencją na użycie dowolnego składnika Usługi w lokalizacji zewnętrznej.
- W maksymalnym dopuszczalnym przez prawo zakresie Klient nie ma prawa zmieniać, dekompilować, dezasemblować, rozszyfrowywać lub wyodrębniać oprogramowania ani wykonywać na nim inżynierii wstecznej.
- Po dostawie odpowiedzialność za zarządzanie składnikami wykonanej Usługi (w tym sprzętem i oprogramowaniem) przechodzi na Klienta. Po zakończeniu Usługi firma Sun będzie zajmować się składnikami Usługi wyłącznie w ramach odpowiedzialności firmy Sun określonej w osobnych umowach dotyczących pomocy technicznej zawartych pomiędzy firmą Sun a Klientem, a czynności te będą wykonywane za odpowiednimi opłatami.
- Po zakończeniu przez firmę Sun wszystkich działań i dostarczeniu wszystkich materiałów przedstawionych w niniejszym Opisie usługi Klient podpisze Formularz zakończenia usługi. Niepodpisanie Formularza przez Klienta nie ma jednak wpływu na przyjęcie Usługi.

Niniejsza Usługa podlega postanowieniom istniejącej umowy o świadczeniu usług zawartej przez Klienta z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia usług. Jeśli Klient nie zawarł z firmą Sun umowy o świadczenie usług, usługi będą świadczone przez firmę Sun zgodnie z warunkami podanymi na stronie www.sun.com/sales/salesterms. Niniejszy Opis usługi nie stanowi oferty firmy Sun. Usługi opisane wyżej zależą od dostępności i, jeżeli nie stwierdzono inaczej, są dostępne jedynie na terenie danego kraju. Wszelkie odniesienia do „Klienta” w niniejszym Opisie Usługi dotyczą strony uprawnionej do korzystania z Usług. Wszystkie pozostałe terminy z niniejszego Opisu usługi odpowiadają terminom dostępnym w istniejących umowach z firmą Sun lub w warunkach sprzedaży dostępnych na stronie www.sun.com/sales/salesterms, którykolwiek z tych dokumentów ma zastosowanie.

Ostatnia aktualizacja: maj 2009 r.