

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

WW-PS-ARS-MID-STD

Portugal

### 1 Âmbito

O serviço Sun Application Readiness Service oferece uma implementação gerida para o projecto que resulta num sistema preparado para as aplicações a serem carregadas (o "Sistema"), como descrito de forma mais aprofundada em baixo (o "Serviço"). Sendo o primeiro passo em direcção à especificação da versão do Sistema, a Sun irá fornecer serviços de design e consultadoria para permitir ao Cliente executar o Sistema num ambiente de produção. A Sun envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar este Serviço.

Sujeito a determinadas limitações, a Sun fornecerá o seguinte como parte do Serviço:

- A documentação do Sistema online, que incorpora as linhas de orientação das práticas preferenciais da Sun para procedimentos técnicos chave.
- A metodologia de gestão de projectos da Sun utilizada para ajudar os Clientes a minimizar o risco e ajudar a implementar um nível elevado de controlo do projecto e de gestão de problemas.
- A documentação de design que descreve o Sistema a ser construído a partir dos componentes indicados.
- Implementação de um servidor Sun, como descrito em baixo.
- Este Serviço aplica-se a um servidor Sun Mid Range, nomeadamente um servidor Sun SPARC Enterprise E2900-E6900 ou M3000 – M5000.
- O servidor será instalado com a linha de base de segurança padrão da Sun.
- Será efectuado um plano de teste no Sistema instalado.
- A documentação online do Sun i-Runbook será instalada e configurada para os componentes do Sistema.
- Se aplicável para este Sistema, os agentes Sun Management Center (SunMC) serão integrados numa topologia SunMC existente.

Limitações no Serviço:

- O serviço será prestado durante as horas de expediente normais de Segunda a Sexta-feira, entre as 09:00 e as 17:00, hora local.
- O Serviço exclui a reconfiguração de locais de armazenamento ou servidores existentes aos quais o Sistema entregue deve ser ligado. A reconfiguração de um SAN existente é igualmente excluída.
- A Sun poderá instalar mas não configura nem testa produtos que não pertencem à Sun, como os adaptadores de Entrada/Saída de outros fabricantes.
- O armazenamento apenas do Sistema (ou seja, o armazenamento utilizado pelo sistema operativo) é implementado neste Serviço. Todos os serviços relacionados com a instalação e configuração de armazenamento de dados devem ser pedidos em separado, e aplicam-se custos em separado.
- Os servidores não serão ligados ao armazenamento já em utilização por outros sistemas.
- O Serviço não inclui a configuração da gestão de recurso do SO Solaris.

- A instalação de um servidor SunMC não está incluída no Serviço.
- O servidor tem de ser um servidor Sun adquirido na Sun ou a num revendedor Sun autorizado.

A Sun irá realizar as seguintes actividades, tal como descrito mais pormenorizadamente em baixo:

- Iniciação do serviço Sun Application Readiness
- Controlo do serviço Sun Application Readiness
- Concepção do Sistema
- Especificação da versão do servidor Sun
- Testes de instalação de Gestão do Volume (discos de arranque Solaris)
- Personalização da configuração do sistema
- Testes do servidor Sun
- Activação do serviço Sun i-Runbook
- Entrega operacional
- Encerramento do serviço Sun Application Readiness

Resumo dos produtos/serviços incluídos no Serviço:

- Documento de iniciação do projecto (PID)
- Plano do projecto
- Minutos de reunião formal
- Registo de risco
- Registo de problemas
- Relatórios de progressão
- Documentação de design do Sistema
- Plano de teste
- Especificação da versão do servidor Sun
- Cópia de segurança ao nível do sistema do servidor Sun
- Testes de instalação do servidor Sun completos e documentados
- Testes de instalação da gestão do volume completos e documentados para o ambiente de arranque Solaris
- Sistema configurado de acordo com o documento de design e a especificação da versão acordados
- Testes do servidor Sun completos e documentados
- Sun i-Runbook instalado e configurado
- Cópias de segurança do sistema
- Certificado de entrega concluída
- Pasta do projecto

### **1.1 Iniciação do serviço Sun Application Readiness**

A Sun irá trabalhar com o Cliente para rever as condições e pré-requisitos da Sun para o desempenho do Serviço. Além disso, a Sun irá realizar uma reunião de lançamento do projecto com os contactos designados pelo Cliente para finalizar a abordagem à qualidade do Serviço e

para discutir as funções, as responsabilidades e o plano de trabalho. Para facilitar a entrega do Serviço, a Sun e o Cliente irão acordar um plano de trabalho e os prazos gerais para a realização do Serviço, o que podem incluir reuniões adicionais e identificação de eventos específicos conforme necessário.

Em ligação com o início do Serviço, a Sun irá:

- Preparar um plano detalhado do projecto que identificará as actividades, recursos e prazos a cumprir.
- Estabelecer mecanismos de controlo do projecto.
- Produzir um documento de iniciação do projecto (PID).

O documento de iniciação do projecto conterá detalhes sobre a organização específica do projecto, incluindo os percursos de apresentação dos relatórios de gestão do Cliente e da Sun. Conterá ainda cláusulas relativas a suposições, riscos, controlo de mudança e controlo de qualidade.

#### **1.1.1 Pré-requisito(s) de actividade**

- Lista de contactos do Cliente para prestação do Serviço.

#### **1.1.2 Produtos/serviços da actividade**

- Documento de iniciação do projecto.
- Plano do projecto.

### **1.2 Controlo do serviço Sun Application Readiness**

Os relatórios de progressão serão produzidos e endereçados durante as reuniões de análise entre o gestor de projecto da Sun e o gestor de projecto do Cliente. Os riscos e problemas do projecto, identificados durante o Serviço, serão documentados pelo gestor de projecto da Sun e serão revistos durante o Serviço pela Sun e pelo Cliente.

#### **1.2.1 Produtos/serviços da actividade**

- Minutos de reunião (para documentar os tópicos discutidos).
- Registo de risco (para documentar os riscos de projecto identificados).
- Registo de problemas (para documentar os problemas identificados a resolver com o Cliente).
- Relatórios de progressão (para documentar o progresso em direcção aos objectivos do projecto).

### **1.3 Concepção do sistema**

A Sun indicará um consultor de design responsável pelo desenho geral do Sistema. A Sun irá avaliar e documentar os requisitos técnicos e de negócio. Os requisitos serão então analisados para produzir a documentação do design que irá descrever todos os componentes do Sistema, incluindo mas não se limitando a:

- Servidores
- Armazenamento
- Redes de armazenamento (SANs)
- Cópia de segurança e restauro
- Segurança
- Gestão do sistema e gestão de operações

- Aplicações

A documentação irá fornecer uma quebra de primeiro nível de cada componente técnico nos seus subcomponentes. Os exemplos que se seguem ilustram a quebra de nível coberta por esta actividade:

- Servidores: números e tipos de CPUs, memória, subsistemas de E/S, zonas Solaris e pacotes de software.
- Armazenamento: tamanhos de volume, tamanhos do sistema de ficheiros e pacotes de software.
- Clusters: configurações de nós e estratégias de falha, grupos de recurso e serviços de dados.
- Segurança e ligação em rede.
- Cópia de segurança / Restauro: números de clientes, componentes de servidores e armazenamento, pacotes de software e estratégias de cópia de segurança/restauro.

A documentação de design irá incluir um documento de design de nível superior e pode ainda incluir um ou mais documentos detalhados de design dependendo da natureza e tecnologia e dos requisitos do Sistema. A Sun irá fornecer o documento de design de nível superior ao Cliente antes do início de quaisquer actividades de design detalhadas, que se concentram nos subsistemas individuais no âmbito de cada componente. Se for necessário, também podem ser fornecidos documentos com informações suplementares para que existam informações antecedentes sobre as tecnologias Sun relevantes.

A Sun irá fornecer documentação de design do Sistema ao Cliente antes de iniciar quaisquer actividades de especificação da versão.

Depois de compreendidos os requisitos do Sistema, será produzido um plano de teste que cubra todos os componentes dentro do design do Sistema. O plano de teste irá basear-se nas práticas preferenciais da Sun, que serão aplicadas no Cliente antes do início de qualquer teste.

### **1.3.1 Pré-requisito(s) de actividade**

- Requisitos do cliente avaliados.

### **1.3.2 Produtos/serviços da actividade**

- Documentação de design do Sistema.
- Plano de teste.

## **1.4 Especificação da versão do servidor Sun.**

A Sun irá consultar o Cliente para desenvolver as especificações detalhadas da versão a ser usada em cada servidor Sun durante a instalação.

A especificação da versão deve detalhar a configuração do hardware e do software Sun do Sistema fornecidos, o layout do disco do Sistema e a configuração de rede. A especificação da versão deve basear-se nas práticas preferenciais da Sun.

Para cada servidor Sun, a Sun documentará o seguinte:

- configuração de cliente DNS, NIS, NIS+
- Layout do disco do Sistema incluindo comutação
- Espelhamento do disco do sistema e gestão do volume lógico
- Revisões do sistema de funcionamento e quaisquer requisitos de patches específicos
- Informações da zona horária

- Pacotes do sistema operativo a serem instalados
- Requisitos de configuração do domínio (até dois (2) domínios)
- Gestão do tipo "lights-out" (quando aplicável)
- Qualquer software a ser instalado

As especificações da versão devem basear-se na documentação de design do Sistema.

Os procedimentos para testes de instalação de acordo com o plano de teste de instalação Sun padrão serão descritos pela Sun e confirmados pelo Cliente.

A Sun irá fornecer as especificações da versão ao Cliente para análise e aprovação antes de a Sun continuar com a construção do Sistema.

#### **1.4.1 Pré-requisito(s) de actividade**

- Documentação de design do Sistema.
- Requisitos de configuração fornecidos pelo cliente.

#### **1.4.2 Produtos/serviços da actividade**

- Especificações da versão do servidor Sun.

### **1.5 Instalação do Servidor Sun**

Durante a instalação, a Sun desembala, monta, liga e testa o hardware como descrito na Especificação da Versão do Servidor Sun. A Sun irá instalar e actualizar o patch e a licença do software do Sistema de acordo com a Especificação da Versão do Servidor Sun.

A Sun irá realizar uma cópia de segurança básica do disco do Sistema para os meios de suporte fornecidos pelo cliente utilizando o utilitário Solaris ufsdump.

#### **1.5.1 Pré-requisito(s) de actividade**

- Recomendações Implementadas de Inquérito do Local (quando aplicável).
- Especificação da versão do servidor Sun.
- Fornecimento de infra-estruturas de rede totalmente operacionais como descrito na Especificação da Versão.

#### **1.5.2 Produtos/serviços da actividade**

- Cópia de segurança do disco do sistema do servidor Sun.

### **1.6 Testes de Instalação do Servidor Sun**

A Sun irá realizar uma série de testes no(s) servidor(es) Sun como descrito no plano de teste, para avaliar as funções de fiabilidade, disponibilidade e capacidade de serviço (RAS) do(s) servidor(es) no âmbito do ambiente do centro de dados do Cliente. A Sun irá realizar os testes em conjunto com o pessoal do Cliente, documentar e entregar os resultados ao Cliente.

#### **1.6.1 Pré-requisito(s) de actividade**

- Plano de teste.

#### **1.6.2 Produtos/serviços da actividade**

- Testes completos e documentados.

## **1.7 Activação do Serviço Sun Standard Edition i-Runbook**

O Sun i-Runbook é um conjunto de procedimentos de administração de sistemas com base na Web personalizados para se adequarem aos componentes dos centros de dados do Cliente. Os procedimentos a utilização são das práticas preferenciais da Sun e tratam tópicos como o arranque e encerramento de componentes e aplicações, tarefas gerais de administração, tarefas de manutenção, tarefas de resolução e recuperação de problemas e informações de referência. Os procedimentos serão organizados em módulos fáceis de navegar e suplementados com manuais detalhados para o utilizador final e páginas dos manuais técnicos.

O Sun i-Runbook contém um mecanismo de pesquisa, o Explorer Reader (permitindo a visualização na Web de relatórios da versão do sistema Explorer) e uma organização baseada na tecnologia Java que permite ao Cliente adicionar conteúdo ao Sun i-Runbook. Serão incluídas instruções e modelos.

A activação do Sun i-Runbook inclui:

- Os módulos Sun i-Runbook apropriados à instalação do hardware coberta por esta Lista de Serviços.
- Configuração do Sun i-Runbook de modo a reflectir os detalhes de contacto e do contrato de serviços do Cliente.
- Demonstração das funções e funcionalidades do Sun i-Runbook ao pessoal chave do Cliente.
- Transferência de informações sobre como utilizar os modelos e linhas de orientação fornecidos pela Sun para adicionar conteúdo e documentos ao Sun i-Runbook.

### **1.7.1 Pré-requisito(s) de actividade**

Nenhum.

### **1.7.2 Produtos/serviços da actividade**

- Sun i-Runbook instalado e configurado.

Um Sun i-Runbook com base na Web, que pode se utilizado como definido na prestação da licença "Itens do Serviço" da secção Suposições desta Lista de Serviços.

## **1.8 Entrega operacional**

A Sun irá criar cópias de segurança da configuração do Sistema (quando aplicável) nos meios de suporte fornecidos pelo Cliente. Os procedimentos operacionais para o Sistema devem ser demonstrados e as palavras-passe entregues. A responsabilidade pelo funcionamento e gestão do Sistema deve então ser transferida para o Cliente e/ou para a organização de suporte por si designada. O Cliente deve assinar o certificado de entrega que confirma que todas as actividades de instalação essenciais estão concluídas.

### **1.8.1Pré-requisito(s) de actividade**

- Resultados de teste concluídos.

### **1.8.2Produtos/serviços da actividade**

- Cópias de segurança do sistema.
- Certificado de entrega concluída (quando aplicável).

## **1.9 Encerramento do serviço Sun Application Readiness**

Será realizada uma reunião de encerramento do projecto entre a Sun e o Cliente para:

- Confirmar a entrega de todos os produtos/serviços, incluindo os que foram corrigidos pelo PID e pelas acções de controlo de alterações subsequentes.
- Confirmar que as disposições de suporte necessárias foram aplicadas.
- Confirmar que todos os problemas do projecto actual estão encerrados ou que existe um acordo que indica que esses problemas serão tratados após o encerramento do projecto.
- Assinar o Formulário de Conclusão do Serviço, que documenta a conclusão do Serviço.

### **1.9.1 Pré-requisito(s) de actividade**

- Todas as actividades concluídas.

### **1.9.2 Produtos/serviços da actividade**

- Formulário de Conclusão do Serviço.

## **2 Responsabilidades do Cliente**

O Cliente deverá disponibilizar à Sun o seguinte:

- Um gestor de projecto capaz de:
  - Disponibilizar instruções e assistência ao pessoal do Cliente, conforme solicitado pela Sun para manter o projecto;
  - Fornecer informações e recursos periodicamente conforme necessário pela Sun, para permitir à Sun prestar o Serviço;
  - Estar sempre disponível e no local quando necessário pela Sun durante o Serviço;
  - Coordenar todas as reuniões de projecto necessárias com o pessoal do Cliente inserido no projecto, conforme necessário.
  - Receber quaisquer produtos/serviços criados em resultado deste Serviço; e
  - Fornecer todas as aprovações necessárias ao Cliente ao abrigo da disposição do Procedimento de Escalamento indicada em baixo.
- Espaço de trabalho adequado para o pessoal da Sun, bem como acesso a telefones, fotocopiadoras, faxes, salas de conferência e serviços de impressão, conforme razoavelmente necessário.
- Uma lista ou resumo de todos os requisitos de negócio relevantes do Cliente e todos os acordos relevantes ao nível dos serviços.
- Acesso ao pessoal chave do Cliente, incluindo equipa operacional, de TI e de negócio.
- Passes de acesso e estacionamento, conforme necessário pela Sun para o fornecimento do Serviço.
- Respostas oportunas (por exemplo, fornecidas à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) a todos os pedidos de informação da Sun.
- Fornecer oportunamente informação e suporte (por exemplo, fornecidos à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) sobre os fornecedores de equipamento e serviços diferentes da Sun, conforme necessário.
- Todas as normas relevantes de desempenho operacional utilizadas pelo Cliente no que se refere à prestação do Serviço.

- Resposta oportuna (por exemplo, fornecida à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) aos pedidos de análise de documentação relacionada com o serviço.
- O Cliente fornecerá ao pessoal do projecto Sun acesso aos recursos de gestão e/ou técnicos para tomada de decisões críticas relacionadas com o Serviço. Será pedida uma resolução de 24 horas em todos os memorandos "Pedido de Decisão".
- O Cliente irá fornecer toda a assistência necessária para assegurar o acesso oportuno dos vendedores de outros fabricantes e outros recursos do Cliente, como indicado pela Sun.
- O Cliente irá fornecer o acesso do pessoal do projecto Sun a toda a documentação relacionada com os projectos, tal como indicado pela Sun.
- O Cliente irá aprovar todos os pedidos de alteração ao âmbito do projecto de uma forma razoável e o mais oportunamente possível.
- Um procedimento de escalamento com informações de contacto a utilizar caso as respostas oportunas não sejam fornecidas à Sun ou caso qualquer outra não conformidade por parte do Cliente afecte negativamente a prestação do Serviço dentro dos enquadramentos temporais estabelecidos ("Procedimento de Escalamento").

### **3 Responsabilidades da Sun**

A Sun atribuirá um gestor de projecto para o Serviço e coordenará as actividades de gestão de projecto juntamente com o gestor de projecto do Cliente. O gestor de projecto da Sun terá a responsabilidade principal de coordenar todas as actividades e produtos/serviços para este Serviço, incluindo o agendamento de recursos, a confirmação das actividades do projecto e a confirmação de que os produtos/serviços se encontram dentro do âmbito desta Lista de Serviços e todos os eventos relacionados. O gestor de projecto da Sun funcionará como único ponto de contacto com a Sun para este Serviço.

### **4 Suposições**

A Sun terá em conta as seguintes suposições, juntamente com as restantes suposições indicadas em qualquer outro ponto desta Lista de Serviços, para a prestação do Serviço. Se se provar que qualquer uma destas suposições está incorrecta ou incompleta, ou se o Cliente não cumprir qualquer uma das responsabilidades do Cliente definidas nesta Lista de Serviços, a Sun reserva-se o direito de modificar o preço, o âmbito ou a programação do Serviço.

- O Cliente possui licenças válidas de todo o software de outros fabricantes coberto pelo Serviço, bem como todas as licenças cobrem a utilização desse software por parte da Sun.
- A Sun prestará o Serviço apenas numa localização, a não ser que seja indicado o contrário. Uma localização consiste num edifício. A Sun, à sua exclusiva discrição, tem o direito de determinar se a localização de um ou mais servidores ou subsistemas de armazenamento se encontra, de facto, numa localização. As visitas adicionais ao local implicarão viagens adicionais e custos de trabalho às taxas actuais em vigor de Tempo e Materiais ("TeM").
- Quaisquer estimativas de programação do Serviço representam o julgamento técnico comercialmente razoável da Sun com base nas informações disponíveis. A duração real do Serviço pode variar.
- O Cliente atribuirá uma equipa com formação adequada para dar assistência à Sun na área da responsabilidade (por exemplo, formação adequada como Administrador do Sistema Solaris).
- A prestação do Serviço da Sun baseia-se na compreensão de que o Cliente realiza cópias de segurança regularmente no local proposto antes de a Sun prestar o Serviço. A Sun não

tem nenhuma e qualquer responsabilidade no que se refere aos dados do Cliente para a prestação do Serviço.

- As reuniões serão efectuadas numa data, hora e localização mutuamente aceites.
- A Sun reserva-se o direito a utilizar subcontratantes em qualquer função no Serviço, se a Sun considerar adequado e à sua exclusiva discricção.
- O Serviço terá início numa data aceite pelas duas partes.
- As tarefas e produtos/serviços descritos nesta Lista de Serviços serão considerados aceites pelo Cliente na entrega.
- As únicas tarefas e produtos/serviços que a Sun aceitará ou prestará ao fornecer o Serviço são os indicados especificamente nesta Lista de Serviços.
- A não ser que seja especificado o contrário pela Sun, toda a documentação relacionada com o Serviço pedida pela Sun tem de ser fornecida pelo menos uma semana antes da visita inicial da Sun ao local.
- Todo o trabalho será concluído durante as horas de trabalho normais.
- A Sun fará todos os esforços razoáveis em termos comerciais para ir ao encontro dos enquadramentos temporais de importância extrema identificados pelo Cliente e acordados por escrito por um representante autorizado da Sun.
- A implementação de quaisquer recomendações do projecto resultantes do Serviço não está incluída no âmbito desta Lista de Serviços.
- O Cliente disponibilizará acesso ao centro de dados do Cliente e a todos os documentos necessários e sistemas em 24 horas a partir do início do Serviço ou à chegada do pessoal da Sun ao local, o que ocorrer em primeiro lugar. Se o pessoal da Sun não tiver acesso ao centro de dados ou a todos os documentos necessários no período especificado, serão cobradas ao Cliente as taxas actuais em vigor de TeM da Sun, por cada dia ou fracção, durante o período em que o acesso ao centro de dados ou documentos não está disponível. Se for necessário que o pessoal da Sun abandone e volte ao local devido a uma falha do Cliente em fornecer acesso físico ou aos documentos, serão cobradas ao Cliente as taxas actuais em vigor de TeM da Sun em relação à viagem nas duas direcções.
- Todas as especificações referentes à versão, às especificações de design, aos runbooks, às guias de funcionamento, aos relatórios de arquitectura, aos documentos de Design do Sistema, aos scripts personalizados, aos planos de teste e/ou qualquer outra documentação (colectivamente, os "Itens do Serviço") fornecidas ao Cliente contêm propriedade intelectual da Sun, informações confidenciais da Sun e segredo comercial e estão sujeitas ao seguinte:
  - A Sun concede ao Cliente uma licença limitada de não exclusividade e de não transferência para utilizar e reproduzir quaisquer Itens do Serviço para fins de negócio interno do próprio Cliente no país identificado acima para esta Lista de Serviços. A licença está limitada a: (1) Execução interna do Cliente e assistência de apenas o hardware e o software para o qual foram fornecidos o Itens do Serviço; (2) Reprodução por parte do Cliente dos avisos de todos os direitos de propriedade da Sun num formulário não modificado; (3) Criação por parte do Cliente de apenas uma cópia online de todos os runbooks, e apenas para fins de arquivo; (4) Pagamento por parte do Cliente da taxa correspondente para o número de cópias e utilizadores de quaisquer Itens do Serviço. A Sun detém ainda todos os direitos, títulos e interesses, incluindo mas não se limitando a todos os direitos de propriedade intelectual, em todas e quaisquer ideias, conceitos, perícias, programas, sistemas, metodologias, dados ou outros materiais incorporados, subjacentes ou reduzidos à prática em todos os Itens do Serviço. O

Cliente não pode sublicenciar, distribuir, atribuir, revender ou transferir quaisquer Itens do Serviço.

- Qualquer software da Sun solicitado pelo Cliente para o Serviço deve ser obtido separadamente e sujeito a termos e condições de licença separados, incluindo, sem limitação, os termos de pagamento. Nenhuma licença para utilizar o software da Sun é concedida ao abrigo desta Lista de Serviços.
- A Sun não fornecerá qualquer suporte, incluindo mas não se limitando a actualização, para os Itens do Serviço ou qualquer software Sun ao abrigo desta Lista de Serviços.
- Não é concedida nenhuma licença para utilização de quaisquer Itens de Serviços em locais de terceiros, a não ser quando explicitamente acordado por escrito por um representante autorizado da Sun.
- Na extensão máxima permitida pelas leis aplicáveis, o Cliente está proibido de modificar, descompilar, desmontar, decodificar, extrair ou de outro modo inverter a engenharia de quaisquer Itens do Serviço.
- Após a entrega, a responsabilidade em gerir quaisquer produtos/serviços (incluindo hardware e software) passa para o Cliente. Subsequentemente, a Sun não trabalhará em quaisquer produtos/serviços além dos da responsabilidade da Sun ao abrigo de qualquer contrato de suporte da Sun em posse do Cliente e sujeito ao pagamento de quaisquer taxas aplicáveis.
- O Cliente assinará o Formulário de Conclusão do Serviço da logo que a Sun complete todas as tarefas e forneça todos os produtos/serviços indicados nesta Lista de Serviços; tenha em consideração, contudo, que se o Cliente não assinar o Formulários de Conclusão do Serviço não afectará a aceitação do Serviço.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existentes do Cliente com a Sun que rege a prestação dos Serviços. Se não tiver um contrato de serviços com a Sun, que regeria a prestação dos Serviços, a prestação dos Serviços da Sun deverá estar sujeita aos termos localizados em [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Esta Lista de Serviços ou SOW não constitui uma oferta pela Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência ao “Cliente” nesta Lista de Serviços ou SOW faz referência a terceiros que têm o direito a receber os Serviços. Todos os outros termos definidos nesta Lista de Serviços correspondem às definições localizadas no contrato existente de serviços do Cliente com a Sun ou os termos de vendas localizados em [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms), o que se aplicar.

Última revisão: Maio de 2009