

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

WW-PS-ARS-VOL-STD

### Colombia

#### 1 Alcance

El Servicio de Preparación de la Aplicación de Sun brinda una implementación de proyectos administrada que tiene como resultado un sistema listo para que puedan cargarse aplicaciones (el "Sistema"), como se describe con más detalles abajo (el "Servicio"). Como primer paso hacia la especificación de la construcción del Sistema, Sun proporcionará servicios de diseño y consultoría para permitir que el Cliente haga funcionar el sistema en un entorno de producción. Sun realizará todos los esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para prestar este Servicio.

Con algunas limitaciones, Sun brindará lo siguiente como parte del Servicio:

- Documentación en línea acerca del sistema, que incorpora las directrices de práctica preferidas por Sun para los procedimientos técnicos principales.
- La metodología de administración de proyectos de Sun que se utiliza para ayudar a los Clientes a minimizar el riesgo y a implementar un alto nivel de control de proyectos y de administración de problemas.
- La documentación de diseño que describe el Sistema que se construirá a partir de los componentes enlistados.
- Implementación de un servidor de volúmenes Sun, según la descripción a continuación.
- Este servicio se aplica a servidores Sun, concretamente a los servidores Sun SPARC Enterprise T1000-T3000, T5000, Sun Fire X2x00, X4x00, chasis Sun Blade 6000, 8000 o a un módulo de procesador Sun Blade.
- El servidor se instalará con la línea de base de refuerzo de seguridad estándar de Sun.
- Un plan de prueba que se realizará en el Sistema instalado.
- Se instalará y se configurará la documentación en línea Sun i-Runbook para los componentes del sistema.
- Si es aplicable para este Sistema, los agentes de Sun Management Center (SunMC) se integrarán en una topología SunMC ya existente.

Limitaciones del Servicio:

- El Servicio se proveerá durante las horas estándar (el horario comercial) de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 (hora local).
- El Servicio excluye la reconfiguración del almacenamiento o de los servidores ya existentes a los que se conectará el Sistema cuando se entregue. También se excluye la reconfiguración de una red de área de almacenamiento (SAN) ya existente.
- Sun instalará pero no configurará ni probará productos que no sean de Sun, como adaptadores de entrada/salida de terceros.
- En este Servicio se implementa únicamente el almacenamiento del Sistema (es decir, el almacenamiento utilizado por el sistema operativo). Cualquier servicio relacionado con la instalación y la configuración del almacenamiento de datos debe pedirse por separado, y se aplicarán cargos por separado.

- Los servidores no se conectarán a dispositivos de almacenamiento que ya estén siendo utilizados por otros sistemas.
- El Servicio no incluye la configuración de administración de recursos Solaris OS.
- La instalación de un servidor SunMC no está incluida en el Servicio.
- El servidor debe ser un servidor Sun que haya sido comprado a Sun o a algún revendedor autorizado por Sun.

Sun realizará las siguientes actividades, según se describe en más detalle abajo:

- Inicio del servicio de Preparación de la Aplicación de Sun
- Control del servicio de Preparación de la Aplicación de Sun
- Diseño del sistema
- Especificación de la construcción del servidor Sun
- Prueba de la instalación de administración de volumen (Discos de arranque Solaris)
- Personalización de la configuración del Sistema
- Prueba del servidor Sun
- Implementación del servicio Sun i-Runbook
- Entrega operacional
- Cierre del servicio de Preparación de la Aplicación de Sun

Resumen de las prestaciones del Servicio:

- Documento de iniciación del proyecto (PID)
- Plan del proyecto
- Actas de sesión formal
- Registro de riesgos
- Registro de problemas
- Informes de progreso
- Documentación del diseño del sistema
- Plan de pruebas
- Especificación de la construcción del servidor Sun
- Copia de seguridad de nivel del sistema del servidor Sun
- Pruebas de instalación del servidor Sun completadas y documentadas
- Pruebas de instalación de administración de volumen del entorno de disco de arranque Solaris completadas y documentadas
- Sistema configurado según el documento de diseño y las especificaciones de construcción acordados
- Pruebas del servidor Sun completadas y documentadas
- Sun i-Runbook instalado y configurado
- Copias de seguridad del sistema
- Certificado de entrega firmado
- Carpeta de proyecto

## **1.1 Inicio del Servicio de Preparación de la Aplicación de Sun**

Sun trabajará junto al Cliente para revisar las condiciones y los requisitos previos de Sun para la realización del Servicio. Asimismo, Sun convocará una reunión inicial de proyecto con los contactos designados del Cliente para acordar el enfoque de calidad del Servicio y determinar las funciones y responsabilidades, así como el programa de trabajo. Para facilitar la entrega del Servicio, Sun y el Cliente acordarán un programa del Servicio y los plazos generales para la prestación del Servicio, lo que puede incluir reuniones adicionales y la identificación de puntos clave específicos como necesarias.

En relación al inicio del Servicio, Sun estará a cargo de lo siguiente:

- Preparar un plan del proyecto, en el que se identificarán actividades, recursos y calendarios a completar.
- Establecer mecanismos de control del proyecto.
- Producir un documento de inicio del proyecto (PID).

El documento de inicio del proyecto menciona los detalles de la organización específica del proyecto, incluidas las rutas de informes de administración del Cliente y Sun. Este documento también contendrá provisiones sobre las suposiciones, los riesgos el control de cambios y el control de calidad.

### **1.1.1 Requisito(s) previos para la actividad**

- Lista de contactos del Cliente para la entrega del Servicio.

### **1.1.2 Prestaciones de la actividad**

- Documento de inicio del proyecto
- Plan del proyecto

## **1.2 Control del Servicio de Preparación de la Aplicación de Sun**

Los informes de progreso se producirán y se resolverán durante las entrevistas entre el jefe de proyecto de Sun y el jefe de proyecto del cliente. Los riesgos y problemas del proyecto, identificados durante el Servicio, serán documentados por el jefe de proyecto de Sun y serán revisados durante el Servicio, tanto por Sun como por el Cliente.

### **1.2.1 Entregables para la Actividad**

- Actas de sesión (para documentar los tópicos que se discuten).
- Registro de riesgos (para documentar los riesgos de proyectos identificados).
- Registro de problemas (para documentar los problemas identificados a fin de resolverlos con el Cliente).
- Informes de progreso (para documentar el progreso hacia las metas del proyecto).

## **1.3 Diseño del Sistema**

Sun designará un consultor de diseño como responsable del diseño general del Sistema. Sun evaluará y documentará los requisitos comerciales y técnicos del Cliente. Los requisitos luego serán analizados para producir la documentación de diseño que describirá todos los componentes del Sistema, por ejemplo:

- Servidores
- Almacenamiento
- Redes de área de almacenamiento (SAN)

- Restauración y copia de seguridad
- Seguridad
- Administración del sistema y de las operaciones
- Aplicaciones

La documentación proporcionará una lista detallada de primer nivel de cada componente técnico y de sus subcomponentes. Los siguientes ejemplos ilustran el detalle de nivel cubierto por esta actividad:

- Servidores: los números y los tipos de CPU, la memoria, los subsistemas de E/S, las zonas de Solaris y los paquetes de software.
- Almacenamiento: tamaños de los volúmenes, tamaños del sistema e archivos y paquetes de software.
- Clústeres: configuraciones de nodos y estrategias de desviación, grupos de recursos y servicios de datos.
- Seguridad y redes.
- Copia de seguridad/restauración: números de clientes, componentes de servidores y de almacenamiento, paquetes de software y estrategias de copia de seguridad/restauración.

La documentación de diseño incluirá un documento de diseño de nivel alto y también puede incluir un documento de diseño o documentos de diseño más detallados según la naturaleza de la tecnología y de los requisitos del Sistema. Sun proporcionará el documento de diseño de alto nivel antes de iniciar cualquier actividad detallada, centrada en los subsistemas individuales dentro de cada componente. Si es necesario, se pueden suministrar documentos adicionales de información para brindar información básica acerca de las tecnologías Sun relevantes.

Sun proporcionará la documentación de diseño del sistema al Cliente antes de iniciar cualquier actividad de especificación de construcción.

Una vez que se entiendan los requisitos del Sistema, se producirá un plan de prueba que incluirá todos los componentes dentro del diseño del Sistema. El plan de prueba se basará en las prácticas preferidas de Sun y se proporcionará al Cliente antes de iniciar cualquier prueba.

### **1.3.1 Requisito(s) previo(s) para las actividades**

- Requisitos del Cliente evaluados.

### **1.3.2 Prestaciones de la actividad**

- Documentación de diseño del Sistema.
- Plan de pruebas.

## **1.4 Especificación de la construcción del servidor Sun**

Sun consultará con el Cliente para desarrollar una especificación de construcción detallada de cada servidor Sun que se utilizará durante la instalación.

La especificación de construcción detallará la configuración del hardware Sun suministrado y del software del Sistema, las disposiciones de los discos del sistema y la configuración de red. La especificación de construcción estará basada en las prácticas preferidas de Sun.

Para cada servidor Sun, Sun documentará lo siguiente:

- DNS, NIS, NIS+ configuración del cliente
- Disposición del disco del Sistema, incluido el intercambio
- Creación de reflejo del disco del Sistema y administración del volumen lógico

- Revisiones del sistema operativo y de los requisitos de actualizaciones específicas
- Información sobre la zona horaria
- Paquetes del sistema operativo a instalar
- Administración remota (si es aplicable)
- Cualquier software no vinculado a instalar

La(s) especificación(es) se basarán en la documentación de diseño del Sistema.

El procedimiento para probar la instalación según el plan de prueba de instalación estándar de Sun será descrito por Sun y confirmado por el Cliente.

Sun proporcionará las especificaciones de construcción al Cliente para la revisión y aprobación antes de que Sun continúe con la construcción del sistema.

#### **1.4.1 Requisito(s) previos para la actividad**

- Documentación de diseño del Sistema.
- Requisitos de configuración suministrados por el cliente.

#### **1.4.2 Prestaciones de la actividad**

- Especificaciones de construcción del servidor Sun.

### **1.5 Instalación del servidor Sun**

Durante la instalación, Sun desempacará, ensamblará, conectará y probará el hardware, según se describe en la Especificación de la construcción del servidor Sun. Sun instalará, actualizará y licenciará el software del sistema según la Especificación de la construcción del servidor Sun.

Sun realizará una copia de seguridad básica de los discos del sistema en los medios que suministre el cliente mediante el uso de la utilidad de Solaris ufsdump.

#### **1.5.1 Requisito(s) previo(s) para las actividades**

- Recomendaciones de la encuesta del sitio implementada (si es aplicable).
- Especificación de la construcción del servidor Sun.
- Provisión de la infraestructura de red en completo funcionamiento, como se describe en la especificación de construcción.

#### **1.5.2 Entregables para la Actividad**

- Copia de seguridad del sistema del servidor Sun.

### **1.6 Prueba de la instalación del servidor Sun**

Sun deberá realizar una serie de pruebas en los servidores Sun, según se describe en el plan de pruebas para evaluar las funciones de confiabilidad, disponibilidad y servicio (RAS) de los servidores dentro del entorno del centro de datos del Cliente. Sun realizará las pruebas junto con el personal del Cliente, y documentará y entregará los resultados al Cliente.

#### **1.6.1 Requisito(s) previos para la actividad**

- Plan de pruebas.

#### **1.6.2 Prestaciones de la actividad**

- Pruebas completadas y documentadas.

## **1.7 Implementación de la edición estándar del servicio Sun i-Runbook**

Sun i-Runbook es una colección de procedimientos de administración de sistemas basada en Web personalizada para los componentes del centro de datos del Cliente. Los procedimientos que se utilizarán son las prácticas preferidas por Sun y estos incluyen temas, como el inicio y el apagado de los componentes y las aplicaciones, las tareas de administración general, las tareas de mantenimiento, de resolución de problemas y de recuperación. Los procedimientos se organizarán en módulos fáciles de navegar y se suministrarán con manuales detallados para usuarios finales y páginas de manuales técnicos.

Sun i-Runbook tiene un mecanismo de búsqueda, Explorer Reader (que permite la visualización Web de los informes de construcción del sistema Explorer), y una estructura basada en tecnología Java que permite al Cliente agregar contenidos en Sun i-Runbook. Se incluirán las instrucciones y las plantillas.

La implementación de Sun i-Runbook incluye:

- Módulos Sun i-Runbook apropiados para la instalación de hardware cubierta por esta Lista de servicios.
- Configuración de Sun i-Runbook para reflejar los detalles de contacto y de contrato de servicios del Cliente.
- Demostración de las características y la funcionalidad de Sun i-Runbook al personal principal del cliente.
- Transferencia de la información acerca de cómo utilizar las plantillas provistas por Sun y las directrices para agregar contenidos y documentos a Sun i-Runbook.

### **1.7.1 Requisito(s) previos para la actividad**

Ninguno.

### **1.7.2 Prestaciones de la actividad**

- Sun i-Runbook instalado y configurado.

Un servicio Sun i-Runbook, que puede utilizarse como se especifica en las disposiciones de licencia “Elementos de servicio” de la sección de supuestos de esta Lista de servicios.

## **1.8 Entrega operacional**

Sun realizará una copia de seguridad de la configuración del Sistema (si es aplicable) en el medio suministrado por el Cliente. Los procedimientos operacionales del Sistema se demostrarán y se entregarán las contraseñas. La responsabilidad por el funcionamiento y la administración del sistema será transferida al Cliente o a su departamento de soporte técnico designado. El Cliente deberá firmar el certificado de entrega que confirme que se han completado todas las actividades de instalación fundamentales.

### **1.8.1Requisito(s) previos para la actividad**

- Resultados de pruebas firmados.

### **1.8.2Prestaciones de la actividad**

- Copias de seguridad del sistema.
- Certificado de entrega firmado (si es aplicable).

## **1.9 Cierre del Servicio de Preparación de la Aplicación de Sun**

Se realizará una reunión de cierre del proyecto entre Sun y el Cliente con los siguientes fines:

- Confirmar la entrega de todos los entregables, incluidos los modificados por el documento de iniciación del proyecto (PID) y las acciones de control de cambios posteriores.
- Confirmar que los arreglos de soporte requeridos estén en su lugar.
- Confirmar que todos los problemas actuales relacionados con el proyecto fueron solucionados o que existe un acuerdo en el que se aclara que dichos problemas se solucionarán después del cierre del proyecto.
- Firmar el Formulario de finalización del Servicio, que documenta la finalización del Servicio.

### **1.9.1 Requisito(s) previos para la actividad**

- Todas las actividades están completas.

### **1.9.2 Prestaciones de la actividad**

- Formulario de finalización del Servicio.

## **2 Responsabilidades del Cliente**

El Cliente proporcionará a Sun:

- Un jefe de proyecto que pueda:
  - Proporcionar indicaciones y pautas al personal del Cliente tal como lo requiera Sun para mantener el ritmo del proyecto;
  - Proporcionar información y recursos en forma oportuna y cuando lo necesite Sun para permitirle a este último brindar el Servicio;
  - Estar disponible en las instalaciones cuando Sun lo solicite mientras dure el Servicio;
  - Coordinar todas las reuniones que sean necesarias con el personal del Cliente, según sea necesario.
  - Recibir los entregables relacionados con este Servicio; y
  - Proporcionar toda aprobación necesaria para el Cliente en virtud de la disposición Procedimiento de escalabilidad descrita a continuación.
- Proporcionar un área de trabajo adecuada para el personal de Sun, así como acceso a teléfonos, fotocopiadoras, fax, salas de conferencias e impresoras, en la medida en que sea razonable.
- Una lista o resumen de los requisitos comerciales correspondientes del Cliente y todos los acuerdos de nivel de servicio que correspondan.
- Acceso al personal clave del Cliente, incluido personal comercial, informático y de operaciones.
- Espacio de estacionamiento y permisos de acceso tal como los requiera Sun para la entrega del Servicio.
- Respuestas oportunas (es decir, respuestas proporcionadas a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a todas las solicitudes de información realizadas por Sun.
- Ofrecimiento oportuno de información y asistencia técnica (es decir, información y asistencia técnica proporcionadas a Sun en un período de tiempo que no afecte de manera negativa la prestación programada del Servicio de Sun) por parte de los proveedores de equipos y servicios de terceros, cuando se solicite.

- Toda norma de desempeño operativo pertinente que utilice el Cliente y que esté relacionada con la entrega del Servicio.
- Una respuesta oportuna (es decir, una respuesta proporcionada a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a las solicitudes de revisión de la documentación relacionada con el Servicio.
- El Cliente proporcionará al personal del proyecto de Sun acceso a recursos técnicos y de administración para la toma de decisiones fundamentales relacionadas con el Servicio. Se solicitará una respuesta antes del transcurso de las 24 horas de todos los memorandos de "Solicitud para la toma de decisiones".
- El cliente proporcionará la asistencia necesaria para asegurar un acceso a tiempo a otros proveedores y a otros recursos del Cliente, según lo requiera Sun.
- El Cliente proporcionará al personal del proyecto de Sun acceso a toda la documentación relacionada con el proyecto cuando Sun lo requiera.
- El Cliente aprobará todos los pedidos de cambios para definir en forma razonable y oportuna.
- Un procedimiento de escalabilidad con información de contacto en el caso de que no se le proporcionen respuestas oportunas a Sun o en el caso de que otro incumplimiento por parte del Cliente afecte en forma negativa la entrega del Servicio en los plazos previstos ("Procedimiento de escalabilidad").

### **3 Responsabilidades de Sun**

Sun asignará un jefe de proyecto para el Servicio y coordinará las actividades de administración de proyectos con el jefe de proyecto del Cliente. El jefe de proyecto de Sun tendrá la responsabilidad principal de coordinar todas las actividades y prestaciones del Servicio, incluidas la programación de recursos, la confirmación de actividades de proyectos y la confirmación de que las prestaciones estén dentro del alcance de esta Lista de servicios y todos los puntos clave relacionados. El jefe de proyecto de Sun será el único punto de contacto de Sun para este Servicio.

### **4 Suposiciones**

Sun tomará como referencia las siguientes suposiciones, junto con lo establecido en cualquier otra parte de esta Lista de servicios para prestar el Servicio. Si alguna de las siguientes suposiciones resulta incorrecta o incompleta, o si el Cliente no cumple con alguna de sus responsabilidades establecidas en esta Lista de servicios, Sun se reserva el derecho de modificar el precio, el alcance o el cronograma del Servicio.

- El Cliente posee licencias válidas para todo el software de terceros cubierto por el Servicio; todas las licencias deberán cubrir también el uso del software por parte de Sun.
- Sun prestará el Servicio sólo en una ubicación, a menos que se establezca lo contrario. Una ubicación consiste en un edificio. Sun, conforme a su criterio, tiene el derecho de determinar si la ubicación de uno o más servidores o subsistemas de almacenamiento se encuentran realmente en una ubicación. Las visitas adicionales a las oficinas implicarán costos adicionales de mano de obra y traslado según las tarifas de tiempo y materiales vigentes de Sun.
- Cualquier cálculo de programa de Servicio constituye la opinión técnica comercialmente razonable de Sun a partir de la información disponible. La duración real del Servicio puede variar.

- El Cliente asignará personal debidamente formado en su área de responsabilidad (por ejemplo, personal debidamente formado para cumplir las tareas de un administrador de sistemas Solaris) para que brinde asistencia a Sun.
- La prestación del Servicio por parte de Sun se basa en la presunción de que el Cliente realizará copias de seguridad con regularidad en el lugar propuesto antes de que Sun comience a prestar el Servicio. Sun no tiene ninguna responsabilidad respecto de los datos del Cliente durante la prestación del Servicio.
- Las reuniones se llevarán a cabo en la fecha, la hora y el lugar fijados de mutuo acuerdo.
- Sun se reserva el derecho de recurrir a subcontratistas para cumplir cualquier función para la prestación de este Servicio, cuando lo considere apropiado y según su exclusivo criterio.
- La prestación del Servicio se iniciará en una fecha convenida entre las partes.
- Las tareas y prestaciones descritas en esta Lista de servicios se considerarán aceptadas por el Cliente en el momento de la entrega.
- Las únicas tareas y prestaciones que Sun realizará o brindará al proporcionar el Servicio son aquellas indicadas específicamente en esta Lista de servicios.
- Salvo que Sun especifique lo contrario, toda la documentación relacionada con el Servicio solicitada por Sun debe proporcionarse al menos una semana antes de la visita inicial de Sun a las oficinas del Cliente.
- Todo el trabajo se realizará durante el horario de oficina normal.
- Sun realizará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los plazos de tiempo críticos identificados por el Cliente y aceptados por escrito por un representante autorizado de Sun.
- La implementación de las recomendaciones sobre el proyecto que puedan surgir del Servicio no está incluida en esta Lista de servicios.
- El Cliente brindará acceso a su centro de datos y a todos los documentos y sistemas necesarios, antes de que transcurran 24 horas desde el comienzo del Servicio, o desde la llegada del personal de Sun a las instalaciones, lo que suceda primero. Si el personal de Sun no tiene acceso al centro de datos o a todos los documentos necesarios en el plazo mencionado, el Cliente deberá pagar, según las tarifas vigentes de tiempo y materiales de Sun, por cada día, o fracción de día, en el cual no se haya podido acceder al centro de datos o a los documentos. Si es necesario que el personal de Sun abandone las instalaciones para volver en otro momento como consecuencia de la imposibilidad de acceder a los documentos o de acceder físicamente a las instalaciones, el Cliente deberá pagar, según las tarifas vigentes de tiempo y materiales de Sun, por el viaje de ida y vuelta.
- Todas las especificaciones de construcción y diseño, los libros de procedimientos, los manuales de operaciones, los informes de arquitectura, los documentos de diseño del sistema, los comandos del cliente, los planes de prueba y/o cualquier otra documentación ("Elementos de servicio") proporcionada al Cliente contienen propiedad intelectual, información confidencial y secretos comerciales de Sun, y están sujetos a:
  - Sun otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible para utilizar y reproducir cualquier Elemento de servicio con fines comerciales internos propios del Cliente en el país antes identificado para esta Lista de servicios. La licencia se limita a: (1) La ejecución y prestación de servicio internas del Cliente del hardware y el software para los que se proporcionó la Lista de servicios; (2) la reproducción de todas las notificaciones de derechos de propiedad de Sun por parte del Cliente sin modificaciones; (3) la realización de una sola copia de una

línea de cualquier libro de procedimiento, y solo con fines de archivo; (4) el pago por parte del Cliente de la cuota correspondiente a la cantidad de copias y al número de usuarios de cualquier Elemento de servicio. Sun también es poseedor de todos los derechos, títulos e intereses, incluidos a modo de ejemplo, todos los derechos de propiedad intelectual, sobre cualquier idea y todas las ideas, los conceptos, la pericia, los programas, los sistemas, las metodologías, los datos y todos los otros materiales expresados, subyacentes o reducidos a la práctica en todos los Elementos de servicio. El Cliente no otorgará sublicencias ni distribuirá, asignará, revenderá o transferirá ningún Elemento de servicio.

- El cliente deberá obtener por separado cualquier software de Sun que se requiera para la realización del Servicio, y quedará sujeto a términos y condiciones de licencias individuales, incluidas, a modo de ejemplo, las condiciones de pago. Con esta Lista de servicios, no se otorga ninguna licencia de uso del software de Sun.
- Sun no proporcionará soporte técnico, incluidas a modo de ejemplo las actualizaciones, para los Elemento de servicio o cualquier software de Sun en esta Lista de servicios.
- No se otorga ninguna licencia para utilizar ningún Elemento de servicio en ubicaciones de terceros, a menos que lo haya acordado por escrito un representante autorizado de Sun.
- En la medida que la ley aplicable lo permita, se prohíbe al Cliente modificar, descompilar, desmontar, decodificar o extraer Elementos de servicio, o utilizar técnicas de ingeniería inversa.
- En el momento de la entrega, la responsabilidad de la administración de las prestaciones (incluidos el hardware y el software) pasa a manos del Cliente. Posteriormente, Sun sólo se ocupará de las prestaciones conforme a los contratos de asistencia que Sun haya celebrado con el Cliente y sujeto al pago de las tarifas aplicables.
- El cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun cuando Sun haya completado todas las tareas y haya proporcionado todas las prestaciones estipuladas en esta Lista de servicios; no obstante, si el Cliente no firma el Formulario de finalización del Servicio, ello no constituirá la no aceptación del Servicio.

Este Servicio está sujeto al acuerdo de servicios que haya el Cliente celebrado con Sun, el cual rige la prestación de Servicios. Si no dispone de un contrato de servicio con Sun que rija la prestación de los Servicios, la prestación de los Servicios por parte de Sun estará sujeta a los términos descritos en [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). La presente Lista de servicios o Declaración de trabajo (SOW) no constituye oferta alguna por parte de Sun. Los Servicios antes descritos están sujetos a disponibilidad y, a menos que se especifique lo contrario, únicamente están disponibles en el país indicado en el encabezamiento. Toda referencia al “Cliente” en esta Lista de servicios o Declaración de trabajo se interpretará como la parte que tiene derecho a recibir los Servicios. El resto de los términos definidos en la Lista de servicios concuerda con las definiciones que se encuentran en el contrato de servicios del Cliente con Sun o en los términos de venta que se encuentran en [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms), lo que corresponda.

Última revisión: Mayo de 2009