

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

WW-PS-ARS-VOL-STD

Italy

1 Scopo

Il servizio 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 a specifiche limitazioni, Sun fornirà le seguenti attività 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 volume range, come descritto di seguito.
- Il servizio si applica a un singolo server Sun, precisamente a un server Sun SPARC Enterprise T1000-T3000, T5000, Sun Fire X2x00, X4x00, Sun Blade Chassis 6000, 8000 o a un modulo di processore Sun Blade.
- 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.
- Il presente servizio prevede unicamente l'implementazione della memorizzazione del sistema (ossia la memorizzazione utilizzata dal sistema operativo). 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 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 presso Sun o un rivenditore autorizzato Sun.
- Sun eseguirà le 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
 - Trasferimento operativo
 - Chiusura del servizio Sun Application Readiness

Riepilogo dei servizi forniti:

- Documento di avvio del progetto (PID)
- Piano del progetto
- Verbali formali delle riunioni
- Registro dei rischi
- Registro dei problemi
- Report di avanzamento
- Documentazione della progettazione del sistema
- Piano del test
- Specifiche di compilazione del server Sun
- Backup del server Sun a livello di sistema
- Test di installazione del server Sun completati e documentati
- Test di installazione della gestione volumi completati e documentati 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 documentati
- Sun i-Runbook installato e configurato
- Backup del sistema
- Certificato di trasferimento approvato
- Cartella del progetto

1.1 Avvio del servizio Sun Application Readiness

Sun collaborerà con il cliente alla revisione di condizioni e prerequisiti di Sun per le prestazioni del servizio. Sun organizzerà inoltre una riunione di avvio del progetto con i rappresentanti designati dal cliente, allo scopo di definire i metodi previsti per gli obiettivi qualitativi e definire ruoli, responsabilità e programmazione. 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 relazione all'avvio del servizio, Sun:

- Preparerà un piano di progetto dettagliato in cui saranno definite attività, risorse e tempi da rispettare.
- Stabilirà meccanismi di controllo del progetto.
- Redigerà un documento di avvio del progetto (PID).

Nel documento di avvio del progetto è riportata 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 Attività fornite

- 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 le riunioni 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 delle riunioni (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 aziendali e tecnici del cliente. 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

Nella documentazione verrà fornita una scomposizione di primo livello di ciascun componente tecnico nei vari sottocomponenti. Di seguito sono riportati esempi della scomposizione in livelli prevista in base a tale attività:

- Server: numeri e tipi di CPU, memoria, sottosistemi I/O, zone Solaris e pacchetti software.
- Archiviazione: dimensioni dei volumi, dimensioni dei 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 generale 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, come informazione correlata sulle tecnologie di Sun pertinenti può essere inoltre fornita documentazione con informazioni supplementari.

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

Una volta appresi i requisiti di sistema, 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 fornito 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 del 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 descrivere dettagliatamente 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 compilazione 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
- LOM (Lights out management), ove applicabile
- Software non in bundle da installare

Le specifiche di 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 sottoporrà al cliente le specifiche di compilazione a scopo di revisione e approvazione prima di procedere alla 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'utility Solaris ufsdump.

1.5.1 Prerequisiti delle attività

- Consigli implementati per le verifiche di sito (ove applicabili).
- Specifiche di compilazione del server Sun.
- Condizioni di infrastruttura di rete operativa completa come previsto in base alle 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 sui server Sun una serie di test 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 documentati.

1.7 Distribuzione del servizio Sun i-Runbook Standard Edition

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. Saranno inclusi modelli e istruzioni.

La distribuzione di Sun i-Runbook include:

- I moduli Sun i-Runbook appropriati all'installazione hardware prevista dal presente elenco di servizi.
- Configurazione di Sun i-Runbook in conformità ai dati di contatto e al contratto di servizio del cliente.
- 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.

Sun i-Runbook basato su Web, utilizzabile in base a quanto indicato nelle condizioni di licenza sulle voci di servizio della sezione Presupposti del presente elenco di servizi.

1.8 Trasferimento operativo

Sun eseguirà il backup della configurazione di sistema (ove applicabile) sui supporti forniti dal cliente. Verranno eseguite dimostrazioni delle procedure operative per il sistema e verranno comunicate le password. La responsabilità per il funzionamento e la gestione del sistema verrà quindi trasferita al cliente e/o all'organizzazione di assistenza designata dal cliente. Il cliente firmerà il certificato di trasferimento che conferma che le attività principali di installazione sono complete.

1.8.1 Prerequisiti delle attività

- Risultati dei test approvati.

1.8.2 Prerequisiti delle attività

- Backup del sistema.
- Certificato di trasferimento approvato (ove applicabile).

1.9 Chiusura del servizio Sun Application Readiness

Sun e il cliente terranno una riunione di chiusura del progetto per:

- Confermare il trasferimento di tutti i servizi forniti, incluse eventuali modifiche al PID e le conseguenti azioni di controllo delle modifiche.
- Confermare che gli accordi di assistenza necessari siano rispettati.
- Confermare che tutti i problemi correnti del progetto siano stati risolti o che esiste un accordo in base al quale essi possono 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 tutte le riunioni di progetto necessarie con il personale del cliente responsabile del progetto, come appropriato.
 - Ricevere elementi derivanti dal 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 (ossia 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 (ossia entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla fornitura del servizio da parte di Sun) di 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 (ossia entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del Servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di revisione della documentazione relativa al servizio.
- Il cliente fornirà al personale di progetto Sun accesso alle risorse tecniche e/o di gestione per decisioni di importanza strategica 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, in base alle esigenze di Sun.
- Il cliente fornirà al personale Sun responsabile del progetto l'accesso a tutta la documentazione di progetto, in base alle esigenze di Sun.
- Il cliente approverà tutte le richieste di modifiche all'oggetto del servizio in modo ragionevole e tempestivo.
- Una procedura di escalation con informazioni di contatto da utilizzare in caso che non vengano fornite a Sun risposte tempestive o nel caso che altre inadempienze 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 a questo servizio e coordinerà le attività di gestione del progetto con il project manager del cliente. Il project manager di Sun avrà la responsabilità primaria di coordinare tutte le attività e i servizi previsti dal presente elenco, tra cui la pianificazione delle risorse e la conferma delle attività di progetto, nonché di assicurare che quanto fornito rientri nell'ambito dell'elenco di servizi e nei punti fondamentali a esso correlati. Il project manager di Sun rappresenterà l'unico contatto di riferimento di Sun 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, salvo se 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. Altri costi di viaggio e manodopera per eventuali interventi in ulteriori sedi verranno calcolati in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento.
- Le stime della pianificazione del servizio vengono condotte sulla base di un parere tecnico di Sun ragionevole in termini commerciali e sulla base delle informazioni disponibili. La durata effettiva del servizio può variare.
- Il personale di assistenza assegnato dal cliente a Sun deve aver ricevuto un'appropriata formazione nella relativa area di responsabilità (ossia la formazione come amministratore di sistema Solaris).

- L'erogazione del servizio da parte di Sun si basa sul presupposto che il cliente esegue backup periodicamente in un sito proposto a Sun prima dell'inizio dell'erogazione del servizio. Sun non si assume 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 al momento della fornitura.
- 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.
- Se non 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.
- Tutte le attività previste saranno completate durante il normale orario di lavoro.
- Sun si impegnerà a livello commerciale a rispettare le scadenze critiche specificate dal cliente e concordate per iscritto insieme a un rappresentante autorizzato di Sun.
- 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 verifica 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 successivamente ritorno a causa della mancata fornitura di accesso fisico o 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 scopi aziendali interni 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 è titolare di tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi agli elementi seguenti, ma non

limitati a essi: 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, impliciti o messi in pratica in tutte le voci di servizio. Il cliente non deve concedere in licenza, distribuire, assegnare, rivendere o trasferire nessuna voce di 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 versamento delle tariffe in vigore. Il presente elenco di servizi non prevede il rilascio di alcuna licenza per l'uso di hardware o software.
- Ai sensi del presente elenco di servizi, Sun non fornirà alcuna assistenza per le voci di servizio o qualsiasi altro software Sun, inclusi ma senza limitazioni eventuali aggiornamenti.
- Non è garantita nessuna licenza per l'uso di qualsiasi voce di servizio in sedi di terze parti, salvo se 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 assistenza Sun di cui il cliente dispone, dietro versamento 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, fermo restando che la mancata sottoscrizione da parte del cliente del modulo di completamento del servizio non ha alcuna conseguenza sull'accettazione del servizio.

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 sopraindicato. 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