

Installation: Sun Desktop Installation Service Colombia

1 Alcance

Este servicio brinda al Cliente la instalación y la configuración de Sun Desktop del Cliente (el “Sistema amparado”), tal como se describe más detalladamente a continuación (el “Servicio”). Como parte del Servicio, Sun se encargará de evaluar el sitio del Cliente para determinar los requisitos de instalación del Sistema amparado, de ofrecer al cliente un Plan de instalación y configuración (según la descripción de la Sección 2.2, a continuación), de instalar, configurar y confirmar la funcionalidad del Sistema amparado, y de brindar otras prestaciones descritas en la Sección 2. Sun hará todo lo posible, dentro de un marco razonable en términos comerciales, para brindar el Servicio.

2 Tareas y prestaciones de Sun

2.1 Auditoría de las instalaciones

De acuerdo con la Guía de instalación de la estación de trabajo de Sun para el Sistema amparado, que contiene las recomendaciones y los requisitos de instalación del Sistema amparado, Sun y el Cliente realizarán una auditoría telefónica (o en las instalaciones del Cliente, si así lo determina Sun a su exclusivo criterio) con el siguiente objetivo:

- Determinar las necesidades de instalación del Sistema amparado, lo cual incluye las siguientes evaluaciones:
 - Disponibilidad de la energía eléctrica necesaria para suministrar energía al Sistema amparado y para mantener ese suministro.
 - Condiciones ambientales de las instalaciones del cliente, incluidas la temperatura, la humedad y la limpieza.
 - Cualquier otra evaluación que Sun considere necesaria a su exclusivo criterio.

Sun documentará los resultados de la Auditoría de las instalaciones (en adelante, el "Informe de auditoría de las instalaciones") y proporcionará al Cliente una copia del Informe de auditoría de las instalaciones tal como se establece en la Sección 2.4.

2.1 Instalación, configuración y planificación

Sun y el Cliente determinarán de mutuo acuerdo los requisitos de instalación y configuración del hardware y del software del Sistema amparado, tal como se establece a continuación, y Sun documentará dicho acuerdo en el Plan de instalación y configuración.

- El cliente puede decidir planificar la instalación y la configuración del sistema operativo Solaris (“SO Solaris”) en el Sistema amparado. Como parte de este proceso de planificación, Sun y el Cliente:
 - Determinarán la distribución del disco en el cual se instalará el sistema operativo Solaris (“Disco de inicio”).
 - Instalarán en sistema operativo Solaris en el Disco de inicio.
 - A instancias del Cliente, configurará el sistema operativo Solaris como un cliente del Servicio de información de la red (“NIS”) o un cliente del Sistema de nombre de dominio (“DNS”) con el fin de brindar métodos de comunicación de nombres de servidores en la red.
 - Determinarán la selección apropiada de parches que se adecuen a los requerimientos particulares del cliente ("Base de parches") a partir del DVD de Servicios de instalación empresarial (“EIS”) de Sun, (“EIS-DVD”).

- Durante esta etapa, el Cliente proporcionará por escrito a Sun los requisitos específicos del Cliente para la instalación y la configuración del Sistema amparado. Sun documentará todos los requisitos específicos del Cliente, según lo autorice Sun conforme con su criterio, en el Plan de instalación y configuración.

Nota 1: Excepto que se estipule lo contrario en este documento, quedan expresamente excluidas de este Servicio, la configuración del almacenamiento externo e interno y la creación de Contenedores Solaris (que aíslan las aplicaciones y los servicios del software mediante el uso de límites flexibles definidos por software).

2.1 Planificación de la tarea de instalación

Sun proveerá al Cliente un programa con las fechas anticipadas para la entrega del Sistema amparado y el inicio de la prestación del Servicio (“Programa de servicio”).

2.2 Documento de especificaciones de instalación

Con anterioridad al comienzo del Servicio, Sun proporcionará al Cliente un Documento de especificaciones de instalación que incluye el Informe de auditoría de las instalaciones, el Plan de instalación y configuración, y el Programa de servicio. El Cliente debe dar su consentimiento por escrito con respecto al Plan de instalación y configuración, y al Programa de servicio, antes de que se comience a prestar el Servicio.

2.3 Instalación y configuración del hardware y software de Sun

Tal como se establece a continuación, Sun instalará el Sistema amparado de acuerdo con el Plan de instalación y configuración:

- Revisar la lista de paquetes.
- Desempacar el Sistema amparado e instalar los componentes internos, si corresponde.
- Encender el Sistema amparado.
- Actualizar el firmware (incluido BIOS) según Sun lo considere apropiado conforme a su criterio.
- Para las instalaciones del SO Solaris solamente, y según lo especificado en el Plan de instalación y configuración:
 - Actualizará el firmware interno o del Disco de arranque del modo que Sun, conforme a su criterio, lo considere adecuado.
 - Dispondrá la distribución del Disco de arranque e instalará el sistema operativo Solaris.
 - Aplicará los parches proporcionados en EIS-DVD.
 - Proporcionar todas las otras tareas especificadas en el Plan de instalación y configuración del Sistema amparado.

2.1 Evaluación de instalación

Sun evaluará la instalación y la configuración del Sistema amparado de la siguiente manera:

- Solamente para las instalaciones del SO Solaris, ejecutará el software Explorer Data Collector de Sun en el Sistema amparado y evaluará los resultados en el sitio del Cliente con las herramientas de software de Sun desde el EIS-DVD.
- Realizar otras pruebas en el Sistema amparado que Sun, a su exclusivo criterio, considere necesarias para determinar si el Sistema amparado se instaló y se configuró de acuerdo con el Plan de instalación y configuración.

2.1 Entrega del sistema

Una vez que haya instalado y configurado el Sistema amparado de acuerdo con el Plan de instalación y configuración, Sun realizará, junto con el Cliente, una revisión del Servicio de hasta 15 minutos de duración y proporcionará un resumen de las actividades de Servicio que haya realizado en el Sistema amparado. Sun también proporcionará al Cliente la documentación de referencia del Sistema amparado que incluya la información de instalación y configuración (en adelante, la “Entrega del sistema”).

- Después de proporcionar al Cliente la Entrega del sistema, el Cliente confirmará por escrito la compleción del Servicio por parte de Sun. Sin embargo, en caso de que este último no confirmara dicha compleción, la aceptación del Servicio por parte del cliente no se verá afectada.

1 Responsabilidades del Cliente

- **Acceso a las instalaciones y a los sistemas.** Si Sun así lo requiere, el Cliente deberá permitir a Sun el acceso a las instalaciones, los sistemas y el entorno operativo del Cliente, incluido el acceso al directorio raíz, según sea necesario para que Sun preste el Servicio.
- **Punto de contacto.** El Cliente proporcionará a Sun el nombre y el número de teléfono de un empleado para que actúe como punto de contacto asignado del Cliente. Este empleado será responsable de suministrar a Sun la información necesaria, el acceso y las autorizaciones relacionadas con el Servicio.
- **Detalles de la configuración.** El Cliente proporcionará a Sun toda la información de configuración necesaria para que Sun suministre el Plan de instalación y configuración. Esto incluye, sin carácter restrictivo, la información sobre los nombres del sistema, la instalación de Solaris, la conectividad y configuración de la red, la disposición del Disco de inicio y sus posibles reflejos.
- **Soporte.** El Cliente es responsable de realizar copias de seguridad de sus datos con regularidad. Sun no realizará copias de seguridad de los datos del Cliente y no se hará responsable por la pérdida ni por el daño de los datos.
- **Hardware y software.** Todo hardware, firmware o software de Sun (o sus respectivas actualizaciones) que el Cliente requiera para la realización del Servicio se obtendrá por separado y quedará sujeto a términos y condiciones de licencias individuales, incluido el pago ilimitado de los cargos pertinentes. Con este Servicio, no se otorga ninguna licencia de uso del hardware o del software de Sun.

1 Disposiciones adicionales

- **Servicios mediante una cuota adicional.** En este Servicio se incluyen solo las tareas y prestaciones descritas en este documento. El Cliente puede comprar a Sun servicios de configuración e implementación adicionales. Tales servicios adicionales están sujetos a una lista de servicios aparte o a una declaración de trabajo y al pago de tarifas adicionales.
- **Horario del servicio.** El Servicio se prestará durante el horario local de trabajo de Sun, sin incluir sábados, domingos ni días feriados, a menos que se haya acordado expresamente de otro modo entre el Cliente y Sun.
- **Cargos adicionales.** Es posible que este Servicio no esté disponible o incluya cargos adicionales en función de la proximidad del Cliente a la ubicación de Sun o en caso de que Sun determine que se requieren visitas adicionales a las instalaciones del Cliente. Para obtener más información acerca de la disponibilidad, el Cliente debe ponerse en contacto con un representante de ventas de Sun.

- **Derecho a reducir o discontinuar el servicio de soporte.** Como parte del ciclo de vida útil de los productos de software de Sun para los cuales ya no se otorgan licencias, puede que sea necesario reducir o discontinuar el nivel de soporte de acuerdo con la Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas de Sun y, por lo tanto, Sun se reserva el derecho de reducir o interrumpir el soporte de determinados productos o versiones de software durante el curso del Programa de servicio. La Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas de Sun está publicada en: www.sun.com/service/eosl.

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios existente celebrado con Sun, que rige la prestación de los Servicios. En caso de que no tenga ningún contrato de servicio con Sun que determine la prestación de Servicios, la prestación de Servicios por parte de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de servicios o Declaración de trabajo no constituye una oferta por parte de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, solamente está disponible en los países mencionados. Toda referencia a "Cliente" en esta Lista de servicios o Declaración de trabajo se interpretará como la parte que tiene derecho a recibir los Servicios.

Última revisión: marzo de 2009