

Installation: Sun Desktop Installation Service Germany

1 Umfang

Dieser Service bietet Kunden die Installation und Konfiguration ihres Sun Desktop („vertraglich abgedecktes System“), wie unten näher beschrieben („Service“). Als Teil des Services bewertet Sun den Kundenstandort, um die Anforderungen für die Installation des vertraglich abgedeckten Systems festzulegen, dem Kunden einen Installations- und Konfigurationsplan (wie in Abschnitt 2.2 unten beschrieben) bereitzustellen, das vertraglich abgedeckte System zu installieren, zu konfigurieren und dessen Funktionsfähigkeit sicherzustellen sowie um andere Leistungen, wie in Abschnitt 2 beschrieben, anzubieten. Sun unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zur Bereitstellung des Service.

2 Aufgaben und Leistungen von Sun

2.1 Bestandsaufnahme

Gemäß dem Sun-Handbuch „Workstation Installation Guide“, das Installationsempfehlungen und -anforderungen für das vertraglich abgedeckte System enthält, nehmen Sun und der Kunde eine Prüfung telefonisch (oder am Kundenstandort, sofern Sun dies nach eigenem Ermessen wünscht) vor, um:

- die Installationsanforderungen für das vertraglich abgedeckte System festzustellen. Dazu zählen unter anderem folgende Bewertungen:
 - verfügbare Stromversorgung für den Betrieb und die Wartung des vertraglich abgedeckten Systems,
 - Umgebungsbedingungen am Kundenstandort einschließlich Temperatur, Feuchtigkeit, Sauberkeit und
 - andere Bewertungen, die nach dem Ermessen von Sun erforderlich sind.

Sun dokumentiert die Ergebnisse der Bestandsaufnahme („Bestandsaufnahmebericht“) und stellt dem Kunden eine Kopie dieses Berichts, wie in Abschnitt 2.4 weiter unten beschrieben, zur Verfügung.

2.2 Planung der Installation und Konfiguration

Sun und der Kunde legen gemeinsam die Installations- und Konfigurationsanforderungen für die Hardware und Software des vertraglich abgedeckten Systems wie unten beschrieben fest. Sun dokumentiert dies im Installations- und Konfigurationsplan.

- Die Planung der Installation und Konfiguration des Solaris-Betriebssystems („Solaris OS“) im vertraglich abgedeckten System erfolgt auf Wunsch des Kunden. Für diese Planung vereinbaren Sun und der Kunde Folgendes:
 - Festlegen des Layouts des Datenträgers, auf dem das Solaris-Betriebssystem installiert wird („Startdatenträger“).
 - Installation von Solaris auf dem Startdatenträger.
 - Konfiguration des Solaris-Betriebssystems als Network Information Service („NIS“)-Client oder Domain Name System („DNS“)-Client, um Methoden zur Kommunikation von Servernamen auf dem Netzwerk bereitzustellen (auf Wunsch des Kunden).
 - Auswahl geeigneter Patches („Patch-Baseline“) von der Sun Enterprise Installation Services

(„EIS“-DVD („EIS-DVD“), um den speziellen Anforderungen des Kunden gerecht zu werden.

- Während dieser Phase informiert der Kunde Sun schriftlich über sämtliche kundenspezifischen Anforderungen für die Installation und Konfiguration des vertraglich abgedeckten Systems. Sun dokumentiert alle von Sun genehmigten kundenspezifischen Anforderungen nach eigenem Ermessen im Installations- und Konfigurationsplan.

Hinweis 1: Abgesehen von den hier aufgeführten Angaben ist die Konfiguration von externen und internen Speichern und die Erstellung von Solaris Containers (isoliert Softwareanwendungen und Services mithilfe flexibler, softwaredefinierter Grenzen) ausdrücklich von diesem Service ausgeschlossen.

2.3 Planung von Installationsaufgaben

Sun plant die erforderlichen Installationsaufgaben und stellt dem Kunden einen Zeitplan für die Lieferung des vertraglich abgedeckten Systems und die Aufnahme des Services („Serviceplan“) zur Verfügung.

2.4 Installationsspezifikationsdokument

Vor dem Beginn des Services stellt Sun dem Kunden ein Installationsspezifikationsdokument zur Verfügung, das den Bestandsaufnahmebericht, den Installations- und Konfigurationsplan und den Serviceplan erhält. Der Kunde muss dem Installations- und Konfigurationsplan und dem Serviceplan vor Beginn des Services schriftlich zustimmen.

2.5 Installation und Konfiguration der Hardware und Software von Sun

Sun installiert das vertraglich abgedeckte System entsprechend dem Installations- und Konfigurationsplan und wie im Folgenden beschrieben:

- Überprüfung der Packliste
- Auspacken des vertraglich abgedeckten Systems und Installieren interner Komponenten (sofern zutreffend)
- Einschalten des vertraglich abgedeckten Systems
- Aktualisierung der Firmware (einschließlich BIOS) nach dem alleinigen Ermessen von Sun
- Nur für Installationen des Betriebssystems Solaris und laut Installations- und Konfigurationsplan:
 - Aktualisierung der internen/Startdatenträger-Firmware nach dem Ermessen von Sun.
 - Erstellung eines Startdatenträger-Layouts und Installation des Solaris-Betriebssystems.
 - Anwendung der Patches von der EIS-DVD.
 - Ausführung aller anderen Aufgaben wie im Installations- und Konfigurationsplan für das vertraglich abgedeckte System angegeben

2.6 Bewertung der Installation

Sun bewertet die Installation und Konfiguration des vertraglich abgedeckten Systems wie folgt:

- Nur für Installationen des Betriebssystems Solaris: Ausführung der Explorer Data Collector-Software von Sun auf dem vertraglich abgedeckten System und Bewertung der Ergebnisse am Kundenstandort mithilfe von Sun-Software-Tools auf der EIS-DVD
- Ausführung anderer Tests auf dem vertraglich abgedeckten System, die nach dem Ermessen von Sun erforderlich sind, um sicherzustellen, dass das vertraglich abgedeckte System entsprechend dem Installations- und Konfigurationsplan installiert und konfiguriert wurde

2.7 Systemübergabe

Nachdem das vertraglich abgedeckte System entsprechend dem Installations- und Konfigurationsplan installiert und konfiguriert wurde, führt Sun eine Serviceprüfung von bis zu fünfzehn Minuten mit dem Kunden durch und stellt eine Zusammenfassung der von Sun am vertraglich abgedeckten System durchgeführten Aktivitäten zur Verfügung. Sun stellt für den Kunden außerdem Referenzdokumentation einschließlich Installations- und Konfigurationsinformationen bereit („Systemübergabe“).

- Bei Systemübergabe bestätigt der Kunde schriftlich den Abschluss des Services durch Sun. Wenn der Kunde den Serviceabschluss nicht bestätigt, hat dies jedoch keine Auswirkungen auf die Annahme des Services.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- **Zugang zu Standort und System:** Auf Anfrage gewährt der Kunde Sun den für die Bereitstellung der Serviceleistungen erforderlichen Zugriff auf Einrichtungen, Systeme und die Betriebsumgebung, einschließlich Root-Zugriff.
- **Kontaktperson:** Der Kunde teilt Sun den Namen und die Telefonnummer eines Mitarbeiters mit, der als Kontaktperson fungiert und Sun alle erforderlichen Informationen, Zugriffe und Genehmigungen im Zusammenhang mit dem Service zur Verfügung stellt.
- **Konfigurationsdetails:** Der Kunde stellt Sun sämtliche Konfigurationsinformationen zur Verfügung, die zum Erstellen des Installations- und Konfigurationsplans notwendig sind. Dies beinhaltet unter anderem Informationen zu Systembenennung, Solaris-Installation, Netzwerkverbindung und -konfiguration, Startdatenträger-Layout und möglicher Spiegelung.
- **Datensicherung:** Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Sun sichert keine Kundendaten und übernimmt keine Verantwortung für möglicherweise beschädigte oder verlorene Daten.
- **Hardware und Software:** Sämtliche vom Kunden für den Service benötigte Hardware, Firmware und Software von Sun (oder Updates dafür) muss separat erworben werden und unterliegt anderen Lizenzbedingungen. Dazu gehört u. a. die Zahlung entsprechender Gebühren. Im Rahmen dieses Services wird dem Kunden keine Lizenz zur Verwendung von Sun-Hardware oder -Software gewährt.

4 Weitere Bestimmungen

- **Gebührenpflichtige Zusatzservices:** Dieser Service enthält ausschließlich die hier beschriebenen Aufgaben und Leistungen. Der Kunde kann zusätzliche Konfigurations- und Implementierungsservices von Sun erwerben. Diese zusätzlichen Services unterliegen einer separaten Serviceliste oder Leistungsbeschreibung und der Zahlung einer zusätzlichen Gebühr.
- **Service-Zeiten:** Falls nicht anders zwischen dem Kunden und Sun vereinbart, wird der Service innerhalb der lokalen Geschäftszeiten von Sun zur Verfügung gestellt. Davon ausgeschlossen sind Samstage, Sonn- und gesetzliche Feiertage.
- **Zusätzliche Kosten:** Dieser Service ist möglicherweise nicht verfügbar oder kann zusätzliche Kosten nach sich ziehen (je nach Entfernung des Kunden vom Sun-Standort oder falls nach dem Ermessen von Sun zusätzliche Besuche vor Ort erforderlich sind). Weitere Informationen zur Verfügbarkeit erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsbeauftragten von Sun.

- **Recht auf Reduzierung oder Einstellung des Supports:** Im Rahmen des Produktlebenszyklus nicht länger lizenzierter Softwareprodukte von Sun kann es notwendig werden, die Supportstufen zu reduzieren oder entsprechend den dann gültigen Bestimmungen zum Beenden von Diensten („End Of Service Life Policy“) einzustellen. Daher behält sich Sun das Recht vor, den Support für bestimmte Softwareprodukte oder deren Versionen innerhalb dieses Zeitraums zu reduzieren oder einzustellen. Sie können die Bestimmungen zum Beenden von Diensten („End of Service Life Policy“) unter folgender Adresse nachlesen: www.sun.com/service/eosl.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen Ihnen und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keinen Servicevertrag verfügen, in dem die Serviceleistung geregelt ist, unterliegt die Serviceleistung von Sun den Bedingungen unter www.sun.com/sales/salesterms. Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung oder SOW auf den „Kunden“ Bezug genommen wird, ist damit die Partei gemeint, die zum Erhalt der Services berechtigt ist.

Letzte Überarbeitung: März 2009