

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

Brazil

1 Escopo

Neste serviço de preço fixo ("**Serviço**"), a Sun implantará o Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition baseado na Web no datacenter do Cliente. A Sun também fornecerá instalará e configurará um servidor da Web quando necessário para manter as páginas do Sun i-Runbook Service. A Sun personalizará o Sun i-Runbook Service com os detalhes do Cliente e integrará os relatórios de compilação do Explorer fornecidos pelo Cliente. A Sun realizará uma transferência de informações com a equipe principal que inclui a adição de documentação extra e manutenção do Sun i-Runbook Service.

Este serviço inclui:

- Revisão dos requisitos do Cliente.
- Fornecimento, instalação e configuração do Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition baseado na Web em um host apropriado proporcionado pelo Cliente.
- Quando necessário, fornecimento, instalação e configuração de um servidor Web em um host apropriado proporcionado pelo Cliente.
- Personalização do Sun i-Runbook Service para que inclua detalhes específicos do Cliente, como informações de contato e do contrato de serviço.
- Configuração do Explorer Reader e integração dos relatórios de compilação proporcionados pelo Cliente.
- Demonstração dos recursos e funcionalidade do Sun i-Runbook Service à equipe principal do Cliente.
- Transferência de informações sobre como usar os modelos fornecidos pela Sun e as diretrizes para acrescentar conteúdo e documentos ao Sun i-Runbook Service.

O Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition é instalado normalmente em dois dias úteis.

A Sun proporcionará o Serviço realizando as atividades a seguir:

- Início do Serviço - Padrão
- Implantação do Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition
- Conclusão do Serviço - Padrão

Resumo dos produtos/serviços a serem entregues ("Produtos/Serviços"):

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition instalado e configurado
- Servidor Web instalado e configurado para uso com o Sun i-Runbook
- Certificado de entrega e conclusão assinado

1.1 Início do Serviço - Padrão

A Sun consultará os contatos do Cliente para finalizar a abordagem do projeto e discutir as funções, responsabilidades e cronograma de trabalho. A Sun e o Cliente verificarão questões relativas aos recursos, como espaço de trabalho disponível, acesso a telefones, copiadoras, faxes, conexões de rede local, unidades de fita, salas de conferência e equipamentos de impressão solicitados pela Sun para a entrega do Serviço.

1.2 Implantação do Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

O Sun i-Runbook é um conjunto de procedimentos de administração de sistemas baseado na Web adaptado aos componentes do datacenter do Cliente. Os procedimentos são as práticas preferenciais da Sun e os tópicos abordados, tais como inicialização e encerramento dos componentes e aplicações, tarefas gerais de administração, de manutenção, de recuperação e solução de problemas e informações de referência. Os procedimentos são organizados em módulos para facilitar a navegação e são complementados com manuais detalhados para usuário final e páginas do manual técnicas.

O Sun i-Runbook, Enterprise Edition, possui um mecanismo de pesquisa, Explorer Reader (que permite visualizações Web de relatórios de construção do sistema Explorer) e uma estrutura baseada na tecnologia Java que permite ao Cliente acrescentar conteúdo ao Sun i-Runbook. Estão incluídas instruções e modelos.

A implantação do Sun i-Runbook incluirá:

- Fornecimento, instalação e configuração de uma estrutura Sun i-Runbook Enterprise Edition baseada na tecnologia Java.
- Quando necessário, instalação e configuração de um servidor Web, além da adaptação do servidor Web do Cliente para manter as páginas do Sun i-Runbook.
- Os módulos apropriados do Sun i-Runbook para a instalação do hardware, até um máximo de dez (10) módulos.
- Personalização do Sun i-Runbook para que conste o contato do Cliente e os detalhes do contrato de serviço.
- Configuração do Explorer Reader e integração dos relatórios de compilação proporcionados pelo Cliente.
- Indexação do mecanismo de pesquisa e, quando necessário, a configuração de um script cron job Solaris para executar periodicamente o indexador.
- Demonstração dos recursos e funcionalidade do Sun i-Runbook à equipe principal do Cliente.
- Transferência de informações sobre como usar os modelos fornecidos pela Sun e as diretrizes para acrescentar conteúdo e documentos ao Sun i-Runbook.

1.2.1 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition instalado e configurado
- Fornecer ao Cliente um Sun i-Runbook, Enterprise Edition, baseado na Web, que pode ser usado somente conforme definido na cláusula da licença na seção Premissas desta Lista de serviços.
- Servidor Web instalado e configurado para uso com o Sun i-Runbook.

1.3 Conclusão do Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

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

- Confirmar a entrega de todos os produtos e serviços, inclusive qualquer alteração do PID e subseqüentes ações de controle de modificação.
- Confirmar que os acordos de suporte necessários estejam por escrito.
- Confirmar que os problemas atuais do projeto estejam solucionados ou que haja um acordo certificando que estes problemas serão tratados posterior ao encerramento do projeto.
- Assinar o Formulário de conclusão do serviço, que documenta a conclusão do Serviço.

1.3.1 Pré-requisitos da atividade

- Todas as atividades concluídas

1.3.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Formulário de conclusão do serviço

2 Responsabilidades do Cliente

O Cliente deve fornecer à Sun:

- Um gerente de projeto que esteja capacitado para:
 - Orientar a equipe do Cliente, conforme exigência da Sun, para manter o fluxo e os prazos do projeto;
 - Fornecer prontamente informações e recursos, conforme a necessidade da Sun, permitindo que a Sun forneça o Serviço;
 - Estar prontamente disponível e no local, conforme a necessidade da Sun, pela duração do Serviço;
 - Organizar todas as reuniões necessárias para o projeto com o pessoal do Cliente, conforme o necessário;
 - Receber quaisquer produtos/serviços a serem entregues criados como resultado deste Serviço; e
 - Fornecer quaisquer aprovações necessárias para o Cliente, conforme a cláusula Procedimentos de reajuste a seguir.
- Espaço de trabalho adequado para a equipe da Sun, bem como acesso a telefones, copiadoras, faxes, salas de reunião e equipamento de impressão, quando necessário, dentro do razoável.
- Uma lista ou um resumo dos requisitos comerciais relevantes e contratos de nível de serviço do Cliente.
- Acesso à equipe principal do Cliente, inclusive a equipe comercial, de TI e operacional.
- Estacionamento e cartões de acesso, conforme solicitação da Sun, necessários à entrega do Serviço.
- Prontidão nas respostas (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma da Sun) a todas as solicitações de informações por parte da Sun
- Prontidão na entrega de informações e suporte (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma de entrega do Serviço da Sun) de fornecedores de equipamentos e serviços não pertencentes à Sun, conforme solicitado.
- Qualquer padrão de desempenho operacional relevante em uso pelo Cliente relacionado à entrega de Serviço.
- Prontidão nas respostas (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma da Sun) a solicitações de revisão da documentação relacionada ao Serviço.
- O Cliente proporcionará à equipe de projeto da Sun acesso aos recursos técnicos e/ou gerenciamento para decisões essenciais relacionadas ao Serviço. Será solicitado um tempo de resposta de 24 horas em todos os memorandos de "Solicitação para Decisão".
- O Cliente fornecerá toda a assistência necessária para garantir acesso oportuno a fornecedores de terceiros e a outros recursos do Cliente, conforme solicitado pela Sun.

- O Cliente proporcionará à equipe de projeto da Sun acesso a toda a documentação relacionada ao projeto, conforme solicitado pela Sun.
- O Cliente aprovará todas as solicitações de alterações do escopo.
- Um procedimento de reajuste com informações de contato para que seja usado caso as respostas não sejam fornecidas à Sun no momento oportuno ou caso o não-cumprimento de uma obrigação por parte do Cliente esteja afetando negativamente a entrega do Serviço no intervalo de tempo estabelecido (“Procedimento de reajuste”).

3 Responsabilidades da Sun

A Sun designará um gerente de projeto do Serviço e coordenará as atividades de gerenciamento do projeto juntamente com o gerente de projeto do Cliente. O gerente de projeto da Sun será o principal responsável pela coordenação de todas as atividades e produtos/serviços a serem entregues neste Serviço, incluindo a planificação dos recursos, a confirmação de que as atividades do projeto e os produtos/serviços a serem entregues estejam dentro do âmbito desta Lista de serviços e todas as datas de cumprimento relacionadas. O gerente de projeto da Sun será único contato da Sun para este Serviço.

4 Premissas

A Sun contará, na realização deste Serviço, com as premissas abaixo, juntamente com aquelas mencionadas em qualquer parte desta Lista de Serviços. Caso qualquer uma das premissas seja incorreta ou esteja incompleta, ou caso o Cliente deixe de cumprir qualquer uma das responsabilidades do Cliente estabelecidas nesta Lista de serviços, a Sun reserva-se o direito de alterar o preço, o âmbito ou o cronograma deste Serviço.

- O Cliente tem licenças válidas para todos os softwares cobertos pelo Serviço. Todas as licenças também darão cobertura ao uso dos softwares pela Sun.
- A Sun realizará o Serviço em apenas um local, a menos que acordado de outra forma. O local consiste em um prédio e a Sun, exclusivamente a seu critério, tem o direito de determinar se a localização de um ou mais servidores ou subsistemas de armazenamento é realmente uma só localização. Visitas a outros locais acarretarão custos de viagem e de trabalho adicionais com taxas atuais da Sun baseadas no tempo e no material ("T&M") utilizados.
- O cronograma estimado do Serviço corresponde ao parecer técnico comercialmente cabível da Sun baseado nas informações disponíveis. A duração real do Serviço pode variar.
- O Cliente designará a equipe para dar suporte à Sun, adequadamente treinada em suas áreas de responsabilidade (por exemplo, como administrador de sistemas Solaris).
- Ao fornecer o Serviço, a Sun pressupõe que o Cliente esteja efetuando backups regularmente no local proposto antes do fornecimento de tal Serviço por parte da Sun. A Sun não se responsabiliza de nenhuma forma pelos dados do Cliente ao fornecer o Serviço.
- As reuniões serão realizadas em hora, dia e local mutuamente acordados.
- A Sun se reserva o direito de usar pessoal subcontratado em qualquer função do Serviço, exclusivamente a seu critério, sempre que considerar apropriado.
- O Serviço começará em uma data aceita mutuamente.
- As tarefas e produtos/serviços descritos nesta Lista de serviços serão considerados aceitos pelo Cliente na entrega.
- As únicas tarefas e produtos/serviços a serem entregues que a Sun compromete-se a assumir ou entregar ao fornecer este Serviço são os indicados nesta Lista de serviços.

- A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, toda a documentação relacionada ao Serviço solicitada pela Sun deve ser fornecida no mínimo uma semana antes da primeira visita da Sun às instalações.
- Todo trabalho será realizado durante o horário comercial normal.
- A Sun tomará as providências comercialmente cabíveis para cumprir com os prazos críticos especificados pelo Cliente e aceito por escrito por um representante autorizado da Sun.
- A implementação de quaisquer recomendações do projeto resultantes do Serviço não está incluído no escopo desta Lista de serviços.
- O Cliente fornecerá acesso ao seu datacenter e a todos os documentos e sistemas necessários 24 horas antes do início do Serviço ou da chegada do pessoal da Sun ao local, o que ocorrer primeiro. Se o pessoal da Sun não tiver acesso ao datacenter ou a todos os documentos necessários dentro deste período de tempo, o Cliente pagará taxas de T&M por cada dia ou fração de dia que o acesso ao datacenter ou aos documentos não estiver disponível. Se o pessoal da Sun tiver que deixar o local e voltar em outro momento porque o Cliente não proporcionou o acesso físico ou aos documentos, o Cliente terá que pagar taxas de T&M para os deslocamentos.
- Todas as especificações de construção, especificações de criação, manuais, guias de operações, relatórios de arquitetura, documentos de criação do Sistema, scripts personalizados, programas de testes e/ou qualquer outro tipo de documentação (coletivamente "Itens do Serviço") fornecida ao Cliente contém direitos de propriedade intelectual, informações confidenciais e segredos comerciais da Sun sujeitas a:
 - A Sun concede ao Cliente uma licença limitada não-exclusiva e intransferível para usar e reproduzir os Itens do Serviço para fins comerciais internos do Cliente no país identificado acima nesta Lista de serviços. A licença limita-se a: (1) Clientes que realizam execução e manutenção internas somente do hardware e software para os quais os Itens do Serviço foram fornecidos; (2) Clientes que reproduzem todas as notas de direitos autorais da Sun sem alterações; (3) Clientes que fazem apenas uma cópia on-line de manuais e somente com fins de arquivamento; (4) Clientes que pagam as taxas correspondentes por determinado número de cópias e de usuários de qualquer um dos Itens do Serviço. A Sun possuirá também todos os direitos, titularidades e participações que incluem, mas não se limitam a eles, todos os direitos de propriedade intelectual de todas e cada uma das idéias, conceitos, experiência, programas, sistemas, metodologias, dados ou outros materiais incorporados, subjacentes ou reduzidos à prática em todos os Itens do Serviço. O Cliente não sublicenciará, distribuirá, designará nem transferirá quaisquer Itens do Serviço.
 - Qualquer software da Sun solicitado pelo Cliente deve ser obtido separadamente e sujeito a termos e condições em separado, incluindo, sem limitação, os prazos de pagamento. Nenhuma licença para utilizar o software da Sun é concedida nesta Lista de serviços.
 - A Sun não proporcionará suporte, incluindo, mas não se limitando a atualizações dos Itens do Serviço ou de qualquer software da Sun nesta Lista de serviços.
 - Não será concedida nenhuma licença para uso dos Itens do Serviço em locais de terceiros, a não ser que seja expressamente concedido por escrito por um representante autorizado da Sun.
 - Na extensão máxima permitida pela lei, o Cliente está proibido de modificar, descompilar, desmontar, denigrir, extrair ou reverter a engenharia de qualquer um dos Itens do Serviço.

- Após a entrega, a responsabilidade pela administração de quaisquer produtos e serviços (incluindo hardware e software) passa a ser do Cliente. Posteriormente, a Sun trabalhará somente em produtos e serviços proporcionados de acordo com a responsabilidade da Sun com base em qualquer contrato de suporte contratado pelo Cliente e sujeito ao pagamento das taxas aplicáveis.
- O Cliente assinará o Formulário de conclusão do serviço da Sun quando esta concluir todas as tarefas e fornecer todos os produtos e serviços definidos nesta Lista de serviços. No entanto, o fato de o Cliente não assinar o Formulário de conclusão do serviço não relação com a aceitação do Serviço.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existente do Cliente com a Sun que controla a entrega de Serviços. Se você não tiver um contrato de serviços com a Sun que controle a prestação de Serviços, o fornecimento de Serviços por parte da Sun deverá estar sujeito aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta lista de serviços, ou SOW, não constitui uma oferta da Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de serviços ou Declaração de Práticas diz respeito à parte que tem direito de receber os Serviços. Todos os outros termos definidos nesta Lista de serviços se correspondem às definições encontradas no contrato de serviços existente do Cliente com a Sun ou aos termos de venda localizados em www.sun.com/sales/salesterms, aquele que for aplicável.

Última revisão: Maio de 2009