

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

Canada

1 Champ d'application

Dans ce Service à prix fixe (**le « Service »**), Sun déploiera un Service i-Runbook basé sur le Web, édition standard dans le centre de données du Client. De plus, Sun fournira, installera et configurera un serveur Web, si nécessaire, pour servir les pages de service du i-Runbook de Sun. Sun personnalisera le Service i-Runbook de Sun selon les détails du Client et intégrera les rapports de fabrication Explorer fournis par le Client. Sun effectuera un transfert de l'information au personnel principal qui incluront l'ajout de la documentation additionnelle et la conservation du Service i-Runbook de Sun.

Ce Service comprend :

- la révision des exigences du Client;
- la disposition, l'installation et la configuration d'un Service i-Runbook de Sun basé sur le Web, l'Enterprise Edition, sur un serveur hôte correspondant fourni par le Client;
- au besoin, la disposition, l'installation et la configuration d'un serveur Web sur un serveur hôte correspondant fourni par le Client;
- la configuration du Service i-Runbook de Sun pour inclure les détails, comme les détails des contrats et des contrats de service;
- le réglage de l'Explorer Reader et l'intégration des rapports de fabrication Explorer fournis par le Client;
- la démonstration des fonctions et de la fonctionnalité du i-Runbook de Sun au personnel du Client;
- le transfert de l'information à propos de l'utilisation des modèles et des lignes directrices fournis par Sun pour ajouter le contenu et les documents au i-Runbook de Sun.

Un Service i-Runbook de Sun, Enterprise Edition est pratiquement installé dans les deux (2) jours ouvrables.

Sun effectuera les activités suivantes dans le cadre du Service :

- Instauration du service - Standard
- Déploiement du Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition
- Fin du service - Standard

Sommaire des Éléments livrables du Service (« Éléments livrables ») :

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition installé et configuré
- serveur Web installé et configuré pour être utilisé avec le Sun i-Runbook
- Certificat de réussite et de transfert signé

1.1 Instauration du service - Standard

Sun consultera les principales personnes-ressources du Client pour finaliser l'approche du projet, discuter des rôles et des responsabilités, et établir le calendrier de travail. Pendant cette réunion, Sun et le Client analyseront les questions relatives aux ressources, dont l'espace de travail disponible, l'accès aux téléphones, aux photocopieurs, aux télécopieurs, aux connexions de réseau local, aux lecteurs de bande magnétique, aux salles de conférence et au matériel d'impression requis pour fournir le Service.

1.2 Déploiement du Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

i-Runbook de Sun est une collection de procédures d'administration du système, basée sur le Web, adaptée aux composants du centre de données du Client. Les procédures qui seront utilisées sont la pratique favorite de Sun et les sujets couverts, tels que le démarrage, et la fermeture des composants et des applications, les tâches d'administration générale, les tâches d'entretien, le dépannage et les tâches de récupération, et l'information de référence. Les procédures seront organisées pour facilement parcourir les modules et accompagnées de guides de l'utilisateur final détaillés et de pages provenant de guide technique.

Le i-Runbook de Sun comprend un mécanisme de recherche, Explorer Reader (permettant d'afficher sur le Web des rapports defabricationn du Système Explorer), et un cadre de travail basé sur la technologie Java qui permet au Client d'ajouter le contenu au i-Runbook de Sun. Les directives et les modèles sont inclus.

Le déploiement du i-Runbook de Sun comprend :

- la disposition, l'installation et la configuration d'un Sun i-Runbook Enterprise Edition basé sur la technologie Java;
- au besoin, l'installation et la configuration d'un serveur Web, autre adaptation du serveur Web existant du Client, pour servir les pages du Sun i-Runbook;
- les modules du Sun i-Runbook appropriés à l'installation matérielle, jusqu'à un maximum de dix (10) modules.
- la personnalisation du Sun i-Runbook pour refléter les détails du contrat de service et de la personne-ressource du Client;
- le réglage de l'Explorer Reader et l'intégration des rapports de fabrication Explorer fournis par le Client;
- l'index du moteur de recherche et, où demandé, le réglage d'un script Solaris pour faire fonctionner l'indexeur périodiquement;
- la démonstration des fonctions et de la fonctionnalité du i-Runbook de Sun au personnel du Client;
- le transfert de l'information à propos de l'utilisation des modèles et des lignes directrices fournis par Sun pour ajouter le contenu et les documents au i-Runbook de Sun.

1.2.1 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition installé et configuré;
- fournir au Client un i-Runbook basé sur le Web, qui peut être utilisé tel qu'établi dans les « Éléments du Service » inscrit dans la disposition de la licence à la section Suggestions de cette Liste de services.
- serveur Web installé et configuré pour être utilisé avec le Sun i-Runbook.

1.3 Fin du service Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

Une réunion de fermeture du projet sera tenue entre Sun et le Client pour :

- confirmer le transfert de tous les Éléments livrables, comprenant les changements apportés par le PID et les actions de contrôle des changements subséquents;
- confirmer que les arrangements de soutien requis soient en place;
- confirmer que tous les problèmes du projet actuels soient fermés ou qu'il y a un accord qu'ils seront dirigés à la fermeture du projet;

- signer le Formulaire de prestation de Service, qui documente la prestation du Service.

1.3.1 Préalable(s) de l'activité

- Toutes les activités complètes.

1.3.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Formulaire de prestation de service

2 Responsabilités du Client

Le Client fournira à Sun ce qui suit :

- un directeur de projet qui peut :
 - encadrer le personnel du Client selon les directives de Sun pour maintenir le rythme d'exécution du projet;
 - fournir ponctuellement l'information et les ressources requises par Sun pour lui permettre d'offrir le Service;
 - être sur place et disponible à la demande de Sun pour la durée du service;
 - coordonner toutes les réunions du projet requises avec le personnel du projet du Client, tel que requis;
 - recevoir les Éléments livrables résultant du service; et
 - fournir les approbations requises du Client en vertu des modalités des Procédures de recours hiérarchique ci-dessous;
- un espace de travail suffisant pour le personnel de Sun, de même que l'accès aux téléphones, aux photocopieuses, aux télécopieurs, aux salles de conférence et aux facilités d'impression pour une utilisation raisonnable;
- une liste ou un sommaire des exigences commerciales du Client et tous les accords de niveau de service;
- l'accès aux membres principaux du personnel du Client, comprenant le personnel responsable du commerce, des TI et de l'exploitation;
- des places de stationnement et des permis d'accès pour le personnel de Sun assurant la prestation du Service;
- des réponses promptes (c'est-à-dire dans un délai qui ne retarde pas le calendrier de prestation du Service) à toutes les demandes d'information formulées par Sun;
- à la demande de Sun, la remise ponctuelle et le soutien (c'est-à-dire dans un délai ne risquant pas de retarder le calendrier de prestation du Service) de l'équipement n'appartenant pas à Sun et les Services par les autres fournisseurs;
- fournir toute norme de rendement opérationnel applicable utilisée par le Client et liée au Service;
- des réponses promptes (c'est-à-dire dans un délai qui ne retarde pas le calendrier de prestation du Service) à toutes les demandes d'information pour réviser la documentation reliée au Service;
- le Client fournira au personnel du projet de Sun l'accès à la gestion et(ou) aux ressources techniques pour la prise de décisions importantes reliées au Service. Un délai de 24 heures sera demandé sur toutes les mémoires « Demande de décision »;
- le Client fournira toute l'assistance nécessaire pour assurer un accès ponctuel aux vendeurs de tierce partie et aux autres ressources du Client, tel que requis par Sun;

- le Client fournira au personnel de projet de Sun l'accès à toutes la documentation reliée au projet, tel que requis par Sun;
- le Client approuvera toutes les demandes pour des changements au champ d'application.
- une procédure de recours hiérarchique accompagnée d'information pour l'utilisation au cas où les réponses promptes ne soient pas fournies par Sun ou que toute autre non-conformité par le Client affecte la prestation du Service dans les délais établis (« Procédures de recours hiérarchique »).

3 Responsabilités de Sun

Un chef de projet de Sun sera assigné à cet engagement et coordonnera les activités de direction de projet avec le Chef de projet du Client. Le Chef de projet de Sun aura la responsabilité première de coordonner toutes les activités de ce Service, y compris la planification de ressources, confirmant que les activités du projet et que les Éléments livrables sont dans l'étendue de cette Liste de services. Le chef de projet de Sun servira de Sun unique contact pour ce Service.

4 Postulats

Sun comptera sur les suppositions suivantes, ensemble avec ceux affirmés ailleurs dans cette Liste de Service, en exécutant ce Service. Que une de ces suppositions se révèle inexacte ou incomplète ou que le Client ne se conforme pas à une des Responsabilités du Client établies dans cette Liste de services, Sun se réserve le droit de modifier le prix, le champ d'application ou le calendrier de ce Service.

- Le Client possède les licences valides de tous les logiciels de tierce partie couverts par le Service et toutes les licences devront couvrir l'utilisation des logiciels par Sun.
- Sun assurera la prestation du Service pour un seul emplacement, à moins qu'autrement spécifié. Aux fins des présentes, un emplacement se définit comme un immeuble, et Sun se réserve le droit de déterminer si l'emplacement d'un ou de plusieurs serveurs ou clients correspond à un emplacement. Les emplacements additionnels seront facturés selon les tarifs du temps et de la main-d'œuvre en vigueur à ce moment.
- Une estimation du calendrier de Service représente le meilleur jugement technique de Sun basé sur l'information disponible. La durée actuelle du Service peut varier.
- Le Client attribuera le personnel au soutien Sun correctement formés dans leur domaine de compétences pour assister Sun (par ex. : Administrateur de système Solaris).
- La disposition de Sun du Service dépend de la compréhension que le Client effectue des sauvegardes sur une base régulière au site proposé avant que Sun ne fournisse le Service. Sun n'a aucune responsabilité en respect aux données du Client de fournir le Service.
- Les réunions se tiendront à en emplacement, à une date et à une heure convenus mutuellement.
- Sun se réserve le droit d'utiliser des sous-contractants pour un rôle dans le Service accepté par Sun, à sa seule discrétion.
- Ce Service commencera à une date mutuellement acceptée.
- Les tâches et les éléments livrables décrits dans le présent document seront réputés pour être acceptés par le Client au moment de leur prestation.
- Les seules tâches et Éléments Livrables que Sun entreprendra ou livrera en fournissant ce Service sont ceux spécifiquement déterminées dans cette Liste de services.
- À moins qu'autrement spécifié par Sun, toute la documentation reliée au Service et demandée par Sun au moins une semaine avant la première visite de Sun sur le site.

- Tout le travail devra être complété pendant les heures normales d'ouverture.
- Sun fera des efforts commercialement raisonnables pour satisfaire aux délais importants identifiés par le Client et acceptés par un représentant autorisé de Sun, par écrit.
- L'implantation des recommandations du projet résultant du Service vont au-delà du champ d'application de cette Liste de services
- Le Client fournira l'accès au centre de données du Client et à tous les documents nécessaires ainsi qu'aux systèmes dans un délai de 24 heures dès le début du Service, ou à l'arrivée sur place de Sun, pouvant survenir plus tôt. Si le personnel de Sun n'a pas l'accès au centre de données ou à tous les documents requis dans ce délai, le Client sera facturé selon les tarifs du temps et de la main-d'œuvre de Sun pour chaque jour ou fraction pendant lequel l'accès au centre de données ou aux documents n'est pas disponible. S'il est nécessaire pour Sun de laisser et de retourner au site en raison d'un manque du Client à fournir l'accès physique ou documentaire, le Client sera facturé selon les tarifs de temps et de main-d'œuvre pour le déplacement dans les deux directions.
- Toutes les spécifications de fabrication et de conception, les Runbooks, les manuels d'opération, les rapports d'architecture, les documents de Conception du Système, les scripts personnalisés, les plans d'évaluation, et(ou) toute autre documentation (communément appelée « Éléments de service »), fournis par le Client contiennent la propriété intellectuelle de Sun, l'information confidentielle de Sun et les secrets du marché, et sont assujettis à ce qui suit :
 - Sun accorde au Client une licence limitée non-exclusive et non-transférable pour utiliser et reproduire tous les Éléments de service pour les propres buts commerciaux internes du Client dans le pays identifié ci-dessus pour cette Liste de services. La licence se limite à : (1) le fonctionnement interne et l'entretien du Client seulement du matériel et du logiciel pour lequel les Éléments de service ont été donnés; (2) le Client reproduisant toutes les notifications de droits de la propriété de Sun sous une forme non modifiée; (3) le Client tirant seulement une copie en ligne de tous les Runbooks, et à des fins archivistiques seulement; (4) le Client payant les honoraires correspondants le nombre de copies et le nombre d'utilisateurs de tous Éléments de service. Sun possèdera également tous les droits, titres et intérêts, incluant, mais ne se limitant pas à tous les droits de propriété intellectuelle, dans et à, et toutes les idées, tous les concepts, toutes les analyses, tous les programmes, tous les systèmes, toutes les méthodologies, toutes les données ou d'autres matériaux incorporés, soulignés ou réduits à la pratique des Éléments de service. Le Client ne sous-licencera, ne distribuera, n'attribuera, ne revendra ou ne transférera les Éléments de service.
 - Tout logiciel de Sun requis pour le Service doit être acquis séparément et est sujet à des conditions générales distinctes, y compris, mais sans s'y limiter, le paiement des frais applicables. Aucune licence d'utilisation du matériel ou du logiciel n'est octroyée par cette Liste de services.
 - Sun ne fournira pas de soutien, comprenant, mais ne se limitant pas aux mises à niveau ou mises à jour, pour les Éléments de service ou le logiciel de Sun sous cette Liste de services.
 - Aucune licence n'est accordée pour l'utilisation des Éléments de services sur les sites des tierces parties, à moins que convenu par écrit par un représentant autorisé de Sun.
 - Dans toute la mesure permise par la loi en vigueur, le Client ne doit pas modifier, décompiler, démonter, décrypter, extraire ou renverser l'ingénierie des Éléments de service.

- Lors de la prestation, la responsabilité relative à l'administration des éléments livrables (comprenant le matériel et le logiciel) passe entre les mains du Client. Par la suite, Sun travaillera seulement sur les éléments livrables offerts dans ce Service selon les responsabilités de Sun sous le contrat de soutien de Sun maintenu par le Client et qui est sujet au paiement des frais applicables.
- Le Client devra signer le Formulaire de prestation de service lorsque Sun aura exécuté toutes les tâches et fourni tous les Éléments livrables indiqués dans cette Liste de service; fournie. La non-signature par le Client de ce document n'a aucune incidence sur l'acceptation du service.

Ce Service est sujet à votre contrat de services existant avec Sun qui régit la livraison des Services. Si vous ne possédez pas d'accord de services avec Sun, qui régirait la livraison des Services, cette livraison sera sujette aux termes situés au www.sun.com/sales/salesterms. La Liste de services, ou Énoncé des travaux (SOW), ne constitue pas une offre ou une invitation à conclure un contrat avec Sun. Les Services décrits ci-dessus sont proposés sous réserve des disponibilités et, sauf sur avis contraire, ne sont offerts que dans le pays susmentionné. Toute mention du « Client » dans la présente Liste de services (ou Énoncé des travaux (SOW)) renvoie à la partie qui a conclu un contrat avec Sun pour recevoir ces Services. Tous les autres termes définis dans cette Liste de services correspondent aux définitions décrites dans le contrat de services du Client ou des termes de ventes situés au www.sun.com/sales/salesterms, si applicable.

Dernière révision : Mai 2009