

## **Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition**

WW-PS-IRB-ENT

**Germany**

### **1 Umfang**

Im Rahmen dieses Festpreis-Services („**Service**“) stellt Sun einen webbasierten Sun i-Runbook Service (Enterprise Edition) im Rechenzentrum des Kunden bereit. Sun sorgt außerdem gegebenenfalls für die Bereitstellung, Installation und Konfiguration eines Webservers zur Bereitstellung der Sun i-Runbook Service-Seiten. Sun passt den Sun i-Runbook Service an die Angaben des Kunden an und integriert die vom Kunden zur Verfügung gestellten Explorer-Build-Berichte. Sun überträgt die Informationen an verantwortliche Mitarbeiter, fügt weitere Informationen hinzu und verwaltet den Sun i-Runbook Service.

Dieser Service umfasst:

- Überprüfung der Anforderungen des Kunden
- Bereitstellung, Installation und Konfiguration eines webbasierten Sun i-Runbook Service (Enterprise Edition) auf einem vom Kunden zur Verfügung gestellten geeigneten Host
- Gegebenenfalls Bereitstellung, Installation und Konfiguration eines Webservers auf einem vom Kunden zur Verfügung gestellten geeigneten Host
- Anpassung des Sun i-Runbook Service mit kundenspezifischen Details wie Kontakt- und Servicevertragsdetails
- Einrichtung von Explorer Reader und Integration der vom Kunden zur Verfügung gestellten Explorer-Build-Berichte
- Demonstration der Funktionen und Verwendung des Sun i-Runbook Service für die verantwortlichen Mitarbeiter beim Kunden
- Bereitstellung von Informationen zur Verwendung der von Sun zur Verfügung gestellten Vorlagen und Richtlinien zum Hinzufügen von Inhalt und Dokumenten zum Sun i-Runbook Service

Ein Sun i-Runbook Service (Enterprise Edition) wird normalerweise innerhalb von zwei Geschäftstagen installiert.

Im Rahmen der Bereitstellung des Services führt Sun die folgenden Aktivitäten durch:

- Projektstart-Meeting – Standard
- Bereitstellung von Sun i-Runbook Service (Enterprise Edition)
- Projektabschluss-Meeting – Standard

Überblick über die im Rahmen des Services bereitzustellenden Leistungen und Materialien („Leistungen“):

- Installiertes und konfiguriertes Sun i-Runbook - Enterprise Edition
- Installierter und konfigurierter Webserver für die Verwendung mit dem Sun i-Runbook
- Unterzeichnetes Übergabe- und Abschlusszertifikat

#### **1.1 Projektstart-Meeting – Standard**

Sun führt mit den Hauptkontaktpersonen beim Kunden ein Projektstart-Meeting durch, um die Projektdurchführung und die Projektziele abzustimmen und um die Rollen und Verantwortlichkeiten sowie den Arbeitsplan zu besprechen. Sun und der Kunde überprüfen die

Ressourcen (verfügbarer Arbeitsraum, Zugang zu Telefonen, Kopierern, Faxgeräten, LAN-Verbindungen, Bandlaufwerken, Konferenzräumen und Druckern), die zur Bereitstellung des Service erforderlich sind.

## **1.2 Bereitstellung von Sun i-Runbook Service (Enterprise Edition)**

Sun i-Runbook ist eine webbasierte Zusammenstellung von Systemadministrationsverfahren, die auf die Rechenzentrumskomponenten des Kunden zugeschnitten sind. Die Verfahren sind von Sun bevorzugte Vorgehensweisen und beinhalten Themen wie Start und Herunterfahren von Komponenten und Anwendungen, allgemeine Verwaltungsaufgaben, Wartungsaufgaben, Fehlerbehebungs- und Wiederherstellungsaufgaben sowie Referenzinformationen. Die Verfahren sind in leicht verständliche Module eingeteilt und enthalten außerdem ausführliche Endbenutzerhandbücher und technische Handbuchseiten.

Das Sun i-Runbook (Enterprise Edition) weist einen Suchmechanismus auf, den sogenannten Explorer Reader (der eine Webansicht der Explorer-System-Build-Berichte ermöglicht), sowie ein auf Java-Technologie basiertes Framework, durch das der Benutzer dem Sun i-Runbook Inhalt hinzufügen kann. Anweisungen und Vorlagen sind im Lieferumfang enthalten.

Bereitstellung des Sun i-Runbook enthält:

- Bereitstellung, Installation und Konfiguration eines auf Java-Technologie basierten Frameworks für Sun i-Runbook Enterprise Edition.
- Gegebenenfalls Installation und Konfiguration eines Webservers sowie Anpassung eines beim Kunden vorhandenen Webservers für die Bereitstellung der Sun i-Runbook-Seiten.
- Sun i-Runbook-Module, die für die Hardwareinstallation geeignet sind, bis maximal zehn (10) Module.
- Anpassung des Sun i-Runbook gemäß den Kontakt- und Servicevertragsdetails des Kunden
- Einrichtung von Explorer Reader und Integration der vom Kunden zur Verfügung gestellten Explorer-Build-Berichte
- Indizierung der Suchmaschine und gegebenenfalls Einrichtung eines cron-Jobs im Solaris-Skript für eine regelmäßige Ausführung der Indexerstellung
- Demonstration der Funktionen und Verwendung des Sun i-Runbook für die verantwortlichen Mitarbeiter beim Kunden
- Bereitstellung von Informationen zur Verwendung der von Sun zur Verfügung gestellten Vorlagen und Richtlinien zum Hinzufügen von Inhalt und Dokumenten zum Sun i-Runbook

### **1.2.1 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität**

- Installiertes und konfiguriertes Sun i-Runbook - Enterprise Edition
- Bereitstellung eines webbasierten Sun i-Runbook (Enterprise Edition), das vom Kunden nur gemäß den Lizenzbestimmungen im Abschnitt „Annahmen“ der Serviceliste genutzt werden kann.
- Installierter und konfigurierter Webserver für die Verwendung mit dem Sun i-Runbook

## **1.3 Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition - Projektabschluss**

Projektabschluss-Meeting zwischen Sun und dem Kunden mit folgenden Vorgängen:

- Bestätigung der Übergabe aller bereitzustellenden Leistungen und Materialien, einschließlich derjenigen, die durch das PID geändert wurden, sowie anschließende Änderungskontrollmaßnahmen
- Bestätigung, dass erforderliche Support-Vereinbarungen vorhanden sind

- Bestätigung, dass alle aktuellen Projektprobleme entweder gelöst sind oder dass es eine Vereinbarung zur Bewältigung dieser Probleme nach Projektabschluss gibt
- Unterzeichnung des Serviceabschlussformulars, in dem der Abschluss des Services dokumentiert wird

### **1.3.1 Voraussetzung(en) für diese Aktivität**

- Alle Aktivitäten abgeschlossen

### **1.3.2 Bereitzustellende Leistungen und Materialien für diese Aktivität**

- Serviceabschlussformular

## **2 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde stellt Sun Folgendes zur Verfügung:

- Einen Projektmanager, der folgende Aufgaben erfüllen kann:
  - Anleitung und Führung der Mitarbeiter des Kunden entsprechend den von Sun festgelegten Anforderungen, um den Zeitplan des Projekts einzuhalten
  - Rechtzeitige Bereitstellung der von Sun angeforderten Informationen und Ressourcen, damit Sun den Service erbringen kann
  - Sicherstellung der eigenen Verfügbarkeit für Sun vor Ort innerhalb des Zeitraums der Servicebereitstellung
  - Koordinierung aller erforderlichen Projektbesprechungen mit den am Projekt beteiligten Mitarbeitern des Kunden (falls erforderlich)
  - Entgegennahme aller im Rahmen dieses Services bereitzustellenden Materialien und Dienstleistungen
  - Erteilung aller erforderlichen Genehmigungen für den Kunden gemäß den folgenden Bestimmungen unter „Eskalationsprozedur“
- Ausreichender Arbeitsplatz für das Personal von Sun, sowie Zugang zu Telefonen, Kopier- und Faxgeräten, Konferenzräumen und Druckern, sofern im angemessenen Rahmen erforderlich
- Eine Übersicht oder Liste der relevanten betriebswirtschaftlichen Anforderungen und Service-Level-Vereinbarungen des Kunden
- Zugang zu den verantwortlichen Mitarbeitern beim Kunden in allen relevanten Fachgebieten (Business, IT und Operations)
- Park- und Zugangsgenehmigungen, sofern von Sun als für die Serviceerbringung notwendig erachtet
- Rechtzeitige Reaktion (d. h. innerhalb eines Zeitraums, der die von Sun geplante Bereitstellung des Services nicht gefährdet) auf alle Anforderungen seitens Sun zur Bereitstellung von Informationen durch den Kunden
- Rechtzeitige Bereitstellung von Informationen und Unterstützung seitens der Lieferanten von Sun-fremden Geräten und Services, die Sun für die Bereitstellung des Service als notwendig erachtet (d. h. die Bereitstellung der Informationen und der Unterstützung muss innerhalb eines Zeitraums erfolgen, der die von Sun geplante Bereitstellung des Service nicht gefährdet)
- Alle vom Kunden verwendeten und für die Servicebereitstellung relevanten Performancestandards für die Geschäftsabläufe

- Rechtzeitige Reaktion (d. h. innerhalb eines Zeitraums, der die geplante Erbringung des Services von Sun nicht gefährdet) auf Anforderungen zur Überprüfung aller mit dem Service in Zusammenhang stehender Dokumentation
- Der Kunde stellt den am Projekt beteiligten Sun-Mitarbeitern Zugang zu Verwaltungs- und/oder technischen Ressourcen für kritische Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Service zur Verfügung. Alle Mitteilungen, die das Ergreifen einer Entscheidung verlangen, sind innerhalb von 24 Stunden zu beantworten.
- Der Kunde bietet die notwendige Unterstützung, um einen rechtzeitigen Zugang zu Drittanbietern und anderen Kundenressourcen, wie von Sun angefordert, zur Verfügung zu stellen.
- Der Kunde stellt den am Projekt beteiligten Sun-Mitarbeitern Zugang zur gesamten projektbezogenen Dokumentation zur Verfügung (wie von Sun angefordert) .
- Der Kunde genehmigt alle Anforderungen auf Änderungen am Umfang.
- Eine Eskalationsprozedur mit Kontaktinformationen für den Fall, dass Sun keine rechtzeitige Antwort erhalten hat oder dass durch eine andere Nichteinhaltung vom Kunden die Bereitstellung des Services innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens gefährdet ist („Eskalationsprozedur“).

### **3 Verantwortung von Sun**

Sun ernennt für diesen Service einen Projektmanager und koordiniert die Projektmanagementaufgaben mit dem Projektmanager des Kunden. Der Projektmanager von Sun ist hauptsächlich für die Koordination sämtlicher Aktivitäten im Rahmen des Service zuständig, wie die Planung von Ressourcen, die Bestätigung der Projektaktivitäten und die Durchführung der zu erbringenden Leistungen im Rahmen dieser Serviceliste und aller entsprechenden Haupttermine. Der Projektmanager von Sun fungiert für diesen Service als der Hauptansprechpartner von Sun.

### **4 Annahmen**

Bei der Erbringung dieses Service geht Sun von den folgenden Annahmen aus, zusammen mit denjenigen, die an anderer Stelle in dieser Serviceliste aufgeführt sind. Sollte sich eine dieser Annahmen als falsch oder unvollständig erweisen, oder sollte der Kunde einer der in dieser Serviceliste aufgeführten Pflichten nicht nachkommen, so behält sich Sun das Recht vor, den Preis, Umfang oder Zeitplan für den Service zu ändern.

- Der Kunde verfügt über gültige Lizenzen für jede Software von Drittanbietern, die durch diesen Service abgedeckt wird, und alle Lizenzen decken die Verwendung der Software durch Sun ab.
- Sun stellt den Service an nur einem einzigen Standort bereit (wenn nicht anders angegeben). Ein Standort besteht aus einem Gebäude. Sun hat nach eigenem Ermessen das Recht zu bestimmen, ob ein Standort mit einem oder mehreren Servern oder Speichersubsystemen tatsächlich ein Standort ist. Bei zusätzlichen Besuchen vor Ort fallen weitere Reise- und Arbeitskosten an, die nach den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Preisen für Zeit- und Materialaufwand von Sun berechnet werden.
- Sämtliche Planungszeiten für den Service basieren auf der wirtschaftlich angemessenen technischen Einschätzung durch Sun anhand der verfügbaren Informationen. Die tatsächliche Servicedauer kann variieren.
- Der Kunde stellt Personal zur Unterstützung von Sun bereit, das entsprechend geschult ist (z. B. als Solaris-Systemadministrator).
- Die Bereitstellung des Services durch Sun erfolgt unter der Annahme, dass der Kunde regelmäßig Sicherungen am vorgeschlagenen Standort durchführt, bevor Sun den Service

erbringt. Sun übernimmt keinerlei Verantwortung für die Daten des Kunden bei der Bereitstellung des Services.

- Termine, Uhrzeiten und Orte von Besprechungen müssen für beide Seiten akzeptabel sein.
- Sun behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen Subunternehmer zur Bereitstellung des Service einzusetzen.
- Der Service beginnt ab einem für beide Seiten akzeptablen Datum.
- Die im Zusammenhang mit dieser Serviceliste beschriebenen Aufgaben und Leistungen gelten mit ihrer Bereitstellung als vom Kunden akzeptiert.
- Bei der Bereitstellung des Services ist Sun nur zur Ausführung bzw. Erbringung der Aufgaben und Leistungen verpflichtet, die in dieser Serviceliste ausdrücklich festgelegt sind.
- Wenn von Sun nicht anders angegeben, muss die gesamte von Sun angeforderte servicebezogene Dokumentation mindestens eine Woche vor dem ersten Besuch von Sun am Standort zur Verfügung gestellt werden.
- Alle Dienstleistungen werden während der normalen Arbeitszeiten durchgeführt.
- Sun unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die kritischen Zeitrahmen einzuhalten, die vom Kunden festgelegt wurden und denen ein befugter Vertreter von Sun schriftlich zugestimmt hat.
- Die Berücksichtigung von Projektempfehlungen, die aus der Bereitstellung des Service resultieren, ist im Leistungsumfang dieser Serviceliste nicht inbegriffen.
- Der Kunde stellt innerhalb von 24 Stunden ab Beginn der Bereitstellung des Service oder ab dem Zeitpunkt des Eintreffens der Mitarbeiter von Sun vor Ort – je nach dem, welcher Zeitpunkt früher eintritt – Zugang zu seinem Rechenzentrum sowie allen erforderlichen Dokumenten und Systemen bereit. Wenn die Sun-Mitarbeiter innerhalb dieses Zeitrahmens keinen Zugang zum Rechenzentrum und zu den erforderlichen Dokumenten erhalten, werden dem Kunden für jeden Tag oder Teil eines Tages, an dem kein Zugang zum Rechenzentrum oder zu Dokumenten möglich ist, Kosten in Rechnung gestellt, die sich nach den aktuellen Preisen für Zeit- und Materialaufwand von Sun richten. Wenn der Kunde versäumt, für physischen Zugang oder Zugang zu Dokumenten zu sorgen und die Sun-Mitarbeiter aufgrund dessen den Standort verlassen und wieder zurückkehren müssen, werden dem Kunden die Reisekosten für die Rück- und Wiederanfahrt in Rechnung gestellt, wobei die aktuellen Preise für Zeit- und Materialaufwand gelten.
- Alle Build-Spezifikationen, Designspezifikationen, Runbooks, Richtlinien für Operationen, Architekturberichte, Dokumente zum Systemdesign, benutzerdefinierte Skripte, Testpläne und/oder andere Dokumentation (zusammenfassend „Serviceposten“), die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurden, enthalten geistiges Eigentum von Sun sowie vertrauliche Informationen und Geschäftsgeheimnisse von Sun und unterliegen folgenden Bedingungen:
  - Sun gewährt dem Kunden eine nicht ausschließliche und nicht übertragbare eingeschränkte Lizenz zur Verwendung und Reproduktion von Serviceposten für die eigenen betriebsinternen Zwecke des Kunden in dem weiter oben in dieser Serviceliste angegebenen Land. Die Lizenz ist beschränkt auf: (1) Die Hardware und Software, für die die Serviceposten zur Verfügung gestellt wurden, werden beim Kunden intern ausgeführt und gewartet. (2) Der Kunde reproduziert unverändert alle Hinweise zum Eigentumsrecht von Sun. (3) Der Kunde erstellt nur eine Onlinekopie der Runbooks, die ausschließlich zur Archivierung dient. (4) Der Kunde zahlt die entsprechende Gebühr für die Anzahl der Kopien und die

Anzahl der Benutzer der Serviceposten. Sun behält außerdem alle Rechte, Ansprüche und Eigentumsrechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Rechte zum geistigen Eigentum, an und auf eine bestimmte oder alle Ideen, Konzepte, Fachkenntnisse, Programme, Systeme, Methoden, Daten oder andere Materialien, die in den Serviceposten enthalten sind, diesen zugrunde liegen oder anhand dieser praktisch angewandt werden. Dem Kunden ist die Unterlizenzvergabe, das Verteilen, das Übergeben, der Wiederverkauf oder das Übertragen von Serviceposten nicht gestattet.

- Sämtliche vom Kunden benötigte Software von Sun muss separat erworben werden und unterliegt separaten Lizenzbedingungen. Dazu gehören u. a. ohne Einschränkung die Zahlungsbedingungen. Im Rahmen dieser Serviceliste wird dem Kunden keine Lizenz zur Verwendung von Sun-Software gewährt.
- Sun stellt keinen Support (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Upgrades oder Updates) für die Serviceposten oder die gesamte Sun-Software gemäß dieser Serviceliste zur Verfügung.
- Es wird keine Lizenz zur Verwendung von Serviceposten an Standorten von Dritten gewährt, sofern dies nicht ausdrücklich von einem befugten Vertreter von Sun schriftlich vereinbart wurde.
- Soweit gesetzlich zulässig, ist dem Kunden die Änderung, Dekompilierung, Disassemblierung, Entschlüsselung, Extrahierung oder ein anderweitiges Reverse Engineering von Serviceposten untersagt.
- Nach der Bereitstellung geht die Verantwortlichkeit für die Verwaltung der Leistungen (einschließlich Hardware und Software) auf den Kunden über. Späterhin übernimmt Sun nur Aufträge für Leistungen, die unter der Verantwortlichkeit von Sun gemäß einem separatem Supportvertrag bereitgestellt wurden, der zwischen Sun und dem Kunden abgeschlossen wurde und die Zahlung entsprechender Gebühren verlangt.
- Der Kunde unterzeichnet das Serviceabschlussformular von Sun, nachdem Sun alle in dieser Serviceliste festgelegten Aufgaben ausgeführt und alle Leistungen bereitgestellt hat, wobei die fehlende Unterzeichnung des Abschlussformulars durch den Kunden keine Auswirkungen auf die Annahme des Service hat.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen dem Kunden 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](http://www.sun.com/sales/salesterms). Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Leistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Serviceliste oder SOW auf den „Kunden“ Bezug genommen wird, ist damit die Partei gemeint, die zum Erhalt der Services berechtigt ist. Alle anderen in dieser Serviceliste festgelegten Bedingungen entsprechen den Bestimmungen in der vorhandenen Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Sun oder den Verkaufsbedingungen unter [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms) (je nach Gültigkeit).

Letzte Überarbeitung: Mai 2009