

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

WW-PS-IRB-ENT

Spain

### 1 Ámbito

Con este servicio de cuota fija ("**Servicio**"), Sun implantará un servicio Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition, basado en Internet en el centro de datos del Cliente. Asimismo, Sun proporcionará, instalará y configurará un servidor web donde sea preciso para prestar servicio a las páginas de Sun i-Runbook Service. Sun personalizará el servicio Sun i-Runbook Service conforme a las indicaciones del Cliente e integrará informes de configuración de Explorer proporcionados por el Cliente. Sun efectuará una transferencia de información a personal designado que incluirá documentación adicional y administración del servicio Sun i-Runbook Service.

Este Servicio incluye:

- Revisión de los requisitos del Cliente.
- Provisión, instalación y configuración de un servicio Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition, basado en Internet en un host apropiado proporcionado por el Cliente.
- En caso necesario, provisión, instalación y configuración de un servidor web en un host apropiado proporcionado por el Cliente.
- Personalización del servicio Sun i-Runbook Service para reflejar las indicaciones del Cliente, por ejemplo los detalles de los contactos y el contrato de servicios.
- Configuración de Explorer Reader e integración de los informes de configuración de Explorer proporcionados por el Cliente.
- Demostración al personal designado del Cliente de las características y funciones del servicio Sun i-Runbook Service.
- Transferencia de información relativa al uso de las plantillas proporcionadas por Sun, así como instrucciones para agregar contenido y documentos al servicio Sun i-Runbook Service.

Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition, se suele instalar en dos (2) días laborables.

Sun prestará el Servicio efectuando las siguientes actividades:

- Inicio del Servicio. Estándar
- Implantación del servicio Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition
- Cierre del Servicio. Estándar

Resumen de materiales del Servicio que se deben entregar ("Materiales que se deben entregar"):

- Instalación y configuración de Sun i-Runbook, Enterprise Edition
- Instalación y configuración de un servidor web para utilizar con Sun i-Runbook
- Certificado firmado de transferencia y finalización

#### 1.1 Inicio del Servicio. Estándar

Sun debe consultar con las personas de contacto del Cliente para finalizar el planteamiento del proyecto y decidir las funciones, las responsabilidades y la programación de los trabajos. Sun y el Cliente estudiarán los recursos, como el espacio de trabajo disponible, la posibilidad de utilizar teléfonos, fotocopiadoras, faxes, conexiones LAN, unidades de cintas, salas de conferencias y

copisterías que requiera Sun para la prestación del Servicio.

## **1.2 Implantación del servicio Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition**

Sun i-Runbook es un conjunto de procedimientos para la administración de sistemas en Internet adaptados a los componentes del centro de datos del Cliente. Los procedimientos consisten en métodos recomendados de Sun y abordan temas como el inicio y apagado de componentes y aplicaciones, tareas generales de administración, tareas de mantenimiento, resolución de problemas y tareas de recuperación, así como información de consulta. Los procedimientos se organizan para poder explorar fácilmente los módulos y se complementan con exhaustivos manuales de usuario final y páginas de manuales técnicos.

Sun i-Runbook, Enterprise Edition, incorpora un mecanismo de búsqueda, Explorer Reader, que permite la visualización en Internet de informes sobre la configuración del sistema Explorer, y una estructura basada en tecnología Java con la que el Cliente puede agregar contenido a Sun i-Runbook. Se incluyen instrucciones y plantillas.

La implantación de Sun i-Runbook incluirá:

- Provisión, instalación y configuración de una estructura de Sun i-Runbook Enterprise Edition basada en Java.
- Cuando proceda, la instalación y configuración de un servidor web, o la adaptación del servidor web que ya tuviera el Cliente, para prestar servicio a las páginas de Sun i-Runbook.
- Los correspondientes módulos de Sun i-Runbook para la instalación de hardware, hasta un máximo de diez (10) módulos.
- Personalización de Sun i-Runbook para reflejar el contrato del Cliente y los detalles del contrato de servicios.
- Configuración de Explorer Reader e integración de los informes de configuración de Explorer proporcionados por el Cliente.
- Indexación del motor de búsqueda y, cuando proceda, configuración de una tarea de secuencia de comandos cron para la ejecución periódica del indexador.
- Demostración al personal designado del Cliente de las características y funciones de Sun i-Runbook.
- Transferencia de información relativa al uso de las plantillas proporcionadas por Sun, así como instrucciones para agregar contenido y documentos a Sun i-Runbook.

### **1.2.1 Materiales que se deben entregar de la actividad**

- Instalación y configuración de Sun i-Runbook, Enterprise Edition
- Proporcionar al Cliente un servicio Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition, basado en Internet, que sólo se puede utilizar conforme a lo establecido en la provisión de licencias de la sección Suposiciones de este Listado de servicios.
- Instalación y configuración de un servidor web para utilizar con Sun i-Runbook.

## **1.3 Cierre del servicio Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition**

Sun y el Cliente celebrarán una reunión de cierre para:

- Confirmar la transferencia de todos los Materiales que se deben entregar, incluidos todo lo que el DIP haya corregido y las posteriores acciones de control de los cambios.
- Confirmar que se han aplicado las disposiciones de asistencia pertinentes.

- Confirmar que todos los problemas relativos al proyecto se han cerrado o que hay un acuerdo para ocuparse de ellos tras el cierre del proyecto.
- Firmar el Formulario de finalización del Servicio, que documenta la conclusión del Servicio.

### **1.3.1 Requisitos previos de la actividad**

- Finalización de todas las actividades

### **1.3.2 Materiales que se deben entregar de la actividad**

- Formulario de finalización del Servicio

## **2 Responsabilidades del Cliente**

El Cliente proporcionará a Sun los siguientes elementos:

- Un responsable de proyecto que esté facultado para:
  - Orientar y asesorar al personal del Cliente según los requisitos de Sun para mantener el buen funcionamiento del proyecto.
  - Proporcionar la información y los recursos oportunos según requiera Sun para permitir a Sun la prestación del Servicio.
  - Estar a disposición y desplazarse a las instalaciones del Cliente cuando lo solicite Sun durante el tiempo que dure el Servicio.
  - Coordinar todas las reuniones de proyecto que hagan falta con el personal del Cliente.
  - Recibir cualquier material que se deba entregar creado como parte del Servicio.
  - Proporcionar cualquier aprobación que se necesite para el Cliente conforme a la provisión de Procedimientos de notificación a instancias superiores que se especifica más adelante.
- Espacio de trabajo adecuado para el personal de Sun, así como posibilidad de utilizar teléfonos, fotocopiadoras, faxes, salas de reuniones y servicios de publicación en la medida de lo razonable.
- Un resumen o una lista de los correspondientes requisitos empresariales del Cliente, así como todos los contratos de nivel de servicios que procedan.
- Acceso a personal clave del Cliente, incluidos empleados de los departamentos de Tecnología de la Información y Ventas.
- Acceso a las zonas de aparcamiento y los pases según necesite Sun para la prestación del Servicio.
- Una respuesta oportuna (es decir, proporcionada a Sun en un periodo de tiempo que no afecte a la prestación prevista del Servicio por parte de Sun) a todas las solicitudes de información por parte de Sun.
- La información y asistencia oportunas (es decir, proporcionadas a Sun en un plazo que no perjudique a la prestación prevista del Servicio de Sun) de los proveedores de equipos que no sean de Sun, según lo solicite Sun.
- Cualquier estándar de rendimiento operativo que utilice el Cliente relacionado con la prestación del Servicio.
- Una respuesta oportuna (es decir, proporcionada a Sun en un periodo de tiempo que no afecte a la prestación prevista del Servicio por parte de Sun) a las solicitudes de revisión de la documentación relacionada con el Servicio.

- El Cliente facilitará al personal de proyecto de Sun acceso a los recursos técnicos y administrativos para la toma de decisiones importantes en relación con el Servicio. Se solicitará una respuesta en 24 horas para todos los memorandos con "Solicitud de decisión".
- El Cliente brindará toda la asistencia que se necesite para garantizar el acceso oportuno a otros proveedores y otros recursos del Cliente, según lo solicite Sun.
- El Cliente proporcionará al personal de proyecto de Sun acceso a toda la documentación relativa al proyecto a petición de Sun.
- El Cliente aprobará todas las solicitudes de cambios para que se apliquen.
- Un procedimiento de notificación a instancias superiores con información de contacto que se utilice si no se proporcionan respuestas oportunas a Sun o en caso de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente que repercuta negativamente en la prestación del Servicio en los plazos establecidos ("Procedimiento de notificación a instancias superiores").

### **3 Responsabilidades de Sun**

Sun designará un responsable de proyecto para el Servicio; coordinará las actividades de administración del proyecto con el responsable de proyecto del Cliente. El responsable de proyecto de Sun tendrá la responsabilidad principal de coordinar todas las actividades y todos los materiales que se deben entregar del Servicio, incluidos la planificación de recursos, la confirmación de las actividades del proyecto y de que los materiales que se deben entregar cumplan lo establecido en este Listado de servicios y todos los puntos relevantes relacionados. El responsable de proyecto de Sun será el único punto de contacto de este Servicio.

### **4 Suposiciones**

En el cumplimiento de este Servicio, Sun se basa en las siguientes suposiciones, junto con las que se mencionan en cualquier parte del Listado de servicios. En caso de que cualquiera de las suposiciones sea incorrecta o no esté completa, o que el Cliente incumpla alguna de sus responsabilidades establecidas en el Listado de servicios, Sun se reserva el derecho a modificar el precio, el ámbito o la planificación de este Servicio.

- El Cliente dispone de licencias válidas para todo el software de otros proveedores amparado por el Servicio. Además, todas las licencias cubrirán el uso del software por parte de Sun.
- Sun prestará el Servicio sólo en una ubicación, a menos que se indique otra cosa. Se considera ubicación un edificio. Sun, según su único criterio, tiene derecho a determinar si la ubicación de uno o más servidores o subsistemas de almacenamiento designado se encuentran de hecho en una ubicación. Las visitas adicionales a ubicaciones implicarán costes de trabajo y traslados adicionales, a los que se aplicarán las tarifas de Tiempo y Materiales ("T y M") de Sun vigentes en ese momento.
- Cualquier estimación de planificación de servicios se basa en el mejor cálculo técnico económicamente razonable de Sun de acuerdo con la información disponible. La duración real del Servicio puede variar.
- El Cliente asignará personal de asistencia a Sun debidamente cualificado conforme a su área de responsabilidad (por ejemplo, como administrador de sistemas Solaris).
- La prestación del Servicio por parte de Sun parte da por sentado que el Cliente efectúa copias de seguridad periódicas en el lugar propuesto, antes de que Sun proporcione el Servicio. Sun no tiene responsabilidad alguna en relación con los datos del Cliente en la prestación del Servicio.
- Las reuniones tendrán lugar en una fecha, hora y lugar fijados de mutuo acuerdo.

- Sun se reserva el derecho a recurrir a subcontratistas para cualquier función del Servicio que Sun considere oportuna, según su único criterio.
- El Servicio se iniciará en una fecha establecida de mutuo acuerdo.
- Las tareas y los Materiales que se deben entregar descritos en este Listado de servicios se considerarán aceptados por el Cliente una vez realizada la entrega.
- Las únicas tareas y los únicos Materiales que se deben entregar de los que se encargará Sun al proporcionar este Servicio son los que se indiquen en este Listado de servicios.
- A menos que Sun especifique lo contrario, toda la documentación relativa al Servicio que solicite Sun deberá proporcionarse como mínimo una semana antes de la visita inicial de Sun a las instalaciones.
- Todos los trabajos se completarán durante el horario laboral normal.
- Sun efectuará esfuerzos económicamente razonables para cumplir los plazos fundamentales que haya identificado el Cliente y se hayan acordado por escrito con un representante autorizado de Sun.
- La aplicación de cualquier recomendación que surja como consecuencia del Servicio no entra en el ámbito de este Listado de servicios.
- El Cliente ofrecerá acceso a su centro de datos, así como a todos los sistemas y documentos necesarios dentro de 24 horas a partir del inicio del Servicio o a la llegada de personal de Sun a las instalaciones (lo que tenga lugar primero). Si el personal de Sun no tiene acceso al centro de datos o a todos los documentos necesarios en este periodo de tiempo, el Cliente deberá abonar las tarifas de Tiempo y Materiales de Sun vigentes en ese momento o una parte de éstas para el tiempo que el acceso al centro de datos o los documentos no esté disponible. Si el personal de Sun debe marcharse de las instalaciones y volver porque el Cliente no ha proporcionado el acceso físico o a los documentos, el Cliente deberá abonar las tarifas de Tiempo y Materiales de Sun vigentes en ese momento para los desplazamientos de ida y vuelta.
- Todas las especificaciones de la configuración, Runbooks, manuales de funcionamiento, informes de arquitectura, documentos de diseño de soluciones, registros personalizados, planes de pruebas y cualquier otra documentación (en adelante, "Elementos del Servicio") que se proporcionan al Cliente incluyen información sobre la propiedad intelectual del Sun y datos confidenciales, especialmente secretos comerciales, sujetos a las disposiciones siguientes:
  - Sun otorga al Cliente una licencia limitada no exclusiva e intransferible para el uso y la reproducción de cualquiera de los Elementos del Servicio para uso corporativo interno en el país identificado en la parte superior del presente Listado de servicios. La licencia está limitada a: (1) La ejecución y el mantenimiento internos únicamente del hardware y el software para el que se proporcionaron los Elementos del Servicio; (2) El Cliente reproduce todos los avisos de derechos de tecnología patentada de Sun sin modificar; (3) El Cliente efectúa una sola copia en línea del cualquier Runbook únicamente para archivado; (4) El Cliente abona la correspondiente cuota por la cantidad de copias y la cantidad de usuarios de cualquiera de los Elementos del Servicio. Asimismo, Sun poseerá todos los derechos, titularidades e intereses entre los que se incluye, sin limitarse a ellos, todos los derechos de la propiedad intelectual de todas y cada una de las ideas, conceptos, experiencia, programas, sistemas, metodologías, datos u otros materiales incorporados, subyacentes o reducidos a la práctica en todos los Elementos del Servicio. El Cliente no cederá la licencia a terceros, distribuirá, asignará, revenderá ni transferirá ninguno de los Elementos del Servicio.

- Cualquier software de Sun que el Cliente necesite debe obtenerlo por separado y queda sujeto a unos términos y condiciones de licencia independientes, incluidas sin limitación condiciones de pago. Bajo este Listado de servicios no se concede ninguna licencia de uso de software de Sun.
- Sun no proporcionará asistencia incluidas, pero sin limitarse, de actualizaciones para los Elementos del Servicio ni de cualquier software de Sun en virtud de este Listado de servicios.
- No se concede ninguna licencia por el uso de ninguno de los Elementos del Servicio en instalaciones de otros proveedores, a menos que un representante autorizado de Sun lo autorice expresamente por escrito.
- En la mayor medida que permita la ley pertinente, el Cliente no puede modificar, descompilar, desmontar, descifrar, extraer ni efectuar ingeniería inversa en ninguno de los Elementos del Servicio.
- Una vez finalizada la transferencia, la responsabilidad de administrar cualquiera de los Materiales que se deben entregar (incluidos el hardware y el software) pasará al Cliente. A partir de ese momento, Sun sólo trabajará en los Materiales que se deben entregar bajo la responsabilidad de Sun acordada en un contrato de asistencia adicional del Cliente y sujeto al pago de las cuotas aplicables.
- El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun cuando Sun haya completado todas las tareas y haya proporcionado todos los Materiales que se deben entregar estipulados en este Listado de servicios; siempre cuando, sin embargo, que el hecho de que el Cliente no firme el Formulario de finalización no afecte a la aceptación del Servicio.

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios vigente del Cliente con Sun que establece la prestación de Servicios. Si no dispone de un contrato de servicios con Sun que establezca la prestación de Servicios, la prestación de servicios por parte de Sun quedará a sujeta a los términos que figuran en [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Este Listado 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, sólo se encuentra disponible dentro de los países citados. Cualquier referencia que se haga al "Cliente" en este Listado de servicios o Declaración de trabajo se refiere a la parte que tiene derecho a recibir los Servicios. Todos los demás términos definidos en este Listado de servicios corresponden a las definiciones del contrato de servicios del Cliente con Sun o de las condiciones comerciales de [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms), cualesquiera que se apliquen.

Última revisión: mayo de 2009