

Service Listing : Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

France

1 Champ d'application

Dans le cadre de ce service à prix forfaitaire (**le "Service"**), Sun déploiera un Service Sun i-Runbook, Enterprise Edition basé sur le Web dans le centre de données du Client. Sun fournira, installera et configurera également un serveur Web si nécessaire pour servir les pages du Service Sun i-Runbook. Sun personnalisera le Service Sun i-Runbook avec les informations du Client et intégrera les rapports de construction de l'Explorer fournis par le Client. Sun effectuera un transfert d'informations auprès des principaux membres de l'équipe, lesquelles informations incluent toute documentation supplémentaire et l'entretien du Service Sun i-Runbook.

Ce Service inclut :

- La révision des exigences du Client.
- La fourniture, l'installation et la configuration du Service Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition, basé sur le Web sur un hôte adapté fourni par le Client.
- Si nécessaire, la fourniture, l'installation et la configuration d'un serveur Web sur un hôte adapté fourni par le Client.
- La personnalisation du Service Sun i-Runbook afin d'inclure des informations spécifiques au Client, telles que les contacts et les détails du contrat de service.
- L'implémentation d'Explorer Reader et l'intégration des rapports de construction de l'Explorer fournis par le Client.
- La démonstration des fonctions et fonctionnalités du Service Sun i-Runbook aux principaux membres de l'équipe du Client.
- Le transfert d'informations relatives à l'utilisation des modèles et lignes directrices fournis par Sun pour ajouter du contenu et des documents au Service Sun i-Runbook.

Un Service Sun i-Runbook Enterprise Edition est généralement installé en 2 jours ouvrés.

Sun exécutera le Service via les activités suivantes :

- Introduction du Service - Standard
- Déploiement du Service Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition
- Clôture du Service - Standard

Récapitulatif des prestations livrables du Service ("Prestations livrables") :

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition installé et configuré
- Serveur Web installé et configuré pour l'utilisation avec Sun i-Runbook
- Certification de transfert et Formulaire d'exécution signés

1.1 Introduction du Service - Standard

Sun se réunira avec les contacts clés du Client pour définir l'approche du projet et établir les rôles, les responsabilités et le calendrier de travail. Sun et le Client passeront en revue les ressources nécessaires, telles que l'espace de travail disponible et l'accès aux téléphones, photocopieuses, fax, connexions LAN, lecteurs de bande, salles de conférence et imprimantes requis pour la livraison du Service.

1.2 Déploiement du Service Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

Sun i-Runbook est un ensemble basé sur le Web de procédures d'administration système conçues pour les composants du datacenter du Client. Les procédures qui seront utilisées sont les pratiques préférées de Sun et couvrent des sujets tels que le démarrage et l'arrêt de composants et d'applications, les tâches d'administration générales, les tâches de maintenance, de dépannage et de récupération, ainsi que des informations de référence. Les procédures seront organisées en modules faciles à parcourir et fournies avec des manuels de l'utilisateur final et des pages de manuel techniques.

Le Service Sun i-Runbook, Enterprise Edition, dispose d'un mécanisme de recherche, Explorer Reader (qui permet l'affichage dans un navigateur Web des rapports de construction du système d'Explorer), ainsi que d'une structure basée sur la technologie Java qui permet au Client d'ajouter du contenu au Sun i-Runbook. Des instructions et des modèles sont inclus.

Le déploiement de Sun i-Runbook comprendra :

- La fourniture, l'installation et la configuration d'une structure Sun i-Runbook Enterprise Edition basé sur la technologie Java.
- Si nécessaire, l'installation et la configuration d'un serveur Web, ou bien l'adaptation d'un serveur Web existant du Client, afin d'utiliser les pages Sun i-Runbook.
- Les modules Sun i-Runbook appropriés à l'installation matérielle, jusqu'à un maximum de dix (10) modules.
- La personnalisation de Sun i-Runbook pour refléter les informations de contact et de contrat de service du Client.
- L'implémentation d'Explorer Reader et l'intégration des rapports de construction de l'Explorer fournis par le Client.
- L'indexation du moteur de recherche et, si nécessaire, la configuration d'une tâche cron avec un script Solaris pour exécuter un indexeur régulièrement.
- La démonstration des fonctions et fonctionnalités du Sun i-Runbook aux principaux membres de l'équipe du Client.
- Le transfert d'informations relatives à l'utilisation des modèles et lignes directrices fournis par Sun pour ajouter du contenu et des documents au Sun i-Runbook.

1.2.1 Prestations livrables de l'activité

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition installé et configuré
- La fourniture au Client d'un Service Sun i-Runbook Enterprise Edition basé sur le Web qui peut être utilisé uniquement selon les dispositions de licence de la section Hypothèses de la présente Liste de services.
- Serveur Web installé et configuré pour l'utilisation avec Sun i-Runbook.

1.3 Clôture du Service Sun i-Runbook Service Enterprise Edition

Une réunion de clôture du projet aura lieu entre Sun et le Client pour :

- Confirmer le transfert de toutes les prestations livrables, y compris celles qui ont été amendées par le PID et toute action de contrôle des changements ultérieurs ;
- Confirmer que les accords de support requis sont en place ;
- Confirmer que tous les problèmes actuels du projet ont été résolus ou qu'il existe un accord pour leur résolution après la clôture du projet ;

- Signer le formulaire d'exécution du service, qui documente l'exécution du Service.

1.3.1 Prérequis à l'activité

- Toutes les activités doivent être terminées.

1.3.2 Prestations livrables de l'activité

- Formulaire d'exécution du service

2 Responsabilités du Client

Le Client fournira à Sun ce qui suit :

- Un chef de projet :
 - Conformément aux exigences de Sun, il assure la gestion et la direction du personnel afin de garantir le respect des délais et le bon déroulement du projet.
 - Il fournit en temps opportun toutes les informations et ressources utiles afin de permettre à Sun de livrer le Service.
 - Il est facilement joignable et disponible sur le terrain lorsque cela est requis par Sun pendant la durée du service.
 - Il coordonne toutes les réunions de projet requises avec le personnel de projet du Client, le cas échéant.
 - Il reçoit toutes les livraisons créées en raison de ce service.
 - Il accorde toutes les autorisations requises pour le Client en vertu de la procédure d'escalade ci-dessous.
- Une zone de travail adéquate, aussi bien que l'accès aux téléphones, copieurs, fax, salles de conférence et équipements d'impressions.
- Une liste ou un résumé des exigences métier appropriées du Client, ainsi que tous les accords de niveau de service appropriés.
- L'accès au personnel clé du Client, notamment les membres des équipes commerciales, informatiques et opérationnelles.
- Un parking et l'accès selon les exigences de Sun pour la livraison du Service.
- Une réponse opportune (c.-à-d., dans une période de temps qui ne compromet pas la livraison programmée du Service Sun) à toutes les demandes d'informations de Sun.
- Des informations et un service de support en temps utile (c.-à-d., dans une période de temps qui ne compromet pas la livraison programmée du Service par Sun) émanant des fournisseurs d'équipements et de services non Sun, à la demande de Sun.
- Toute norme de rendement opérationnelle appropriée utilisée par le Client et liée à la fourniture du Service.
- Une réponse opportune (c.-à-d., dans une période de temps qui ne compromet pas la livraison programmée du Service Sun) à toutes les demandes de révision de la documentation liée au Service.
- Le Client fournira à l'équipe de projet Sun l'accès aux ressources de gestion et/ou techniques pour la prise de décisions critiques liées au Service. Une période de 24 heures sera requise pour tout mémorandum de "Demande de prise de décision".
- Le Client fournira toute l'assistance nécessaire pour assurer un accès opportun aux vendeurs tiers et aux autres ressources du Client, à la demande de Sun.
- Le Client fournira à l'équipe de projet Sun l'accès à toute la documentation liée au projet, à la demande de Sun.

- Le Client doit approuver toutes les demandes de changement du champ d'application.
- Une procédure d'escalade avec les informations de contact à utiliser si Sun n'obtient pas de réponse opportune ou si la non-conformité de la part du Client affecte sérieusement la fourniture du Service dans les délais impartis ("Procédure d'escalade").

3 Responsabilités de Sun

Un chef de projet Sun pour le Service se charge de coordonner les activités de gestion du projet avec le chef de projet désigné par le Client. Le chef de projet Sun aura pour responsabilité première de coordonner toutes les activités et prestations livrables relatives au dit Service, y compris la planification des ressources, et de confirmer que les activités du projet et les prestations livrables relèvent du domaine d'application de cette liste de services et des jalons liés. Il servira d'interlocuteur unique de Sun pour ledit Service.

4 Hypothèses

La prestation du Service par Sun est soumise aux hypothèses suivantes, ainsi qu'à toute autre condition mentionnée dans la Liste de services. Sun se réserve le droit de modifier le prix, le champ d'application ou le calendrier de la prestation du Service, dans l'éventualité où l'une des hypothèses s'avère inexacte ou incomplète, ou si le Client n'assume pas l'une des responsabilités mentionnées dans cette présente Liste de services :

- Le Client dispose de licences valides pour tous les logiciels tiers couverts par le Service, et toutes les licences couvrent également l'utilisation des logiciels par Sun.
- Sun livrera le Service sur un seul site, sauf spécification contraire. Un site consiste en un bâtiment. Sun se réserve le droit de déterminer, à sa seule discrétion, si l'emplacement d'un ou plusieurs serveurs ou sous-systèmes de stockage constitue bien un seul site. S'il existe plus d'un seul site, le Client encourt des frais de transport et des coûts de main d'œuvre supplémentaires, basés sur le temps passé, le matériel utilisé et les tarifs Sun en vigueur.
- Tout calendrier de Service élaboré par Sun constitue la meilleure planification commercialement raisonnable possible au vu des informations en sa possession. La durée réelle du Service peut varier.
- Le Client affectera du personnel qualifié et compétent afin de fournir un support à Sun (par exemple, un administrateur système ayant suivi une formation adéquate).
- L'exécution du service par Sun repose sur le principe que le Client effectue des sauvegardes régulières sur le site proposé avant l'exécution du Service par Sun. Sun n'est en aucun cas responsable des données du Client dans le cadre de l'exécution du Service.
- Les réunions seront organisées à une date, une heure et dans un lieu qui conviennent aux deux parties.
- Sun se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour tout rôle relatif au Service, tel que Sun le juge approprié et à son appréciation exclusive.
- Le Service prend effet à la date convenue entre Sun et le Client.
- La réception de la livraison par le Client sous-entend l'acceptation des tâches et des prestations livrables décrites dans cette Liste de services.
- Seules les prestations livrables répertoriées dans la Liste de services sont prises en charge par Sun.
- Sauf indication contraire de Sun, toute documentation liée aux Services requise par Sun doit lui être fournie, au moins une semaine avant la première visite sur site de Sun.
- Tout le travail sera effectué au cours des heures de travail normales.

- Sun fera des efforts commercialement raisonnables pour respecter les délais critiques identifiés par le Client et acceptés par écrit par un représentant autorisé de Sun.
- La portée de ce Service ne s'étend pas à la mise en œuvre de toute recommandation découlant de cette Liste de services.
- Le Client permettra à Sun d'accéder au centre de données du Client et à tous les documents nécessaires, dans un délai de 24 heures après le début du Service ou l'arrivée du personnel Sun sur le site, selon l'événement qui se produit en premier. Si le personnel Sun ne bénéficie pas d'un accès au centre de données ou à tous les documents nécessaires dans ce délai, le Client devra s'acquitter de frais supplémentaires basés sur le temps passé, le matériel utilisé et les tarifs Sun, pour chaque jour complet ou partiel durant lequel le centre de données ou les documents restent inaccessibles pour Sun. Si le personnel Sun se voit dans l'obligation de quitter le site du Client puis d'y revenir suite à l'incapacité du Client à fournir les accès adéquats, le Client devra s'acquitter de frais supplémentaires couvrant les frais de transports dans les deux sens, basés sur les tarifs Sun en vigueur.
- Toutes les spécifications de construction, les spécifications de conception, les Runbooks, les manuels d'utilisation, les rapports d'architecture, les documents de conception Système, les scripts personnalisés, les plans de test et/ou toute autre documentation (désignés collectivement sous le nom "Éléments du Service") fournis au Client contiennent la propriété intellectuelle, des informations confidentielles et des secrets commerciaux de Sun, et sont soumis aux dispositions suivantes :
 - Sun offre au Client une licence limitée non exclusive et non transférable pour utiliser et reproduire des Éléments du Service pour son propre usage commercial interne, dans le pays identifié dans l'en-tête de la présente Liste de services. La licence est limitée : (1) au fonctionnement et à l'entretien de la part du Client du matériel et du logiciel pour lesquels les Éléments du Service ont été fournis ; (2) à la reproduction par le Client de toutes les notices de droits propriétaires de Sun sans les modifier ; (3) à la copie en ligne unique des runbooks par le Client, à des fins d'archivage uniquement ; (4) au paiement par le Client des frais correspondants au nombre de copies et au nombre d'utilisateurs de chacun des Éléments du Service. Sun conserve également tous les droits, titres et intérêts, y compris, mais sans limitation, tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux idées, concepts, spécialités, programmes, systèmes, méthodologies, données ou autres équipements incorporés, sous-jacents ou déduits de l'ensemble des Éléments du Service. Le Client s'engage à ne pas concéder en sous-licence, distribuer, affecter, revendre ou transférer un Éléments du Service.
 - Tout logiciel de Sun requis par le Client doit être obtenu séparément et est soumis à des termes et conditions séparés, comprenant sans y être limité des conditions de paiement. Aucune licence d'utilisation de logiciels de Sun n'est accordée dans la présente Liste de services.
 - Sun ne fournira aucun support, y compris mais sans limitation pour les mises à niveau et les mises à jour, pour les Éléments du Service ou tout logiciel Sun selon la présente Liste de services.
 - Aucune licence n'est accordée pour utiliser les Éléments du Service sur des sites tiers, sauf accord écrit explicite de la part d'un représentant autorisé de Sun.
 - Dans la mesure de la loi applicable, le Client ne peut en aucun cas modifier, décompiler, démonter, décrypter, extraire ou effectuer de l'ingénierie inverse sur l'un des Éléments du Service.
- Après la livraison, la gestion des prestations livrables (dont le matériel et les logiciels) incombe au Client. Par conséquent, Sun interviendra sur les prestations livrables

conformément à la responsabilité de Sun établie dans tout autre contrat de support de Sun détenu par le Client et pour lesquels les frais applicables ont été acquittés.

- Le Client signera le formulaire d'exécution du service une fois que Sun aura exécuté toutes les tâches et fourni toutes les prestations livrables définies dans cette Liste de services ; étant entendu, toutefois, que le fait que le Client ne signe pas le formulaire d'exécution du service n'a aucune incidence sur l'acceptation du Service.

Ce Service est assujéti au contrat de services existant entre Sun et le Client régissant la livraison des Services. S'il n'existe pas de contrat de services régissant la livraison des Services entre Sun et le Client, la livraison des Services par Sun est soumise aux termes disponibles à l'adresse : www.sun.com/sales/salesterms. La présente Liste de services ou le présent Descriptif des prestations ne constitue pas une offre de la part de Sun. Sauf indication contraire, les Services décrits ci-dessus ne sont proposés que dans le pays susmentionné, dans les limites de leur disponibilité. Toute mention du "Client" dans cette Liste de services ou ce Descriptif des prestations fait référence à la partie autorisée à recevoir les Services. Tous les autres termes définis dans cette Liste de services correspondent aux définitions trouvées dans le contrat de services existant entre Sun et le Client ou aux termes commerciaux disponibles sous www.sun.com/sales/salesterms, quels que soient les termes qui s'appliquent.

Dernière révision : mai 2009