

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

Hungary

1 Érvényesség

A jelen rögzített áras szolgáltatás **(a továbbiakban: „Szolgáltatás”)** alapján a Sun egy darab web-alapú Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition rendszert telepít a Megrendelő számítógépközpontjában. Továbbá a Sun egy webszervert biztosít, telepít és konfigurál, ha szükséges a Sun i-Runbook szolgáltatás csomag működéséhez. A Sun a Sun i-Runbook szolgáltatást testre szabja a Megrendelő adataival és integrálja az Ügyfél által biztosított Explorer jelentéseket. A Sun a kijelölt dolgozók számára információátadást teljesít, amelynek részeként további dokumentációt visz fel a rendszerbe, és elvégzi a Sun i-Runbook szolgáltatás karbantartását.

A jelen Szolgáltatás a következőket tartalmazza:

- A Megrendelő igényeinek áttekintése.
- Egy darab web-alapú Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition rendszer leszállítása, telepítése és konfigurálása egy erre alkalmas, a Megrendelő által rendelkezésre bocsájtott számítógépen.
- Ahol szükséges, egy darab webszerver leszállítása, telepítése és konfigurálása egy erre alkalmas, a Megrendelő által rendelkezésre bocsájtott számítógépen.
- A Sun i-Runbook Service testreszabása a Megrendelő adataival, például a kapcsolattartókra és a szolgáltatási szerződésre vonatkozó adatokkal.
- Explorer Reader beállítása és az Ügyfél által biztosított Explorer jelentések integrálása.
- A Sun I-Runbook szolgáltatásaink és működésének bemutatása a Megrendelő kiválasztott dolgozói számára.
- Információátadás a Sun által a rendszerhez adott mintasablonok használatára vonatkozóan, és útmutató a dokumentumok és egyéb tartalom felöltésére vonatkozóan a Sun I-Runbook rendszerre.

A Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition rendszer telepítése tipikusan 2 munkanapot vesz igénybe.

A Sun a Szolgáltatást az alábbi tevékenységek elvégzésével nyújtja:

- A szolgáltatás elindítása - Standard
- Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition telepítése
- A szolgáltatás lezárása - Standard

A Szolgáltatás során átadott anyagok (a továbbiakban: „Átadott anyagok”) összefoglalása:

- A telepített és konfigurált Sun i-Runbook - Enterprise Edition
- A telepített és konfigurált webszerver a Sun i-Runbookhoz
- Az aláírt átadás-átvételi és teljesítési jegyzőkönyv

1.1 A szolgáltatás elindítása - Standard

A Sun konzultációt tart az Ügyfél felelős kapcsolattartóival, ennek során véglegesítik a projekt megvalósítási módját, a szerepköröket, a felelősségi köröket és a munkáltaok ütemtervét. A Sun és a Megrendelő megvizsgálja az erőforrásokkal kapcsolatos kérdéseket, mint a rendelkezésre álló munkahely, hozzáférés a telefonhoz, fénymásolóhoz, faxkészülékhez, helyi hálózati

csatlakozásokhoz, mágneszalagos egységekhez, tárgyalótermekhez és nyomtatási lehetőséghez, amelyekre a Szolgáltatás nyújtásához szükség van.

1.2 Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition telepítése

A Sun i-Runbook szolgáltatása a rendszer kezelési eljárásainak a Megrendelő számítógépközpontjában található eszközökre igazított web-alapú gyűjteménye. A Sun által ajánlott eljárások olyan területeket ölelnek fel, mint az egyes részegységek és alkalmazások elindítása és leállítása, általános rendszerfelügyeleti feladatok, karbantartási feladatok, hibakeresési és hibaelhárítási feladatok, valamint hivatkozási adatok. A műveletek leírása könnyen áttekinthető modulokba szervezve jelennek meg, és részletes felhasználói kézikönyvek és technikai kézikönyv-részletek kísérik ezeket.

A Sun I-Runbook Enterprise Edition része egy kereső rendszer, az Explorer Reader – ez lehetővé teszi az Explorer rendszer által felépített beszámolók webes megtekintését –, és egy Java technikát alkalmazó keretrendszer, amelynek segítségével a Megrendelő saját anyagaival egésísztheti ki a Sun I-Runbook rendszert. A rendszerhez kezelési utasítást és példákat is adunk.

A Sun I-Runbook telepítése a következőkre terjed ki:

- A Java technikám alapuló Sun i-Runbook Enterprise Edition keretrendszer leszállítása, telepítése és konfigurálása.
- Ahol szükséges, webszerver telepítése és konfigurálása, vagy az Ügyfél meglévő webszerverének adaptálása a Sun i-Runbook oldalak működtetéséhez.
- A hardverkiépítésnek megfelelő Sun i-Runbook modulok, legfeljebb 10 modul.
- A Sun I-Runbook rendszer konfigurálása, tükrözve a Megrendelő kapcsolattartóinak és karbantartási kapcsolattartóinak adatait.
- Explorer Reader beállítása és az Ügyfél által biztosított Explorer jelentések integrálása.
- Keresőprogram indexálása, ahol szükséges, Solaris parancsfájl beállítása az indexáló rendszeres futtatásához.
- A Sun I-Runbook szolgáltatásaink és működésének bemutatása a Megrendelő kiválasztott dolgozói számára.
- Információátadás a Sun által a rendszerhez adott mintasablonok használatára vonatkozóan, és útmutató a dokumentumok és egyéb tartalom felöltésére vonatkozóan a Sun I-Runbook rendszerre.

1.2.1A tevékenység során leszállítandó anyagok

- A telepített és konfigurált Sun i-Runbook - Enterprise Edition
- Egy darab web-alapú Sun I-Runbook, Enterprise Edition, amely a jelen Szolgáltatásjegyzék Feltételezések fejezetében szereplő engedélyben meghatározottak szerint.
- A telepített és konfigurált webszerver a Sun i-Runbookhoz.

1.3 A Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition szolgáltatás lezárása

A Sun és a Megrendelő részvételével projektzáró megbeszélés zajlik az alábbiakról:

- Az összes, a projektbevezetési dokumentációval és a későbbi változásirányítási műveletekkel módosított leszállítandó anyag átvételének igazolása.
- Annak megerősítése, hogy a szükséges terméktámogatási megállapodások megtörténtek.
- Annak megerősítése, hogy a projekt során felmerült összes hiba vagy megoldódott, vagy megállapodás született ezeknek a későbbi projektzárás során történ kezeléséről.

- A Service Completion Form (a szolgáltatás befejezésének űrlapja) aláírása, dokumentálva a Szolgáltatás elvégzését.

1.3.1 A munkálatok előfeltételei

- Minden tevékenység befejezve

1.3.2 A tevékenység során szállítandó anyagok

- Service Completion Form (a szolgáltatás befejezésének űrlapja).

2 Az ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél a Sun számára az alábbiakat nyújtja:

- A projektvezetőt, aki:
 - A Sun igényeinek megfelelően irányítja és eligazítja az Ügyfél dolgozóit a projekt haladásának érdekében.
 - Időben és a Sun igényeinek megfelelően a szükséges felvilágosítások megadása és az erőforrások rendelkezésre bocsátása a Szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mértékben;
 - A helyszínen és a kellő időben a Sun rendelkezésére áll a Szolgáltatás időtartama alatt;
 - Igény szerint megszervezi a projekttel kapcsolatosan szükséges megbeszéléseket a Megrendelő dolgozóival.
 - Átv teszi jelen Szolgáltatás elvégzése során keletkező átadandó anyagokat; és
 - Megszerzi az összes szükséges jóváhagyást a felsőbb vezetés felé történő felterjesztés útján.
- Megfelelő munkavégzési terület a Sun dolgozóinak, valamint szükség szerint hozzáférés telefonhoz, fénymásolóhoz, faxkészülékhez, tárgyalóteremhez és nyomtatóhoz.
- A Megrendelő tárgybani üzleti igényeinek felsorolása vagy összefoglalása, valamint az összes vonatkozó szolgáltatás-szintű megállapodás.
- A Megrendelő dolgozóinak elérése, beleértve az üzleti és informatikai szakembereket és a kezelőszemélyzetet.
- A Szolgáltatás elvégzéséhez szükséges parkolási és belépési engedélyek a Sun igénye szerint.
- Gyors válasz a Sun minden információkérésére (azaz olyan időn belül, amely nem befolyásolja a Sun cégnek a Szolgáltatás teljesítésére készített ütemtervét).
- Gyors válasz és terméktámogatás a nem a Sun által szállított berendezések és szolgáltatások szállítótól (azaz olyan rövid időn belül, hogy az ne befolyásolja hátrányosan a Szolgáltatásnak az ütemterv szerinti teljesítését).
- A Megrendelő által alkalmazott, a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos üzemi teljesítménynorma.
- Gyors válasz, ha a Sun meg akarja tekinteni a a Szolgáltatással kapcsolatos dokumentációt (azaz olyan rövid időn belül, hogy az ne befolyásolja hátrányosan a Szolgáltatásnak az ütemterv szerinti teljesítését).
- A Megrendelő a Sun cégnek a projekten dolgozó munkatársai számára lehetővé teszi a vezetői illetve műszaki erőforrások elérését a Szolgáltatással kapcsolatos fontos döntésekhez. A "Döntéshozatali kérelem" memorandumokra 24 órás reagálási idő érvényes.
- A Megrendelő minden szükséges segítséget megad a külső szállítók és a Megrendelő egyéb erőforrásainak eléréséhez.

- A Megrendelő a Sun cégnek a projekten dolgozó munkatársai számára hozzáférhetővé teszi a projekttel kapcsolatos dokumentációt a Sun igényei szerint.
- A Megrendelő jóváhagyja az összes hatáskörébe tartozó változtatási kérelmet.
- A felsőbb vezetéshez való fordulás lehetőségét a megfelelő kapcsolattartói adatokkal arra az esetre, ha a Sun nem kap választ a megfelelő időben, vagy ha a Megrendelő bármilyen más mulasztása hátrányosan érinti a Szolgáltatásnak a meghatározott időben történő teljesítését (a továbbiakban: „A felsőbb vezetéshez való fordulás lehetősége”).

3 A Sun feladatai

A Sun kijelöli a Szolgáltatás nyújtásával megbízott projektvezetőt, aki a Megrendelő projektvezetőjével együtt koordinálja a projekt vezetésével kapcsolatos feladatokat. A Sun projektvezetőjének elsődleges feladata a jelen Szolgáltatással kapcsolatos összes tevékenység és leszállítandó anyag koordinálása, beleértve az erőforrások ütemezését, a projekttel kapcsolatos tevékenységek jóváhagyását, valamint azt, hogy a leszállítandó anyagok megfeleljenek a jelen Szolgáltatásjegyzékben foglaltaknak és az erre vonatkozó sarokpontoknak. A Sun által kijelölt projektvezető egyszemélyi kapcsolattartó személy a jelen Szolgáltatás tekintetében.

4 Feltételezések

A Sun a Szolgáltatás teljesítése során az alább felsorolt, valamint a jelen Szolgáltatásjegyzékben máshol megállapított feltételezésekre támaszkodik. Amennyiben bármely feltételezés helytelennek vagy hiányosnak bizonyul, vagy az Megrendelő nem teljesíti a Szolgáltatásjegyzékben számára kijelölt feladatok bármelyikét, a Sun fenntartja a jogot a Szolgáltatás árának, hatályának vagy ütemezésének megváltoztatására.

- A Megrendelő érvényes licencszerződéssel rendelkezik a jelen Szolgáltatás által érintett összes külső (harmadik fél által) szállított szoftverre, és a licencszerződések lehetővé teszik, hogy a Sun használja az érintett szoftvertermékeket.
- Más rendelkezés hiányában a Sun csak egy helyszínen végzi el a Szolgáltatást. A helyszín egy épületet jelent, és a Sun a saját hatáskörében eldöntheti, hogy egy vagy több szerver vagy adattároló alrendszer valójában egy helyszínen található-e. További helyszíneken történő munkavégzés esetén a Sun az akkor érvényben lévő anyag- és munkadíjtáblázata alapján felszámolja az utazási költséget és a munkadíjat.
- A Szolgáltatás ütemezéséhez felhasznált becslések a Sun kereskedelmileg megalapozott ítéletét tükrözik a rendelkezésre álló információk alapján. A Szolgáltatás nyújtásának tényleges időtartama ettől eltérő lehet.
- A Megrendelő kijelöli a Sun szakembereinek segítségével megbízott dolgozóit, ezeknek megfelelően képzeteknek kell lenniük a feladatok ellátására (pl. megfelelően képzett Solaris rendszergazda).
- A Sun a Szolgáltatás nyújtása során feltételezi, hogy a Megrendelő rendszeres mentést végez a javasolt helyszínen a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt. A Sun a Szolgáltatás nyújtása során nem tartozik semmiféle felelősséggel a Megrendelő adatait illetően.
- A tárgyalások dátumát, időpontját és helyét a felek közös megegyezés útján határozzák meg.
- A Sun fenntartja magának a jogot arra, hogy saját belátása szerint alvállalkozókat használjon a Szolgáltatás bármely területén.
- A Szolgáltatás nyújtása egy mindkét fél számára elfogadható időpontban kezdődik.
- A jelen Szolgáltatásjegyzékben meghatározott feladatok és leszállítandó anyagok a Megrendelő által elfogadottnak tekintendők a leszállításukkor.

- A Szolgáltatás nyújtása során a Sun kizárólag a jelen Szolgáltatásjegyzékben meghatározott feladatokat végzi el és kizárólag az itt meghatározott anyagokat szállítja le.
- Hacsaka Sun másként nem határozza meg, a Sun által a Szolgáltatással kapcsolatosan igényelt teljes dokumentációt legalább egy héttel a Sun legelső helyszíni kiszállása előtt át kell adni.
- Az összes munkát a rendes munkaidőben kell elvégezni.
- A Sun minden üzletileg indokolt erőfeszítést megtesz a Megrendelő által meghatározott és a Sun képviselője által írásban megerősített határidők betartása érdekében.
- A jelen Szolgáltatásjegyzék nem terjed ki a Szolgáltatásból származó esetleges ajánlások megvalósítására.
- A Megrendelő akár a Szolgáltatás teljesítésének megkezdését követő, akár a Sun szakembereinek a helyszínre érkezését követő 24 órán belül lehetővé teszi a hozzáférést a számítógépes központjához, valamint az összes szükséges dokumentumhoz és rendszerhez. Ha a Sun nem kapja meg az előírt időben a hozzáférést számítógépes központhoz vagy az összes szükséges dokumentumhoz, a Megrendelőnek a Sun a mindenkor érvényes anyag- és munkadíjtáblázata alapján díjat számol fel minden olyan egész vagy töredék nap után, amely alatt a számítógépes központ vagy dokumentumok nem álltak rendelkezésre. Ha a Sun szakembereinek el kell utazniuk a helyszínről, majd vissza kell oda térniük amiatt, hogy a Megrendelő nem nyújtott hozzáférést vagy nem adta át a dokumentumokat, a Sun a Megrendelőnek a mindenkor érvényes anyag- és munkadíjtáblázata alapján mindkét irányban felszámolja az utazási költséget.
- A Megrendelő részére átadott összes felépítési specifikáció, tervspecifikáció, kézikönyv, kezelési utasítás, architektúrális jegyzőkönyv, rendszertervezési dokumentum, forgatókönyv, kipróbálási terv és minden egyéb dokumentum (együtt „Szolgáltatási tételek”) mindegyike a Sun szellemi terméke, bizalmas információt és ipari titkot tartalmaz, így ezekre az alábbi kikötések érvényesek:
 - A Sun a Megrendelő számára nem kizárólagos, nem átruházható, korlátozott engedélyt ad a Szolgáltatási tételek felhasználására és sokszorosítására a Megrendelő saját belső használatára a jelen Szolgáltatásjegyzékben fent megjelölt ország területén. Az engedély a következőkre korlátozódik: (1) A Megrendelőnél kizárólag annak a hardvereszköznek és szoftvernek a futtatására és karbantartására, amelyhez a Szolgáltatási tételek tartoznak; (2) A Megrendelőnek változatlan formában fel kell tüntetnie a Sun szerzői jogára utaló jelzéseket; (3) A Megrendelő csak egyetlen on-line másolatot készíthet a kézikönyvekből, és csak archiválás céljából; (4) A Megrendelő megfizeti az összes Szolgáltatási tétel után a példányszámnak és a felhasználók számának megfelelő díjat. Emellett a Sun birtokolja az összes Szolgáltatási tételben szereplő, abból következő vagy az által érintett elgondolás, elv, szaktudás, program, rendszer, módszertan, adat és egyéb anyag szellemi tulajdonhoz fűződő jogával kapcsolatos összes jogot, címet és érdeket. A Megrendelő a Szolgáltatási tételeket nem engedélyezheti tovább, nem terjesztheti, nem ruházhatja át, nem adhatja el és nem adhatja át harmadik személynek.
 - A Megrendelő számára szükséges összes Sun hardver- és szoftvereszközt, illetve ezek frissítéseit külön kell beszerezni, és ezekre önálló licenzfeltételek vonatkoznak, többek között, a teljesség igénye nélkül, a megfelelő licenzdíjak kifizetésének kötelezettsége. A jelen Szolgáltatás nem ad jogosultságot semmilyen Sun hardver- és szoftvereszköz használatához.
 - A Sun a jelen Szolgáltatásjegyzék alapján nem nyújt semmiféle terméktámogatást, továbbfejlesztést és frissítést sem bármilyen Sun szoftverhez, sem a Szolgáltatási

tételekhez.

- Az engedély nem terjed ki a Szolgáltatási tételek bármelyikének harmadik fél telephelyén történő felhasználására, hacsak a Sun erre jogosult képviselője ezt írásban kifejezetten nem engedélyezi.
- A Megrendelőnek az érvényes jogszabályok által megengedett teljes mértékben tilos a Szolgáltatási tételek módosítása, visszafordítása, visszafejtése, kitétkosítása, kitémörítése, illetve bármilyen más módon történő visszafelé tervezése.
- Az átadást követően a felelősség a leszállított anyagok (mind a hardver, mind a szoftver) kezeléséért átszáll a Megrendelőre. Ezt követően a Sun csak abban az esetben végez munkát a leszállított anyagokon, ha erről a Megrendelővel kötött terméktámogatási szerződés rendelkezik, és a Megrendelő kifizette az erre vonatkozó díjakat.
- Amikor a Sun elvégezte a jelen Szolgáltatásjegyzékben meghatározott összes feladatot, és átadta az itt meghatározott összes leszállítandó anyagot, a Megrendelő aláírja a Sun Szolgáltatásteljesítési űrlapját; a Megrendelő aláírásának hiánya azonban nincs hatással a Szolgáltatás átvételére.

Ez a Szolgáltatás a Sunnal meglévő szolgáltatási szerződés hatálya alá esik, amely a Szolgáltatások nyújtását szabályozza. Amennyiben Önök nem rendelkeznek olyan szolgáltatási szerződéssel a Sun-nal, amely a Szolgáltatások nyújtását meghatározza, a Sun általi szolgáltatásnyújtást az alábbi weboldalon található feltételek szabályozzák: www.sun.com/sales/salesterms. A szolgáltatások listája vagy SOW a Sun részéről nem minősül ajánlatnak. A fent ismertetett Szolgáltatások rendelkezésre állás tárgyát képezik, és hacsak másként nincs közölve, csak a fent hivatkozott országban áll rendelkezésre. Az ebben a Szolgáltatási listában a „Ügyfélre” való bármilyen hivatkozás a Szolgáltatás fogadójára vonatkozik. Minden egyéb, a Szolgáltatáslistában meghatározott fogalom megfelel az Ügyfél meglévő szolgáltatási szerződésében találhatóknak vagy a www.sun.com/sales/salesterms címen található értékesítési fogalmaknak.

Utolsó módosítás: 2009. május