

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

Italia

1 Scopo

Con questo servizio a tariffa fissa ("**servizio**"), Sun distribuirà un servizio Sun i-Runbook Enterprise Edition basato sul Web nel datacenter del cliente. Inoltre, in base alle necessità, Sun fornirà, installerà e configurerà un server Web per le pagine del servizio Sun i-Runbook. Sun personalizzerà il servizio Sun i-Runbook con i dettagli del cliente e integrerà i report di compilazione Explorer forniti dal cliente. Sun invierà al personale competente informazioni in merito all'aggiunta di materiale di documentazione e alla manutenzione del servizio Sun i-Runbook.

Questo servizio include:

- Esame dei requisiti del cliente.
- La fornitura, l'installazione e la configurazione di un servizio Sun i-Runbook, Enterprise Edition, basato sul Web in un host appropriato fornito dal cliente.
- Fornitura, installazione e configurazione in base alle necessità di un server Web in un host appropriato fornito dal cliente.
- Personalizzazione del servizio Sun i-Runbook per includere dettagli specifici del cliente quali contatti e informazioni sul contratto di servizio.
- Installazione di Explorer Reader e integrazione dei report di compilazione Explorer forniti dal cliente.
- Dimostrazione di funzioni e funzionalità del servizio Sun i-Runbook per il personale competente del cliente.
- Trasferimento di informazioni sull'utilizzo di modelli e linee guida fornite da Sun per l'aggiunta di contenuto al servizio Sun i-Runbook.

Normalmente occorrono due giorni lavorativi per installare il servizio Sun i-Runbook Enterprise Edition.

Sun fornirà il servizio mediante l'esecuzione delle seguenti attività:

- Inizio della fornitura del servizio - Standard
- Distribuzione del servizio Sun i-Runbook Enterprise Edition
- Chiusura del servizio - Standard

Riepilogo dei servizi forniti ("**forniture**"):

- Installazione e configurazione di Sun i-Runbook Enterprise Edition
- Installazione e configurazione del server Web per l'utilizzo con Sun i-Runbook
- Approvazione del certificato di trasferimento e completamento

1.1 Inizio della fornitura del servizio - Standard

Sun incontrerà il personale competente del cliente per finalizzare la strategia del progetto e definire ruoli, responsabilità e tempi di lavoro. Sun e il cliente analizzeranno le risorse necessarie alla fornitura del servizio, tra cui disponibilità di spazio di lavoro, telefoni, fotocopiatrici, fax, connessioni LAN, unità nastro, sale riunioni e periferiche di stampa.

1.2 Distribuzione del servizio Sun i-Runbook Enterprise Edition

Sun i-Runbook è una raccolta di procedure di amministrazione del sistema basate sul Web, specifiche per i componenti del datacenter del cliente. Verranno utilizzate le procedure ritenute da Sun maggiormente adeguate, relative ad argomenti quali avvio e arresto di componenti e applicazioni, attività di amministrazione generale, attività di manutenzione, risoluzione dei problemi e attività di ripristino, informazioni di riferimento. Le procedure vengono organizzate in moduli di facile consultazione e corredate con manuali per l'utente finale dettagliati e con pagine di specifiche tecniche.

In Sun i-Runbook Enterprise Edition è disponibile un meccanismo di ricerca, Explorer Reader, che consente di visualizzare in formato Web i report di compilazione del sistema e una struttura di base basata su Java che consente di aggiungere contenuto a Sun i-Runbook. Saranno inclusi modelli e istruzioni.

La distribuzione di Sun i-Runbook includerà i seguenti servizi:

- Fornitura, installazione e configurazione di una struttura Sun i-Runbook Enterprise Edition basata sulla tecnologia Java.
- Installazione e configurazione, in base alle necessità, di un server Web oppure adattamento del server Web esistente del cliente per le pagine di Sun i-Runbook.
- Moduli di Sun i-Runbook appropriati per l'installazione hardware, fino a un massimo di dieci (10) moduli.
- Personalizzazione di Sun i-Runbook in conformità ai dati di contatto e al contratto di servizio del cliente.
- Installazione di Explorer Reader e integrazione dei report di compilazione Explorer forniti dal cliente.
- Indicizzazione del motore di ricerca e, in base alle esigenze, installazione di un cron job per script Solaris per avviare periodicamente l'indicizzatore.
- Dimostrazione di funzioni e funzionalità di Sun i-Runbook per il personale competente del cliente.
- Trasferimento di informazioni sull'utilizzo di modelli e linee guida fornite da Sun per l'aggiunta di contenuto a Sun i-Runbook.

1.2.1 Attività fornite

- Installazione e configurazione di Sun i-Runbook Enterprise Edition
- Fornitura al cliente di un servizio Sun i-Runbook Enterprise Edition basato sul Web, utilizzabile esclusivamente ai sensi delle condizioni di licenza della sezione Presupposti del presente elenco di servizi.
- Installazione e configurazione del server Web per l'utilizzo con Sun i-Runbook.

1.3 Chiusura del servizio Sun i-Runbook Enterprise Edition

Sun e il cliente terranno una riunione di chiusura del progetto per:

- Confermare il trasferimento di tutti i servizi forniti, incluse eventuali modifiche al PID e le conseguenti azioni di controllo delle modifiche.
- Confermare che gli accordi di assistenza necessari siano rispettati.
- Confermare che tutti i problemi correnti del progetto siano stati risolti o che esiste un accordo in base al quale essi possono essere gestiti dopo la chiusura del progetto.

- Approvare il modulo di completamento del servizio, che documenta il completamento del servizio.

1.3.1 Prerequisiti delle attività

- Tutte le attività sono complete

1.3.2 Prerequisiti delle attività

- Modulo di completamento del servizio

2 Responsabilità del cliente

Il cliente fornirà a Sun quanto segue:

- Un project manager che è in grado di:
 - Fornire informazioni e istruzioni al personale del Cliente, in base a quanto richiesto da Sun, per garantire il regolare svolgimento del progetto;
 - fornire tempestivamente le informazioni e le risorse richieste da Sun, per consentire a Sun la fornitura del servizio;
 - essere disponibile in sede e in base alle modalità richieste da Sun per la durata del servizio;
 - Coordinare tutte le riunioni di progetto necessarie con il personale del cliente responsabile del progetto, come appropriato.
 - ricevere elementi creati come parte del servizio;
 - Fornire eventuali approvazioni per il cliente in base alla procedura di escalation riportata più avanti.
- Un'area di lavoro adeguata per il personale di Sun presso la sede, con disponibilità di telefoni, fotocopiatrici, fax, sale riunioni e periferiche di stampa, ragionevolmente in base alle necessità.
- Un elenco o riepilogo dei requisiti commerciali pertinenti del cliente e tutti gli accordi pertinenti a livello di servizio.
- Accesso al personale competente del cliente, tra cui quello responsabile della gestione, dell'IT e il personale esecutivo.
- Permessi per il parcheggio e l'accesso, come richiesto da Sun in base alle esigenze contingenti al fine di consentire la fornitura del servizio.
- Risposta tempestiva (ossia entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di informazione presentate da Sun.
- Fornitura tempestiva di informazioni e assistenza (ossia entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla fornitura del servizio da parte di Sun) di fornitori di attrezzature e servizi non Sun, come richiesto da Sun.
- Eventuali standard definiti per le prestazioni operative in uso presso il cliente e correlati alla consegna del servizio.
- Risposta tempestiva (ad esempio, entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di rivedere la documentazione relativa al servizio.
- Il cliente fornirà al personale di progetto Sun accesso alle risorse tecniche e/o di gestione per decisioni di importanza critica correlate al servizio. Per tutti i memorandum relativi a una richiesta di decisione, è necessaria una risposta entro 24 ore.

- Il cliente fornirà tutta l'assistenza necessaria per assicurare accesso tempestivo ai fornitori di terze parti e ad altre risorse del cliente, in base alle esigenze di Sun.
- Il cliente fornirà al personale del progetto di Sun accesso a tutta la documentazione di progetto, come richiesto da Sun.
- Il cliente approverà tutte le richieste di modifiche all'oggetto del servizio.
- Una procedura di escalation con informazioni di contatto per l'utilizzo in caso che non vengano fornite a Sun risposte tempestive o nel caso che altre inadempienze da parte del cliente influenzino negativamente la consegna del servizio entro gli intervalli di tempo previsti ("Procedura di escalation").

3 Responsabilità di Sun

Sun assegnerà un project manager a questa attività e coordinerà le attività di gestione del progetto con il project manager del cliente. Il project manager di Sun avrà la responsabilità primaria di coordinare tutte le attività e la fornitura prevista per il presente servizio, tra cui pianificazione delle risorse, conferma delle attività di progetto e che quanto fornito rientri nell'ambito dell'elenco di servizi e nei punti fondamentali ad esso correlati. Il manager di progetto di Sun servirà come punto unico di Sun di contatto per il servizio.

4 Presupposti

La fornitura del servizio da parte di Sun sarà basata sui seguenti presupposti, unitamente a quelli espressi altrove nel presente elenco di servizi. Qualora uno o più presupposti dovessero rivelarsi errati o incompleti o qualora il cliente non dovesse adempiere alle sue responsabilità illustrate nel presente elenco di servizi, Sun si riserva il diritto di modificare il prezzo, l'oggetto o i tempi del servizio:

- Il cliente ha licenze valide per tutti i software di terze parti coperti dal servizio e tutte le licenze autorizzeranno l'utilizzo da parte di Sun di tali software.
- Sun fornirà il servizio presso un'unica sede, a meno che diversamente concordato. Per sede si intende un unico edificio; a sua esclusiva discrezione, Sun ha il diritto di determinare se la posizione di uno o più server o sottosistemi di memoria si trova effettivamente in una sola sede. Visite ad ulteriori sedi comportano costi di viaggio e lavoro ulteriori, che verranno calcolati in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento.
- Le stime dei tempi per il servizio rappresentano il miglior parere tecnico, ragionevole da un punto di vista commerciale, di Sun sulla base delle informazioni disponibili. La durata effettiva del servizio può variare.
- Il personale di supporto assegnato dal cliente a Sun deve aver ricevuto un'appropriata formazione nella relativa area di responsabilità (ad esempio, formazione come amministratore di sistema Solaris).
- L'erogazione del servizio da parte di Sun presuppone che il cliente esegua backup periodicamente in un sito proposto a Sun prima dell'inizio dell'erogazione del servizio. Sun non ha nessun tipo di responsabilità relativamente ai dati del cliente durante la fornitura del servizio.
- La data, l'ora e il luogo delle riunioni verranno concordati tra le parti.
- Sun si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di utilizzare personale esterno in qualsiasi ruolo del servizio che venga ritenuto appropriato da Sun.
- Il servizio inizierà in una data concordata tra le parti.
- Le attività e le forniture descritte nel presente elenco di servizi verranno considerate accettate dal cliente al momento della fornitura.

- Le uniche attività e forniture che Sun è tenuta a garantire con il presente servizio sono quelle elencate in dettaglio nel presente elenco di servizi.
- Se non diversamente specificato da Sun, tutta la documentazione relativa al servizio richiesta da Sun deve essere fornita almeno una settimana prima della visita iniziale di Sun alla sede del cliente.
- Tutto il lavoro completato durante le normali ore di lavoro.
- Sun si impegnerà a livello commerciale a rispettare le scadenze critiche specificate dal cliente e concordate per iscritto insieme a un rappresentante autorizzato di Sun.
- L'implementazione di eventuali consigli sul progetto risultanti dalla fornitura del servizio non rientra nell'ambito del servizio stesso.
- Il cliente è tenuto a fornire accesso al proprio datacenter e a tutti i documenti e sistemi necessari entro 24 ore dall'inizio del servizio o dall'arrivo in sede del personale di Sun, a seconda di quale dei due eventi si verifica per primo. Se al personale di Sun non viene concesso l'accesso al datacenter e a tutti i documenti necessari entro questo periodo di tempo, verrà addebitato al cliente il costo di ogni giornata o frazione di giornata in cui il datacenter e i documenti non sono stati resi disponibili, calcolato in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento. Nel caso in cui il personale Sun debba lasciare la sede e farvi successivamente ritorno a causa della mancata fornitura di accesso fisico o accesso ai documenti da parte del cliente, verranno addebitate a quest'ultimo le spese di viaggio in entrambe le direzioni, calcolate in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento.
- Sun è titolare dei diritti di proprietà intellettuale, delle informazioni riservate e dei segreti commerciali relativi a specifiche di compilazione, specifiche di progettazione, servizi Runbook, manuali operativi, report architettonici, documenti di progettazione del sistema, script personalizzati, piani di test e/o altro materiale di documentazione (complessivamente denominati "voci di servizio") forniti al cliente. Tali voci di servizio sono soggette a quanto segue:
 - Sun garantisce al cliente una licenza non esclusiva e non limitata per utilizzare e riprodurre qualsiasi voce di servizio per gli scopi aziendali specifici del cliente nel paese identificato per il presente elenco di servizi. La licenza è limitata a: (1) L'esecuzione e la manutenzione interne da parte del cliente relative esclusivamente all'hardware e al software per i quali sono indicate voci del servizio; (2) La riproduzione interna da parte del cliente di tutte le notifiche di diritti proprietari di Sun in forma non modificata; (3) L'esecuzione da parte del cliente di una sola copia online di Runbook, esclusivamente a scopo di archiviazione; (4) Il versamento da parte del cliente della tariffa corrispondente per il numero di copie e il numero di utenti di qualsiasi voce del servizio. Sun manterrà i diritti, il titolo e l'interesse, inclusi ma senza limitazioni tutti i diritti di proprietà intellettuale, tutte le idee, i concetti, l'esperienza, i programmi, i sistemi, le metodologie, i dati o altri materiali incorporati, sottoposti o messi in pratica in tutte le voci di servizio. Il cliente non deve concedere in licenza, distribuire, assegnare, rivendere o trasferire qualsiasi voce di servizio.
 - Qualsiasi software Sun richiesto dal cliente deve essere ottenuto separatamente ed è soggetto a termini e condizioni di licenza distinti tra cui, senza limitazioni, il versamento delle tariffe in vigore. Il presente elenco di servizi non prevede il rilascio di alcuna licenza per l'uso di hardware o software.
 - Ai sensi del presente elenco di servizi, Sun non fornirà alcuna assistenza per le voci di servizio o qualsiasi altro software Sun, inclusi ma senza limitazioni eventuali aggiornamenti.

- Non è garantita nessuna licenza per l'uso di qualsiasi voce di servizio in sedi di terze parti, a meno che esplicitamente concordato per iscritto da un rappresentante autorizzato di Sun.
- Nella massima misura consentita dalla legge in vigore, al cliente è vietato modificare, decompilare, smontare, estrarre o eseguire altro tipo di decodifica su qualsiasi componente incluso tra le voci di servizio.
- Al momento della consegna, la responsabilità dell'amministrazione di qualsiasi fornitura (inclusi hardware e software) viene trasferita al cliente. In seguito, Sun gestirà forniture solo in conformità alla responsabilità di Sun derivante da eventuali contratti di assistenza Sun di cui il cliente dispone, dietro versamento di eventuali tariffe in vigore.
- Il cliente firmerà il modulo di completamento del servizio di Sun quando Sun avrà completato tutte le attività e avrà fornito tutti i servizi indicati nel presente elenco di servizi, fermo restando che la mancata sottoscrizione da parte del cliente del modulo di completamento del servizio non ha alcuna conseguenza sull'accettazione del servizio.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto dal cliente con Sun che regola la fornitura del servizio. Se non si dispone di un accordo di servizi con Sun che regoli la fornitura dei servizi, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in www.sun.com/sales/salesterms. Questo elenco di servizi o SOW non costituisce un'offerta da parte di Sun. La fornitura dei servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopraindicato. In questo elenco di servizi o SOW, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi. Tutti gli altri termini definiti in questo elenco di servizi corrispondono alle definizioni rilevate nell'accordo di servizi esistenti del cliente con Sun o i termini di vendita eventualmente applicabili disponibili all'indirizzo www.sun.com/sales/salesterms.

Ultima revisione: maggio 2009