

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

Mexico

1 Alcance

En este servicio de precio fijo ("**Servicio**"), Sun implementará un servicio Sun i-Runbook basado en Web, edición empresarial en el centro de datos del Cliente. Además, Sun proporcionará, instalará y configurará un servidor Web donde sea necesario para las páginas del servicio Sun i-Runbook. Sun personalizará el servicio Sun i-Runbook con los detalles del Cliente y lo integrará a informes de Explorer proporcionados por el Cliente. Sun realizará una transferencia de información a personal clave, que incluirá la adición de documentación y el mantenimiento del servicio Sun i-Runbook.

Este Servicio incluye:

- Revisión de los requisitos del Cliente.
- Prestación, instalación y configuración de un servicio Sun i-Runbook basado en Web, edición empresarial, en un host adecuado proporcionado por el Cliente.
- De ser necesario, la prestación, la instalación y la configuración de un servidor Web en un host adecuado proporcionado por el Cliente.
- Personalización del Servicio Sun i-Runbook para incluir detalles específicos del Cliente, tales como contactos y detalles de contratos de servicio.
- Instalación del Explorer Reader e integración de informes de construcción de Explorer proporcionados por el Cliente.
- Demostración de las características y la funcionalidad del Servicio Sun i-Runbook al personal principal del Cliente.
- Transferencia de la información acerca de cómo utilizar las plantillas provistas por Sun y las directrices para agregar contenidos y documentos al Servicio Sun i-Runbook.

Un Servicio Sun i-Runbook, edición empresarial generalmente se instala en dos días hábiles.

Para entregar el Servicio, Sun realizará las siguientes actividades:

- Inicio del Servicio: Estándar
- Implementación del Servicio Sun i-Runbook, edición empresarial
- Cierre del Servicio: Estándar

Resumen de prestaciones del Servicio ("**Prestaciones**"):

- Sun i-Runbook, edición empresarial, instalado y configurado
- Servidor web para uso con Sun i-Runbook instalado y configurado
- Certificado de entrega y certificado de finalización firmados

1.1 Inicio del Servicio: Estándar

Sun se comunicará con los contactos clave del Cliente para acordar el enfoque del proyecto y determinar las funciones y responsabilidades, así como el programa de trabajo. Sun y el Cliente revisarán la disponibilidad de recursos necesarios para que Sun preste el Servicio, como por ejemplo, espacio disponible, acceso a teléfonos, fotocopiadoras, máquinas de fax, conexiones LAN, unidades de cinta, salas de conferencia e impresoras.

1.2 Implementación del Servicio Sun i-Runbook, edición empresarial

Sun i-Runbook es una colección de procedimientos de administración de sistemas basada en

Web personalizada para los componentes del centro de datos del Cliente. Los procedimientos son las prácticas preferidas por Sun y estos incluyen temas como el inicio y el apagado de los componentes y las aplicaciones, las tareas de administración general, las tareas de mantenimiento, de resolución de problemas y de recuperación. Los procedimientos se organizan en módulos fáciles de navegar y se suministran con manuales completos para usuarios finales y páginas de manuales técnicos.

Sun i-Runbook, edición empresarial, tiene un mecanismo de búsqueda, Explorer Reader (que permite la visualización Web de los informes de construcción del sistema Explorer), y una estructura basada en tecnología Java que permite al Cliente agregar contenidos en Sun i-Runbook. Se incluyen instrucciones y plantillas.

La implementación de Sun i-Runbook incluirá:

- Prestación, instalación y configuración de una estructura de Sun i-Runbook, edición empresarial, basada en tecnología Java.
- De ser necesario, la instalación y la configuración de un servidor web, además de la adaptación del servidor web actual del Cliente, para la utilización de páginas Sun i-Runbook.
- Módulos de Sun i-Runbook apropiados para la instalación de hardware, hasta un máximo de diez (10) módulos.
- Personalización de Sun i-Runbook para reflejar los detalles de contacto y de contrato de servicios del Cliente.
- Instalación del Explorer Reader e integración de informes de construcción de Explorer proporcionados por el Cliente.
- Indexación del motor de búsqueda y, si se solicita, configuración de una tarea Solaris script cron para ejecutar el indexador de forma periódica.
- Demostración de las características y la funcionalidad de Sun i-Runbook al personal principal del cliente.
- Transferencia de la información acerca de cómo utilizar las plantillas provistas por Sun y las directrices para agregar contenidos y documentos a Sun i-Runbook.

1.2.1 Prestaciones de la actividad

- Sun i-Runbook, edición empresarial, instalado y configurado
- Proporcionar al Cliente un servicio Sun i-Runbook basado en web, edición empresarial, que puede utilizarse sólo como se especifica en las disposiciones de licencia de la sección de supuestos de la Lista de servicios.
- Servidor web para uso con Sun i-Runbook instalado y configurado

1.3 Cierre del Servicio Sun i-Runbook, edición empresarial

Se realizará una reunión de cierre del proyecto entre Sun y el Cliente con los siguientes fines:

- Confirmar la entrega de todas las prestaciones, incluidas las modificadas por el documento de iniciación del proyecto (PID) y las acciones de control de cambios posteriores.
- Confirmar que los arreglos de soporte requeridos estén en su lugar.
- Confirmar que todos los problemas actuales relacionados con el proyecto fueron solucionados o que existe un acuerdo en el que se aclara que dichos problemas se solucionarán después del cierre del proyecto.
- Firmar el Formulario de finalización del Servicio, que documenta la finalización del Servicio.

1.3.1 Requisito(s) previos para la actividad

- Todas las actividades están completas.

1.3.2 Prestaciones de la actividad

- Formulario de finalización del Servicio

2 Responsabilidades del Cliente

El Cliente proporcionará a Sun:

- Un jefe de proyecto que pueda:
 - Proporcionar indicaciones y pautas al personal del Cliente tal como lo requiera Sun para mantener los plazos y el ritmo del proyecto.
 - Proporcionar información y recursos en forma oportuna y cuando lo necesite Sun para permitirle a este último brindar el Servicio.
 - Estar disponible en las instalaciones cuando Sun lo solicite mientras dure el Servicio.
 - Coordinar todas las reuniones que sean necesarias con el personal del Cliente, según sea necesario.
 - Recibir los entregables relacionados con este Servicio.
 - Proporcionar toda aprobación necesaria para el Cliente en virtud de la disposición Procedimientos de escalabilidad descrita a continuación.
- Proporcionar un área de trabajo adecuada para el personal de Sun, así como acceso a teléfonos, fotocopiadoras, fax, salas de conferencias e impresoras, en la medida en que sea razonable.
- Un resumen o lista de los requisitos comerciales correspondientes del Cliente y todos los acuerdos de nivel de servicio que correspondan.
- Acceso al personal clave del Cliente, incluido personal comercial, informático y de operaciones.
- Espacio de estacionamiento y permisos de acceso tal como los requiera Sun para la entrega del Servicio.
- Respuestas oportunas (es decir, respuestas proporcionadas a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a todas las solicitudes de información realizadas por Sun.
- Ofrecimiento oportuno de información y asistencia técnica (es decir, información y asistencia técnica proporcionadas a Sun en un período de tiempo que no afecte de manera negativa la prestación programada del Servicio de Sun) por parte de los proveedores de equipos y servicios de terceros, cuando se solicite.
- Toda norma de desempeño operativo pertinente que utilice el Cliente y que esté relacionada con la entrega del Servicio.
- Una respuesta oportuna (es decir, una respuesta proporcionada a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a las solicitudes de revisión de la documentación relacionada con el Servicio.
- El Cliente proporcionará al personal del proyecto de Sun acceso a recursos técnicos y de administración para la toma de decisiones fundamentales relacionadas con el Servicio. Se solicitará una respuesta antes del transcurso de las 24 horas de todos los memorandos de "Solicitud para la toma de decisiones".
- El cliente proporcionará la asistencia necesaria para asegurar un acceso a tiempo a otros

- proveedores y a otros recursos del Cliente, según lo requiera Sun.
- El Cliente proporcionará al personal del proyecto de Sun acceso a toda la documentación relacionada con el proyecto cuando Sun lo requiera.
 - El Cliente aprobará todos los pedidos de cambios al alcance.
 - Un procedimiento de escalabilidad con información de contacto en el caso de que no se le proporcionen respuestas oportunas a Sun o en el caso de que otro incumplimiento por parte del Cliente afecte en forma negativa la entrega del Servicio en los plazos previstos (“Procedimiento de escalabilidad”).

3 Responsabilidades de Sun

Sun asignará un jefe de proyecto para el Servicio y coordinará las actividades de administración de proyectos con el jefe de proyecto del Cliente. El jefe de proyecto de Sun tendrá la responsabilidad principal de coordinar todas las actividades y prestaciones del Servicio, incluidas la programación de recursos, la confirmación de actividades de proyectos y la confirmación de que las prestaciones estén dentro del alcance de esta Lista de servicios y todos los puntos clave relacionados. El jefe de proyecto de Sun será el único punto de contacto de Sun para este Servicio.

4 Suposiciones

Sun tomará como referencia las siguientes suposiciones, junto con lo establecido en cualquier otra parte de esta Lista de servicios, para prestar el Servicio. Si alguna de las siguientes suposiciones resultara incorrecta o incompleta, o si el Cliente no cumpliera con alguna de sus responsabilidades establecidas en esta Lista de servicios, Sun se reserva el derecho de modificar el precio, el alcance o el cronograma del Servicio.

- El Cliente posee licencias válidas para todo el software de terceros cubierto por el Servicio; todas las licencias deberán cubrir también el uso del software por parte de Sun.
- Sun prestará el Servicio sólo en una ubicación, a menos que se establezca lo contrario. Por una ubicación se entiende un único edificio. Sun, conforme a su criterio, tiene derecho a determinar si la ubicación de uno o más servidores o subsistemas de almacenamiento es realmente una sola ubicación. Las visitas adicionales a las oficinas implicarán costos adicionales de mano de obra y traslado según las tarifas de tiempo y materiales vigentes de Sun.
- Cualquier cálculo de programa de Servicio constituye la opinión técnica comercialmente razonable de Sun a partir de la información disponible. La duración real del Servicio puede variar.
- El Cliente asignará personal debidamente formado en su área de responsabilidad (por ejemplo, personal debidamente formado para cumplir las tareas de un administrador de sistemas Solaris) para que brinde asistencia a Sun.
- La prestación del Servicio por parte de Sun asume que el Cliente realizará copias de seguridad con regularidad en el lugar propuesto antes de que Sun comience a prestar el Servicio. Sun no tiene ninguna responsabilidad respecto de los datos del Cliente durante la prestación del Servicio.
- Las reuniones se llevarán a cabo en la fecha, la hora y el lugar fijados de mutuo acuerdo.
- Sun se reserva el derecho de recurrir a subcontratistas para cumplir cualquier función para la prestación de este Servicio, cuando lo considere apropiado y según su exclusivo criterio.

- La prestación del Servicio se iniciará en una fecha convenida entre las partes.
- Las tareas y prestaciones descritas en esta Lista de servicios se considerarán aceptadas por el Cliente en el momento de la entrega.
- Las únicas tareas y prestaciones que Sun realizará para la prestación del Servicio son aquellas indicadas específicamente en esta Lista de servicios.
- Salvo que Sun especifique lo contrario, toda la documentación relacionada con el Servicio solicitada por Sun debe proporcionarse al menos una semana antes de la visita inicial de Sun a las oficinas del Cliente.
- Todo el trabajo se realizará durante el horario de oficina normal.
- Sun realizará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los plazos de tiempo críticos identificados por el Cliente y aceptados por escrito por un representante autorizado de Sun.
- La implementación de las recomendaciones sobre el proyecto que puedan surgir del Servicio no está incluida en esta Lista de servicios.
- El Cliente brindará acceso a su centro de datos y a todos los documentos y sistemas necesarios, antes de que transcurran 24 horas desde el comienzo del Servicio, o desde la llegada del personal de Sun a las instalaciones, lo que suceda primero. Si el personal de Sun no tiene acceso al centro de datos o a todos los documentos necesarios en el plazo mencionado, el Cliente deberá pagar, según las tarifas vigentes de tiempo y materiales de Sun, por cada día, o fracción de día, en el cual no se haya podido acceder al centro de datos o a los documentos. Si es necesario que el personal de Sun abandone las instalaciones para volver en otro momento como consecuencia de la imposibilidad de acceder a los documentos o de acceder físicamente a las instalaciones, el Cliente deberá pagar, según las tarifas vigentes de tiempo y materiales de Sun, por el viaje de ida y vuelta.
- Todas las especificaciones de construcción y diseño, los libros de procedimientos, los manuales de operaciones, los informes de arquitectura, los documentos de diseño del sistema, los comandos del cliente, los planes de prueba y/o cualquier otra documentación ("Elementos de servicio") proporcionada al Cliente contienen propiedad intelectual, información confidencial y secretos comerciales de Sun, y están sujetos a lo siguiente:
 - Sun otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible para utilizar y reproducir cualquier Elemento de servicio con fines comerciales internos propios del Cliente en el país antes identificado para esta Lista de servicios. La licencia se limita a: (1) La ejecución y prestación de servicio internas del Cliente del hardware y el software para los que se proporcionó la Lista de servicios; (2) la reproducción de todas las notificaciones de derechos de propiedad de Sun por parte del Cliente sin modificaciones; (3) la realización de una sola copia de una línea de cualquier libro de procedimiento, y solo con fines de archivo; (4) el pago por parte del Cliente de la cuota correspondiente a la cantidad de copias y al número de usuarios de cualquier Elemento de servicio. Sun también es poseedor de todos los derechos, títulos e intereses, incluidos a modo de ejemplo, todos los derechos de propiedad intelectual, sobre cualquier idea y todas las ideas, los conceptos, la pericia, los programas, los sistemas, las metodologías, los datos y todos los otros materiales expresados, subyacentes o reducidos a la práctica en todos los Elementos de servicio. El Cliente no otorgará sublicencias ni distribuirá, asignará, revenderá o transferirá ningún Elemento de servicio.
 - El cliente deberá obtener por separado cualquier software de Sun que se requiera y quedará sujeto a términos y condiciones de licencias individuales, incluidas, a modo de ejemplo, las condiciones de pago. Con esta Lista de servicios, no se

otorga ninguna licencia de uso del software de Sun.

- Sun no proporcionará soporte técnico, incluidas a modo de ejemplo las actualizaciones, para los Elemento de servicio o cualquier software de Sun en esta Lista de servicios.
- No se otorga ninguna licencia para utilizar ningún Elemento de servicio en ubicaciones de terceros, a menos que lo haya otorgado por escrito un representante autorizado de Sun.
- En la medida que la ley aplicable lo permita, se prohíbe al Cliente modificar, descompilar, desmontar, decodificar o extraer Elementos de servicio, o utilizar técnicas de ingeniería inversa.
- En el momento de la entrega, la responsabilidad de la administración de las prestaciones (incluidos el hardware y el software) pasa a manos del Cliente. Posteriormente, Sun sólo se ocupará de las prestaciones conforme a los contratos de asistencia que Sun haya celebrado con el Cliente y sujeto al pago de las tarifas aplicables.
- El cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun cuando Sun haya completado todas las tareas y haya proporcionado todas las prestaciones estipuladas en esta Lista de servicios; no obstante, si el Cliente no firma el Formulario de finalización del Servicio, ello no constituirá la no aceptación del Servicio.

Este Servicio está sujeto al acuerdo de servicios que haya el Cliente celebrado con Sun, el cual rige la prestación de Servicios. Si no ha celebrado con Sun ningún acuerdo de servicios que pueda regir la prestación de los Servicios, la prestación de los Servicios de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de servicios o Declaración de trabajo no constituye una oferta por parte de Sun. Los Servicios antes descritos están sujetos a disponibilidad y, a menos que se especifique lo contrario, únicamente están disponibles en el país indicado en el encabezamiento. Toda referencia al “Cliente” en esta Lista de servicios o Declaración de trabajo se interpretará como la parte que tiene derecho a recibir los Servicios. El resto de los términos definidos en la Lista de servicios concuerda con las definiciones que se encuentran en el contrato de servicios del Cliente con Sun o en los términos de venta que se encuentran en www.sun.com/sales/salesterms, lo que corresponda.

Última revisión: Mayo de 2009