

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

Portugal

1 Âmbito

Neste serviço de preço fixo ("**Serviço**"), a Sun irá utilizar um serviço Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition baseado na Web no centro de dados do Cliente. A Sun irá ainda fornecer, instalar e configurar um servidor Web onde necessário para servir as páginas do serviço Sun i-Runbook Service. A Sun irá personalizar o serviço Sun i-Runbook Service com os detalhes do Cliente e integrar os relatórios da versão do Explorer fornecidos pelo Cliente. A Sun irá realizar uma transferência de informações ao pessoal chave que incluirá juntar documentação adicional e fazer a manutenção do serviço Sun i-Runbook Service.

Este serviço inclui:

- Análise dos requisitos do Cliente.
- Prestação, instalação e configuração de um serviço Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition, baseado na Web num anfitrião adequado fornecido pelo Cliente.
- Quando necessário, a prestação, instalação e configuração de um servidor Web num anfitrião adequado fornecido pelo Cliente.
- Personalização do serviço Sun i-Runbook Service de modo a incluir detalhes específicos do Cliente como contactos e detalhes de contractos de serviços.
- Configuração do Explorer Reader e integração dos relatórios sobre a versão do Explorer fornecidos pelo Cliente.
- Demonstração das funções e funcionalidades do serviço Sun i-Runbook Service ao pessoal chave do Cliente.
- Transferência de informações sobre como utilizar os modelos e linhas de orientação fornecidos pela Sun para adicionar conteúdo e documentos ao serviço Sun i-Runbook Service.

Um serviço Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition é normalmente instalado em 2 dias de trabalho.

A Sun concluirá o Serviço realizando as seguintes actividades:

- Iniciação do serviço - Standard
- Arranque do serviço Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition
- Término do serviço - Standard

Resumo dos serviços/produtos do Serviço ("Fornecimentos"):

- Sun i-Runbook instalado e configurado - Enterprise Edition
- Servidor Web instalado e configurado para utilização com o Sun i-Runbook
- Assinatura do Certificado de Entrega e Conclusão

1.1 Iniciação do serviço - Standard

A Sun irá consultar os contactos chave do Cliente para finalizar a abordagem ao projecto e para discutir as funções, responsabilidades e o plano de trabalho. A Sun e o Cliente irão rever assuntos de recursos, como por exemplo, espaço de trabalho disponível, acesso aos telefones, fotocopiadoras, faxes, ligações LAN, unidades de gravação, salas de conferência e instalações de impressão pedidas pela Sun para prestar o Serviço.

1.2 Arranque do serviço Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

O Sun i-Runbook é um conjunto de procedimentos de administração de sistemas com base na Web personalizados para se adequarem aos componentes dos centros de dados do Cliente. Os procedimentos são as práticas preferenciais da Sun e tratam tópicos como o arranque e encerramento de componentes e aplicações, tarefas gerais de administração, tarefas de manutenção, tarefas de resolução e recuperação de problemas e informações de referência. Os procedimentos são organizados em módulos fáceis de navegar e são suplementados com manuais abrangentes para o utilizador final e páginas dos manuais técnicos.

O Sun i-Runbook, Enterprise Edition, contém um mecanismo de pesquisa, o Explorer Reader (permitindo a visualização na Web de relatórios da versão do sistema Explorer) e uma organização baseada na tecnologia Java que permite ao Cliente adicionar conteúdo ao Sun i-Runbook. Instruções e modelos incluídos.

A activação do Sun i-Runbook incluirá:

- Prestação, instalação e configuração de um enquadramento Sun i-Runbook Enterprise Edition com base em tecnologia Java.
- Quando necessário, a instalação e configuração de um servidor Web, ou a adaptação a um servidor Web existente do cliente, para servir as páginas do Sun i-Runbook.
- Módulos do Sun i-Runbook apropriados para a instalação do hardware, até um máximo de dez (10) módulos.
- Personalização do Sun i-Runbook de modo a reflectir os detalhes de contacto e do contrato de serviços do Cliente.
- Configuração do Explorer Reader e integração dos relatórios sobre a versão do Explorer fornecidos pelo Cliente.
- Indexação deste motor de pesquisa e, quando pedido, configuração de um cron job Solaris script para executar periodicamente o indexador.
- Demonstração das funções e funcionalidades do Sun i-Runbook ao pessoal chave do Cliente.
- Transferência de informações sobre como utilizar os modelos e linhas de orientação fornecidos pela Sun para adicionar conteúdo e documentos ao Sun i-Runbook.

1.2.1 Produtos/serviços da actividade

- Sun i-Runbook instalado e configurado - Enterprise Edition
- Fornecer ao Cliente um Sun i-Runbook, Enterprise Edition baseado na Web que pode ser utilizado apenas como definido na prestação da licença na secção Suposições da Lista de Serviços.
- Servidor Web instalado e configurado para utilização com o Sun i-Runbook

1.3 Finalização do serviço Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

Será realizada uma reunião de encerramento do projecto entre a Sun e o Cliente para:

- Confirmar a entrega de todos os produtos/serviços, incluindo os que foram corrigidos pelo PID e pelas acções de controlo de alterações subsequentes.
- Confirmar que as disposições de suporte necessárias foram aplicadas.
- Confirmar que todos os problemas do projecto actual estão encerrados ou que existe um acordo que indica que esses problemas serão tratados após o encerramento do projecto.
- Assinar o Formulário de Conclusão do Serviço, que documenta a conclusão do Serviço.

1.3.1 Pré-requisito(s) de actividade

- Todas as actividades concluídas

1.3.2 Produtos/serviços da actividade

- Formulário de Conclusão do Serviço

2 Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá disponibilizar à Sun o seguinte:

- Um gestor de projecto capaz de:
 - Disponibilizar instruções e assistência ao pessoal do Cliente, conforme solicitado pela Sun para manter o projecto os prazos e momento de entrega;
 - Fornecer informações e recursos periodicamente conforme necessário pela Sun, para permitir à Sun prestar o Serviço;
 - Estar sempre disponível e no local quando necessário pela Sun durante o Serviço;
 - Coordenar todas as reuniões de projecto necessárias com o pessoal do Cliente inserido no projecto, conforme necessário;
 - Receber quaisquer produtos/serviços criados em resultado deste Serviço; e
 - Fornecer todas as aprovações necessárias ao Cliente ao abrigo da disposição dos Procedimentos de Escalamento indicada em baixo.
- Espaço de trabalho adequado para o pessoal da Sun, bem como acesso a telefones, fotocopiadoras, faxes, salas de conferência e serviços de impressão, conforme razoavelmente necessário.
- Um resumo ou lista de todos os requisitos de negócio relevantes do Cliente e todos os acordos relevantes ao nível dos serviços.
- Acesso ao pessoal chave do Cliente, incluindo equipa operacional, de TI e de negócio.
- Passes de acesso e estacionamento, conforme necessário pela Sun para o fornecimento do Serviço.
- Uma resposta oportuna (por exemplo, fornecidas à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) a todos os pedidos de informação da Sun.
- Fornecer oportunamente informação e suporte (por exemplo, fornecidos à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) sobre os fornecedores de equipamento e serviços diferentes da Sun, conforme necessário.
- 3.8 Quaisquer padrões de desempenho operacionais relevantes em utilização pelo Cliente relacionados com o fornecimento do Serviço.
- Resposta oportuna (por exemplo, fornecida à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) aos pedidos de análise de documentação relacionada com o serviço.
- O Cliente fornecerá ao pessoal do projecto Sun acesso aos recursos de gestão e/ou técnicos para tomada de decisões críticas relacionadas com o Serviço. Será pedida uma resolução de 24 horas em todos os memorandos "Pedido de Decisão".
- O Cliente irá fornecer toda a assistência necessária para assegurar o acesso oportuno dos vendedores de outros fabricantes e outros recursos do Cliente, como indicado pela Sun.

- O Cliente irá fornecer o acesso do pessoal do projecto Sun a toda a documentação relacionada com os projectos, tal como indicado pela Sun.
- O Cliente irá aprovar todos os pedidos para alterações ao âmbito.
- Um procedimento de escalamento com informações de contacto a utilizar caso as respostas oportunas não sejam fornecidas à Sun ou caso qualquer outra não conformidade por parte do Cliente afecte negativamente a prestação do Serviço dentro dos enquadramentos temporais estabelecidos (“Procedimento de Escalamento”).

3 Responsabilidades da Sun

A Sun atribuirá um gestor de projecto para o Serviço e coordenará as actividades de gestão de projecto juntamente com o gestor de projecto do Cliente. O gestor de projecto da Sun terá a responsabilidade principal de coordenar todas as actividades e produtos/serviços para este Serviço, incluindo o agendamento de recursos, a confirmação das actividades do projecto e a confirmação de que os produtos/serviços se encontram dentro do âmbito desta Lista de Serviços e todos os eventos relacionados. O gestor de projecto da Sun funcionará como único ponto de contacto com a Sun para este Serviço.

4 Suposições

A Sun terá em conta as seguintes suposições, juntamente com as restantes suposições indicadas em qualquer outro ponto desta Lista de Serviços, para a prestação do Serviço. Se se provar que qualquer uma destas suposições está incorrecta ou incompleta, ou se o Cliente não cumprir qualquer uma das responsabilidades do Cliente definidas nesta Lista de Serviços, a Sun reserva-se o direito de modificar o preço, o âmbito ou a programação do Serviço.

- O Cliente possui licenças válidas de todo o software de outros fabricantes coberto pelo Serviço, bem como todas as licenças cobrem a utilização desse software por parte da Sun.
- A Sun prestará o Serviço apenas numa localização, a não ser que seja indicado o contrário. A localização consiste num edifício, e a Sun, à sua exclusiva discricção, tem o direito a determinar se a localização de um ou mais servidores ou subsistemas de armazenamento estão, na verdade, numa localização. As visitas adicionais ao local implicarão viagens adicionais e custos de trabalho às taxas actuais em vigor de Tempo e Materiais ("TeM").
- Quaisquer estimativas de programação do Serviço representam o julgamento técnico comercialmente razoável da Sun com base nas informações disponíveis. A duração real do Serviço pode variar.
- O Cliente atribuirá uma equipa com formação adequada para dar assistência à Sun na área da responsabilidade (por exemplo, formação adequada como Administrador do Sistema Solaris).
- A prestação do Serviço da Sun assume que o Cliente realiza cópias de segurança regularmente no local proposto antes de a Sun prestar o Serviço. A Sun não tem nenhuma e qualquer responsabilidade no que se refere aos dados do Cliente para a prestação do Serviço.
- As reuniões serão efectuadas numa data, hora e localização mutuamente aceites.
- A Sun reserva-se o direito a utilizar subcontratantes em qualquer função no Serviço, se a Sun considerar adequado e à sua exclusiva discricção.
- O Serviço terá início numa data aceite pelas duas partes.
- As tarefas e produtos/serviços descritos nesta Lista de Serviços serão considerados aceites pelo Cliente na entrega.

- As únicas tarefas e produtos/serviços que a Sun aceitará ou prestará ao fornecer o Serviço são os indicados especificamente nesta Lista de Serviços.
- A não ser que seja especificado o contrário pela Sun, toda a documentação relacionada com o Serviço pedida pela Sun tem de ser fornecida pelo menos uma semana antes da visita inicial da Sun ao local.
- Todo o trabalho será concluído durante as horas de trabalho normais.
- A Sun fará todos os esforços razoáveis em termos comerciais para ir ao encontro dos enquadramentos temporais de importância extrema identificados pelo Cliente e acordados por escrito por um representante autorizado da Sun.
- A implementação de quaisquer recomendações do projecto resultantes do Serviço não está incluída no âmbito desta Lista de Serviços.
- O Cliente disponibilizará acesso ao centro de dados do Cliente e a todos os documentos necessários e sistemas em 24 horas a partir do início do Serviço ou à chegada do pessoal da Sun ao local, o que ocorrer em primeiro lugar. Se o pessoal da Sun não tiver acesso ao centro de dados ou a todos os documentos necessários no período especificado, serão cobradas ao Cliente as taxas actuais em vigor de TeM da Sun, por cada dia ou fracção, durante o período em que o acesso ao centro de dados ou documentos não está disponível. Se for necessário que o pessoal da Sun abandone e volte ao local devido a uma falha do Cliente em fornecer acesso físico ou aos documentos, serão cobradas ao Cliente as taxas actuais em vigor de TeM da Sun em relação à viagem nas duas direcções.
- Todas as especificações referentes à versão, às especificações de design, aos runbooks, às guias de funcionamento, aos relatórios de arquitectura, aos documentos de Design do Sistema, aos scripts personalizados, aos planos de teste e/ou qualquer outra documentação (colectivamente, os "Itens do Serviço") fornecidas ao Cliente contêm propriedade intelectual da Sun, informações confidenciais da Sun e segredo comercial e estão sujeitas ao seguinte:
 - A Sun concede ao Cliente uma licença limitada de não exclusividade e de não transferência para utilizar e reproduzir quaisquer Itens do Serviço para fins de negócio interno do próprio Cliente no país identificado acima para esta Lista de Serviços. A licença está limitada a: (1) Execução interna do Cliente e assistência de apenas o hardware e o software para o qual foram fornecidos o Itens do Serviço; (2) Reprodução por parte do Cliente dos avisos de todos os direitos de propriedade da Sun num formulário não modificado; (3) Criação por parte do Cliente de apenas uma cópia online de todos os runbooks, e apenas para fins de arquivo; (4) Pagamento por parte do Cliente da taxa correspondente para o número de cópias e utilizadores de quaisquer Itens do Serviço. A Sun detém ainda todos os direitos, títulos e interesses, incluindo mas não se limitando a todos os direitos de propriedade intelectual, em todas e quaisquer ideias, conceitos, perícias, programas, sistemas, metodologias, dados ou outros materiais incorporados, subjacentes ou reduzidos à prática em todos os Itens do Serviço. O Cliente não pode sublicenciar, distribuir, atribuir, revender ou transferir quaisquer Itens do Serviço.
 - Qualquer software da Sun solicitado pelo Cliente deve ser obtido separadamente e sujeito a termos e condições de licença separados, incluindo, sem limitação, os termos de pagamento. Nenhuma licença para utilizar o software da Sun é concedida ao abrigo desta Lista de Serviços.
 - A Sun não fornecerá qualquer suporte, incluindo mas não se limitando a actualização, para os Itens do Serviço ou qualquer software Sun ao abrigo desta Lista de Serviços.

- Não é concedida nenhuma licença para utilização de quaisquer Itens de Serviços em locais de terceiros, a não ser quando explicitamente concedido por escrito por um representante autorizado da Sun.
- Na extensão máxima permitida pelas leis aplicáveis, o Cliente está proibido de modificar, descompilar, desmontar, decodificar, extrair ou de outro modo inverter a engenharia de quaisquer Itens do Serviço.
- Após a entrega, a responsabilidade em gerir quaisquer produtos/serviços (incluindo hardware e software) passa para o Cliente. Subsequentemente, a Sun não trabalhará em quaisquer produtos/serviços além dos da responsabilidade da Sun ao abrigo de qualquer contrato de suporte da Sun em posse do Cliente e sujeito ao pagamento de quaisquer taxas aplicáveis.
- O Cliente assinará o Formulário de Conclusão do Serviço da logo que a Sun complete todas as tarefas e forneça todos os produtos/serviços indicados nesta Lista de Serviços; tenha em consideração, contudo, que se o Cliente não assinar o Formulários de Conclusão do Serviço não afectará a aceitação do Serviço.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existentes do Cliente com a Sun que rege a prestação dos Serviços. Se não tiver um contrato de serviços com a Sun, que regeria a prestação dos Serviços, a prestação dos Serviços da Sun deverá estar sujeita aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de Serviços ou SOW, não constitui uma oferta pela Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência ao “Cliente” nesta Lista de Serviços ou SOW faz referência a terceiros que têm o direito a receber os Serviços. Todos os outros termos definidos nesta Lista de Serviços correspondem às definições localizadas no contrato existente de serviços do Cliente com a Sun ou os termos de vendas localizados em www.sun.com/sales/salesterms, o que se aplicar.

Última revisão: Maio de 2009