

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Standard Edition

WW-PS-IRB-STD

Poland

1 Zakres

Ta oferowana za stała cenę usługa firmy Sun („Service”) polega na wdrożeniu jednej usługi Sun i-Runbook Service, Standard Edition, w centrum danych Klienta. Firma Sun dostosuje szczegółowe ustawienia usługi Sun i-Runbook zgodnie z danymi Klienta. Firma Sun dokona przekazania informacji (w tym dodatkowych materiałów oraz sposobu konserwacji usługi Sun i-Runbook) kluczowym pracownikom Klienta.

Usługa obejmuje:

- ocenę wymagań klienta;
- dostarczenie, instalację i konfigurację obsługiwanej przez przeglądarkę internetową usługi Sun i-Runbook, Standard Edition na odpowiednim serwerze udostępnionym przez Klienta;
- dostosowanie usługi Sun i-Runbook pod kątem dołączenia informacji właściwych dla Klienta, takich jak dane kontaktowe oraz szczegóły umów serwisowych;
- prezentację funkcji usługi Sun i-Runbook kluczowym pracownikom Klienta;
- przekazanie informacji o sposobie używania szablonów oferowanych przez firmę Sun oraz dodawania zawartości i dokumentów do systemu Sun i-Runbook.

Usługa Sun i-Runbook, Standard Edition, jest przeważnie instalowana w ciągu połowy dnia roboczego.

Firma Sun dostarczy Usługę, wykonując następujące czynności:

- Rozpoczęcie usługi — standardowe
- Wdrożenie usługi Sun i-Runbook, Standard Edition
- Zamknięcie usługi — standardowe

Podsumowanie składników dostarczanych w ramach Usługi („Składniki dostarczane”):

- zainstalowany i skonfigurowany system dokumentacji Sun i-Runbook, Standard Edition;
- podpisany Certyfikat Ukończenia i przekazania.

1.1 Rozpoczęcie usługi — standardowe

Firma Sun spotka się z Klientem i określi podejście do projektu, role oraz obowiązki stron i harmonogram prac. Przedstawiciele firmy Sun oraz Klienta zapoznają się z kwestiami dotyczącymi zasobów niezbędnych do świadczenia usługi, takimi jak dostępne miejsce do pracy, dostęp do telefonów, kopiarek, faksów, połączeń sieci LAN, napędów taśmowych, sal konferencyjnych oraz urządzeń drukujących.

1.2 Wdrożenie usługi Sun i-Runbook, Standard Edition

Sun i-Runbook to zbiór procedur dla administratora systemu wykonywanych za pomocą przeglądarki Internetowej i dostosowanych do elementów centrum przetwarzania danych u Klienta. Procedury te stanowią preferowane zasady działania firmy Sun. Dotyczą takich działań, jak uruchamianie i wyłączanie składników i aplikacji, czynności administracyjne, konserwacja, rozwiązywanie problemów i usuwanie awarii oraz informacje referencyjne. Procedury są zgrupowane w prostych do nawigacji modułach rozszerzonych o szczegółowe instrukcje dla użytkownika końcowego oraz strony instrukcji technicznych (man).

Usługa Sun i-Runbook, Standard Edition, zawiera obsługiwany za pomocą przeglądarki indeks (zapisany w pliku html) oraz strony modułów, które są również obsługiwane za pomocą przeglądarki, i instrukcje użytkownika w formacie PDF.

Wdrożenie usługi Sun i-Runbook obejmuje:

- dostarczenie, zainstalowanie i skonfigurowanie opartego na technologii Java mechanizmu działania usługi Sun i-Runbook, Standard Edition;
- moduły Sun i-Runbook odpowiednie do zainstalowanych urządzeń, maks. dziesięć (10);
- konfigurację systemu Sun i-Runbook zgodnie z danymi kontaktowymi Klienta oraz warunkami umowy;
- prezentację funkcji systemu Sun i-Runbook kluczowym pracownikom Klienta;
- przekazanie informacji o sposobie używania szablonów oferowanych przez firmę Sun oraz dodawania zawartości i dokumentów do systemu Sun i-Runbook.

1.2.1 Elementy dostarczane w ramach działań

- zainstalowany i skonfigurowany system dokumentacji Sun i-Runbook, Standard Edition;
- dostarczenie Klientowi jednej usługi Sun i-Runbook, Standard Edition, która jest używana za pomocą przeglądarki internetowej i która może być używana wyłącznie zgodnie z warunkami licencji przedstawionymi w części Założenia w Opisie usługi;

1.3 Zamknięcie usługi Sun i-Runbook, Standard Edition

W celu zamknięcia projektu zostanie przeprowadzone spotkanie przedstawicieli firmy Sun i Klienta obejmujące następujące punkty:

- potwierdzenie przekazania wszystkich Składników dostarczanych, w tym dokumentów rozpoczęcia projektu i kolejnych działań kontroli zmian;
- potwierdzenie zawarcia niezbędnych umów obsługi;
- potwierdzenie, że wszystkie problemy związane z projektem zostały rozwiązane lub zostaną obsłużone po zamknięciu projektu;
- podpisanie Formularza zakończenia usługi, który potwierdza zakończenie realizacji Usługi.

1.3.1 Wstępne wymagania do podjęcia działań

- Zakończenie wszystkich działań.

1.3.2 Elementy dostarczane w ramach działań

- Formularz ukończenia usługi.

2 Obowiązki Klienta

Klient zapewni firmie Sun dostęp do następujących zasobów:

- Menedżera projektu, który:
 - będzie udzielał informacji i wskazówek personelowi Klienta zgodnie z wymogami firmy Sun w celu zapewnienia odpowiedniego tempa pracy i dotrzymania terminów;
 - będzie sprawnie przekazywał informacje i udostępniał zasoby zgodnie z wymogami firmy Sun, umożliwiające firmie Sun realizację Usługi;
 - będzie dyspozycyjny na potrzeby firmy Sun na miejscu przez okres trwania Usługi;

- będzie koordynował wszystkie niezbędne spotkania dotyczące projektu z udziałem pracowników Klienta;
- będzie odbierał wszelkie składniki powstałe w wyniku wykonywania niniejszej Usługi;
- zapewni wszystkie niezbędne zgody dla Klienta w ramach przedstawionych poniżej ustaleń dotyczących procedury eskalacji.
- Odpowiednie miejsce do pracy podczas wizyt w siedzibie, jak również dostęp do telefonów, kopiarek, faksów, pokoi konferencyjnych i urządzeń drukujących;
- Lista lub podsumowanie wymagań biznesowych klienta oraz wszystkich mających zastosowanie umów dotyczących poziomu świadczenia usług;
- Dostęp do najważniejszych pracowników Klienta, w tym pracowników biznesowych, IT i operacyjnych.
- Miejsca parkingowe oraz przepustki, które będą potrzebne firmie Sun do wykonania Usługi;
- Szybkie odpowiedzi (udzielane firmie Sun w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram wykonania Usługi) na wszystkie prośby o informacje przesłane przez firmę Sun.
- Dostarczenie w odpowiednim czasie na życzenie firmy Sun informacji i pomocy od dostawców wyposażenia i usług innych niż firma Sun (tj. w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram świadczenia Usługi).
- Wszystkie dodatkowe standardy wydajności pracy stosowane przez Klienta i związane z dostawą Usługi.
- Szybkich odpowiedzi (udzielanych firmie Sun w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram wykonania Usługi) na wszystkie prośby o zapoznanie się z dokumentacją dotyczącą Usługi.
- Klient udostępni firmie Sun pracowników związanych z projektem, którzy będą mieli dostęp do zasobów organizacyjnych i/lub technicznych wymaganych do podjęcia najważniejszych decyzji związanych z Usługą. Wymagany będzie 24-godzinny czas odpowiedzi na wszystkie notatki oznaczone jako „wymagające podjęcia decyzji”.
- Klient zapewni wszelką niezbędną pomoc w celu szybkiego kontaktu z podmiotami zewnętrznymi i dostępu do innych zasobów Klienta wymaganych przez firmę Sun.
- Klient zapewni firmie Sun dostęp do wszystkich materiałów związanych z projektem na żądanie firmy Sun.
- Klient zatwierdzi wszystkie prośby o zmianę zakresu działań.
- Procedury eskalacji z danymi kontaktowymi osoby, z którą należy się kontaktować w przypadku braku terminowej odpowiedzi na zapytanie lub wystąpienia innej niezgodności po stronie Klienta niekorzystnie wpływającej na dostawę Usługi w ramach określonego harmonogramu („Procedura eskalacji”).

3 Odpowiedzialność firmy Sun

Firma Sun przydzieli do Usługi menedżera projektu i będzie koordynować z menedżerem projektu u Klienta wszystkie działania związane z zarządzaniem projektem. Menedżer projektu firmy Sun jest główną osobą odpowiedzialną za koordynację wszystkich działań i dostaw dla danej Usługi, łącznie z zasobami dotyczącymi harmonogramów, potwierdzaniem, że działania związane z projektem i dostarczane materiały mieszczą się w zakresie niniejszego Opisu usługi, oraz wszystkimi punktami kontrolnymi. Menedżer projektu w firmie Sun jest osobą, z którą należy się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z Usługą.

4 Założenia

Podczas wykonywania niniejszej Usługi firma Sun będzie opierać się na następujących i innych założeniach zawartych w niniejszym Opisie usługi. Jeżeli jakiegokolwiek z tych założeń będą nieprawidłowe lub niekompletne lub jeżeli Klient nie wywiąże się z jakichkolwiek obowiązków wymienionych w niniejszym Opisie usługi, firma Sun zastrzega sobie prawo do zmiany ceny, zakresu lub harmonogramu niniejszej Usługi.

- Klient posiada ważne licencje na całe oprogramowanie zewnętrzne należące do Usługi, a zakres tych licencji pokrywa również zastosowania wprowadzane przez firmę Sun.
- O ile nie postanowiono inaczej, firma Sun wykona Usługę wyłącznie w jednej lokalizacji. Lokalizacja obejmuje jeden budynek. Określenie, czy umiejscowienie serwerów lub podsystemów pamięci masowej obejmuje w rzeczywistości jedną lokalizację, leży wyłącznie w gestii firmy Sun. Uwzględnienie dodatkowych lokalizacji wymaga od firmy Sun poniesienia dodatkowych kosztów związanych z podróżami i pracą według obowiązujących w danym momencie stawek za czas pracy i zużyte materiały („stawki za czas i materiały”).
- Harmonogram czasowy Usługi jest opracowywany przez firmę Sun na podstawie uzasadnionej handlowo oceny opartej na dostępnych informacjach. Faktyczny czas realizacji Usługi może być inny.
- Klient przydzieli firmie Sun personel pomocniczy odpowiednio przeszkolony w zakresie wykonywanych obowiązków (np. odpowiednio przeszkolonego administratora systemu Solaris).
- Realizacja Usługi przez firmę Sun opiera się na założeniu, że już przed rozpoczęciem jej realizacji Klient wykonywał regularne kopie zapasowe. Firma Sun nie ponosi podczas realizacji Usługi żadnej odpowiedzialności za dane Klienta.
- Spotkania będą się odbywać w terminach (data i godzina) oraz miejscach zaakceptowanych wspólnie przez Strony.
- Firma Sun zastrzega sobie prawo do korzystania według własnego uznania z usług podwykonawców w dowolnej roli w ramach Usługi.
- Wykonywanie Usługi rozpocznie się w obustronnie zaakceptowanym terminie.
- Zadania i Składniki dostarczane zawarte w niniejszym Opisie usługi będą uważane za zaakceptowane przez Klienta w momencie ich odbioru.
- Jedyne zadania i składniki Usługi dostarczane przez firmę Sun są wyszczególnione w niniejszym Opisie usługi.
- O ile nie zostało to określone inaczej przez firmę Sun, cała dokumentacja związana z Usługą, o którą firma Sun zawnioskuje, musi być dostarczona przynajmniej na tydzień przed pierwszą wizytą przedstawiciela firmy Sun w lokalizacji Klienta.
- Praca zostanie wykonana w standardowych godzinach roboczych.
- Firma Sun poczyni uzasadnione handlowo starania w celu dotrzymania najważniejszych terminów przedstawionych przez Klienta i ustalonych na piśmie z upoważnionym przedstawicielem firmy Sun.
- Implementacja zaleceń wynikających z wykonania Usługi znajduje się poza zakresem niniejszego Opisu usługi.
- Klient zapewni dostęp do centrum przetwarzania danych Klienta oraz do wszystkich niezbędnych dokumentów i systemów w ciągu 24 godzin od rozpoczęcia wykonywania Usługi lub od przybycia pracowników firmy Sun na miejsce, w zależności od tego, który z tych warunków wystąpi wcześniej. Jeśli pracownicy firmy Sun nie uzyskają w tym czasie dostępu do centrum przetwarzania danych lub do wszystkich niezbędnych

dokumentów, Klient zostanie obciążony opłatą według obowiązujących w danym momencie w firmie Sun stawek za czas i materiały za każdy dzień lub część dnia, w którym dostęp do centrum przetwarzania danych lub dokumentów nie będzie możliwy. Jeśli pracownicy firmy Sun staną przed koniecznością opuszczenia miejsca wykonywania Usługi i ponownego powrotu z powodu niezapewnienia przez Klienta fizycznego dostępu lub dostępu do dokumentów, Klient zostanie obciążony kosztami podróży w obie strony według obowiązujących w danym momencie w firmie Sun stawek za czas i materiały.

- Wszystkie specyfikacje projektowe i konstrukcyjne, materiały robocze, podręczniki operacyjne, raporty dotyczące architektury, materiały o projekcie systemu, skrypty użytkownika, plany testowe i/lub inne materiały (łącznie „Składniki usługi”) udostępnione klientowi zawierają materiały stanowiące własność intelektualną firmy Sun, jej informacje poufne oraz tajemnice handlowe i podlegają następującym warunkom:
 - Firma Sun udzieli Klientowi niewyłącznej i nieprzenaszalnej ograniczonej licencji na używanie i reprodukcję dowolnych składników Usługi na wewnętrzne biznesowe potrzeby Klienta, obowiązującej w kraju wskazanym w niniejszym Opisie usługi. Licencja jest ograniczona do: (1) Klient będzie używał tylko tych urządzeń i programów i będzie serwisował tylko te urządzenia i programy, dla których zostały dostarczone składniki Usługi; (2) Klient wykona kopię wszystkich informacji o prawach własności firmy Sun w niezmienionej postaci; (3) Klient wykona tylko jedną kopię dowolnych materiałów roboczych, wyłącznie w celach archiwalnych; (4) Klient wnieśli odpowiednią opłatę za liczbę kopii i liczbę użytkowników dowolnego składnika Usługi. Firma Sun zachowa również wszelkie prawa, w tym prawa autorskie, dotyczące wszystkich pomysłów, koncepcji, ekspertyz, programów, systemów, metodologii, danych lub innych materiałów stanowiących część składników Usługi. Klient nie będzie udzielał podlicencji dotyczących dowolnych składników Usługi, dystrybuował ich, przydzielał, odsprzedawał lub przekazywał.
 - Wszelkie oprogramowanie firmy Sun wymagane przez Klienta musi być oddzielnie zakupione i podlega oddzielnym warunkom licencjonowania, w tym, lecz nie wyłącznie, warunkom płatności. W ramach niniejszego Opisu usługi nie udziela się żadnej licencji na użytkowanie oprogramowania firmy Sun.
 - Firma Sun nie zapewni pomocy technicznej (w tym aktualizacji lub unowocześnień) dotyczącej składników Usługi oraz oprogramowania wchodzącego w skład niniejszego Opisu usługi.
 - O ile upoważniony przedstawiciel firmy Sun nie wyraził odpowiedniej zgody na piśmie, Klient nie dysponuje licencją na użycie dowolnego składnika Usługi w lokalizacji zewnętrznej.
 - W maksymalnym dopuszczalnym przez prawo zakresie Klient nie ma prawa zmieniać, dekompilować, dezasemblować, rozszyfrowywać lub wyodrębnić oprogramowania ani wykonywać na nim inżynierii wstecznej.
- Po dostawie odpowiedzialność za zarządzanie Składnikami wykonanej Usługi (w tym sprzętem i oprogramowaniem) przechodzi na Klienta. Po zakończeniu Usługi firma Sun będzie zajmować się składnikami Usługi wyłącznie w ramach odpowiedzialności firmy Sun określonej w osobnych umowach dotyczących pomocy technicznej zawartych pomiędzy firmą Sun a Klientem, a czynności te będą wykonywane za odpowiednimi opłatami.

- Po zakończeniu przez firmę Sun wszystkich działań i dostarczeniu wszystkich Składników przedstawionych w niniejszym Opisie usługi Klient podpisze Formularz zakończenia usługi. Niepodpisanie Formularza przez Klienta nie ma jednak wpływu na przyjęcie Usługi.

Niniejsza Usługa podlega postanowieniom istniejącej umowy o świadczeniu usług zawartej przez Klienta z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia usług. Jeśli Klient nie zawarł z firmą Sun umowy o świadczenie usług, usługi będą świadczone przez firmę Sun zgodnie z warunkami podanymi na stronie www.sun.com/sales/salesterms. Niniejszy Opis usługi nie stanowi oferty firmy Sun. Usługi opisane wyżej zależą od dostępności i, jeżeli nie stwierdzono inaczej, są dostępne jedynie na terenie danego kraju. Wszelkie odniesienia do „Klienta” w niniejszym Opisie Usługi dotyczą strony uprawnionej do korzystania z Usług. Wszystkie pozostałe terminy z niniejszego Opisu usługi odpowiadają terminom dostępnym w istniejących umowach z firmą Sun lub w warunkach sprzedaży dostępnych na stronie www.sun.com/sales/salesterms, którykolwiek z tych dokumentów ma zastosowanie.

Ostatnia aktualizacja: maj 2009 r.