

De-Installation: De-Installation Storage Library Service Brazil

1 Escopo

Este serviço fornece ao Cliente os serviços de desinstalação das bibliotecas de fitas de armazenamento Sun SL8500, SL500, SL3000, SL24/48, L1400, L700 ou C4 (Consulte a definição e as retrições na Nota 1, abaixo) (“Sistema Coberto”) do Cliente, conforme descrito detalhadamente abaixo (“Serviço”). Como parte do Serviço, a Sun avaliará o local do Cliente para determinar os requisitos do serviço de desinstalação do Sistema Coberto, fornecerá ao Cliente um pacote de desinstalação do Sistema Coberto caso o Cliente adquira esta opção e fornecerá outros produtos/serviços conforme descrito na Seção 2. A Sun realizará todos os esforços comercialmente cabíveis para fornecer o Serviço.

Nota 1: Nesta Lista de Serviços, “Sun Storage Tape Library” significa (i) as bibliotecas de fita Sun Storage listadas em: <http://www.sun.com/storage/tape.jsp> e http://sunsolve.central.sun.com/handbook_internal/Systems/common-docs/hardware.html ou (ii) uma biblioteca de fita de outro fabricante vendida ao cliente diretamente através da Sun. Esta definição exclui especificamente quaisquer bibliotecas de terceiros adquiridas de terceiros, incluindo, entre outros, OEM e parceiros autorizados da Sun.

2 Tarefas e serviços da Sun

2.1 Auditoria do local

De acordo com a guia de quesitos de desinstalação da Sun para o Sistema Coberto, que contém as recomendações e requisitos de desinstalação do Sistema Coberto, a Sun e o Cliente realizarão uma auditoria por telefone (ou no local do Cliente se a Sun assim o decidir, a seu exclusivocritério) para:

- Determinar as necessidades de desinstalação para o Sistema Coberto, inclusive avaliações como:
 - A adequação das vias de acesso ao local, como portas, elevadores, piso resistentes e rampas, e se o Sistema Coberto deve ser deslocado a outro local;
 - A necessidade da presença e agendamento do eletricitista do Cliente para desligar e desconectar as fontes de alimentação de energia do Sistema Coberto; e
 - Outras avaliações, à medida que a Sun decidir que seja necessário, a seu exclusivo critério.

A Sun documentará os resultados da Auditoria no local (“Relatório de auditoria no local”) e fornecerá ao Cliente uma cópia do Relatório de auditoria no local conforme definido na Seção 2.4 abaixo.

2.2 Planejamento da desinstalação

A Sun e o Cliente determinarão e acordarão mutuamente os requisitos da desinstalação do Sistema Coberto conforme definido abaixo.

- Comprovação de que nenhum outro sistema tenha acesso ao Sistema Coberto;
- Disponibilidade do material de embalagem adequado, caso o Cliente tenha adquirido esta opção;
- Avaliação da necessidade ou não de realizar backup e/ou transferência de dados de todos os dados e programas existentes no Sistema Coberto antes da realização deste Serviço (Consulte a Nota 2, abaixo);
- A desinstalação de softwares não faz parte deste Serviço. No entanto, se o Cliente quiser que a Sun realize este Serviço, o Sun Professional Service pode oferecer o serviço de desinstalação de software mediante o pagamento de taxas adicionais.

- Durante esta fase o Cliente fornecerá à Sun, por escrito, todos os requisitos específicos do Cliente para a desinstalação do Sistema Coberto.

Nota 2: Caso sejam necessários backups e/ou transferências dos dados e programas do Cliente no Sistema Coberto, o Cliente será responsável por tais backups e transferências por separado e antes que a Sun continue a fornecer o Serviço adicional ao Relatório de Auditoria do Local. Tais backups e transferências de dados estão especificamente excluídos deste Serviço e podem estar sujeitos a taxas adicionais.

2.3 Planejamento das tarefas de desinstalação

A Sun fornecerá ao Cliente um cronograma com as datas previstas para a desinstalação do Sistema Coberto e do início do Serviço (“Cronograma do serviço”).

2.4 Documento de especificação da desinstalação

Antes do início do serviço, a Sun fornecerá ao Cliente um documento de especificação da desinstalação que incluirá o Relatório de auditoria do local, bem como a Cronograma do serviço. O Cliente deve confirmar, por escrito, o seu consentimento com o documento de especificação de desinstalação e o cronograma serviço, antes do início do Serviço.

2.5 Desinstalação do hardware Sun

A Sun desinstalará o Sistema Coberto de acordo com o documento de especificação de desinstalação e, conforme descrito abaixo:

- Desconectar e remover os componentes/cabos do Sistema Coberto;
- Desconectar e remover as portas de passagem do Sistema Coberto, se aplicável;
- Remover o módulo de interface;
- Remover as unidades e os módulos eletrônicos associados;
- Conforme especificado no Documento de especificação da desinstalação:
 - Empacotar o Sistema Coberto, se o Cliente tiver adquirido esta opção.
 - Deslocar o Sistema Coberto até a área designada dentro do local de desinstalação, se aplicável.
- Fornecer todas as outras tarefas, conforme especificado no Documento de especificação de desinstalação do Sistema Coberto..

2.6 Entrega do sistema

Após ter desinstalado o Sistema Coberto de acordo com o Documento de especificação de desinstalação, a Sun realizará uma revisão do Serviço com o Cliente e apresentará um resumo das atividades do Serviço realizadas pela Sun no Sistema Coberto (“Rotatividade do Sistema”).

- Após fornecer ao Cliente a Entrega do Sistema, o Cliente confirmará a conclusão do Serviço por escrito, entretanto, a falta do Cliente em confirmar a conclusão do Serviço, realizado pela Sun, não afetará a aceitação do Serviço pelo Cliente.

3 Responsabilidades do cliente

- **Acesso ao local e aos sistemas.** Mediante solicitação da Sun, o Cliente disponibilizará à Sun acesso às instalações, sistemas e ambiente operacional do Cliente, incluindo o acesso à raiz necessário para a Sun fornecer o Serviço

- **Ponto de contato.** O Cliente fornecerá à Sun o nome e o número de telefone de um colaborador para atuar como ponto de contato designado, que será responsável por fornecer à Sun toda a informação necessária, acesso e aprovações relacionadas ao Serviço.
- **Proteção de dados e software:** O Cliente é o único responsável por desinstalar, reinstalar e realizar backups ou reproduções para arquivamento de todos softwares e dados contidos nos sistemas que possam ser afetados pelo Serviço.
- **Cópia de segurança.** O Cliente é responsável por fazer cópias de segurança dos seus dados. A Sun não faz cópias de segurança dos dados e não se responsabiliza pelos dados que possam ser corrompidos ou perdidos.

4 Cláusulas adicionais

- **Serviços com custos adicionais.** Este Serviço inclui somente as tarefas e produtos/serviços descritos acima. O Cliente poderá adquirir serviços de configuração e implementação adicionais da Sun. Tais serviços adicionais estarão sujeitos a uma lista de serviços ou SOW em separado e a pagamento de taxas adicionais.
- **Horas de atendimento.** A menos que expressamente acordado de outra forma entre o Cliente e a Sun, os Serviços serão realizados durante o horário comercial local da Sun, excluindo-se os sábados, domingos e feriados.
- **Outros encargos.** Este Serviço poderá não estar disponível ou poderá incluir taxas adicionais, dependendo da distância do Cliente ao local da Sun ou caso a Sun determine a necessidade de visitas adicionais ao local. O Cliente pode entrar em contato com o representante de vendas da Sun para obter mais detalhes sobre a disponibilidade.
- **Direito de reduzir ou interromper o suporte.** Pode ser necessário, como parte do ciclo de vida útil do produto Sun, reduzir ou modificar os níveis de suporte ou interromper o suporte conforme a política de fim da vida útil (EOSL, End of Service Life) do produto Sun. Portanto, a Sun reserva-se o direito de reduzir, modificar ou interromper o suporte para o Sistema Coberto (ou a suas versões) durante a vigência do contrato de acordo com tal política. A política de fim da vida útil do produto Sun encontra-se em: <http://www.sun.com/service/eosl>.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existente do Cliente com a Sun que controla a entrega de Serviços. Se o Cliente não tiver um contrato de serviços com a Sun que controle a prestação de Serviços, o fornecimento de Serviços por parte da Sun deverá estar sujeito aos termos localizados em www.sun.com/sales/salesterms. Esta lista de serviços, ou SOW, não constitui uma oferta da Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços ou Declaração de Práticas diz respeito à parte que tem direito de receber os Serviços.

Última revisão: setembro de 2009