

De-Installation: De-Installation Storage Library Service Mexico

1 Alcance

Este servicio proporciona al Cliente los servicios de desinstalación para una (1) Biblioteca de cintas de almacenamiento actual, ya sea SL8500, SL500, SL3000, SL24/48, L1400, L700, C4, u otro modelo de Sun (consulte definiciones y restricciones en la Nota 1 que aparece a continuación) (el "Sistema amparado"), según se describe detalladamente a continuación (el "Servicio"). Como parte del Servicio, Sun evaluará las instalaciones del cliente a fin de determinar los requisitos del Sistema amparado para llevar a cabo el servicio de desinstalación, brindará al cliente un paquete de desinstalación del Sistema amparado (siempre y cuando haya adquirido esta opción) y proporcionará otras prestaciones, como se describe en la Sección 2. Sun hará todo lo posible, dentro de un marco razonable en términos comerciales, para brindar el Servicio.

Nota 1: A los fines de esta Lista de servicios, "Biblioteca de cintas de almacenamiento de Sun" significa: (i) las Bibliotecas de cintas de almacenamiento enumeradas en <http://www.sun.com/storage/tape.jsp> y http://sunsolve.central.sun.com/handbook_internal/Systems/common-docs/hardware.html, o bien, (ii) una biblioteca de cintas de terceros OEM que el cliente haya adquirido directamente de Sun. Esta definición específicamente excluye a toda biblioteca de cintas de terceros adquirida de un tercero, incluidos los OEM y los socios autorizados de Sun.

2 Tareas y prestaciones de Sun

2.1 Auditoría de las instalaciones

De acuerdo con la Lista de comprobación de desinstalación para el Sistema amparado de Sun, que contiene las recomendaciones y los requisitos de desinstalación del Sistema amparado, Sun y el Cliente realizarán una auditoría telefónica (o en las instalaciones del Cliente, si así lo determinara Sun a su exclusivo criterio) con el siguiente objetivo:

- Determinar las necesidades de desinstalación del Sistema amparado, incluidas algunas de las siguientes evaluaciones para determinar:
 - la adecuación de las rutas de acceso, como puertas, ascensores, resistencia del piso y rampas, y si el Sistema amparado debe moverse a una ubicación diferente dentro de la ubicación de desinstalación inmediata;
 - la necesidad de que el Cliente cuente con un electricista y se programe la desactivación y desconexión del suministro de energía al Sistema amparado; y
 - cualquier otra evaluación que Sun considere necesaria a su exclusivo criterio.

Sun documentará los resultados de la Auditoría de las instalaciones (en adelante, el "Informe de auditoría de las instalaciones") y proporcionará al Cliente una copia del Informe de auditoría de las instalaciones tal como se establece en la Sección 2.4.

2.1 Planificación de la desinstalación

Sun y el Cliente determinarán de mutuo acuerdo los requisitos de desinstalación del hardware del Sistema amparado tal como se establece a continuación.

- Verificación de que ningún otro sistema tenga acceso al Sistema amparado.

- Disponibilidad del material de embalaje adecuado, si el Cliente adquirió esta opción.
- Evaluación de la realización de una copia de seguridad y/o transferencia de datos de todos los datos y programas que existen en el Sistema amparado antes de la entrega de este Servicio (consultar la Nota 2 a continuación).
- Este Servicio no incluye la desinstalación del software. Sin embargo, si el Cliente desea contar con este Servicio, Sun Professional Service puede brindarle el servicio de desinstalación de herramientas de software mediante el pago de cuotas extra.
- Durante esta etapa, el Cliente proporcionará por escrito a Sun los requisitos específicos del Cliente para la desinstalación del Sistema amparado.

Nota 2: En caso de que se solicite una copia de seguridad y/o transferencia de datos de todos los datos y programas que existen en el Sistema amparado, el Cliente es el responsable de todas las copias de seguridad y transferencias de datos por separado antes de que Sun continúe prestando el Servicio, independientemente del Informe de auditoría de las instalaciones. Todas estas copias de seguridad y transferencias de datos quedan específicamente excluidas de este Servicio y, si el Cliente lo desea, quedarán sujetas a cuotas adicionales.

2.1 Planificación de las tareas de desinstalación

Sun proporcionará al Cliente un programa con las fechas estimadas para la desinstalación del Sistema amparado y el inicio del Servicio (en adelante, el "Programa de servicio").

2.2 Documento de especificaciones de desinstalación

Antes de comenzar a prestar el Servicio, Sun proporcionará al Cliente un Documento de especificaciones de desinstalación que incluirá el Informe de auditoría de las instalaciones y el Programa de servicio. El Cliente debe dar su consentimiento por escrito con respecto al Documento de especificaciones de desinstalación y al Programa de servicio antes de que se comience a prestar el Servicio.

2.3 Desinstalación del hardware de Sun

Tal como se establece a continuación, Sun desinstalará el Sistema amparado de acuerdo con el Documento de especificaciones de desinstalación:

- Desconectará y eliminará los cables/componentes del Sistema amparado.
- Desconectará y eliminará el Puerto de transferencia del Sistema amparado, si corresponde.
- Eliminará el módulo de interfaz robótica.
- Eliminará los discos y los módulos electrónicos asociados.
- Como se especifica en el Documento de especificaciones de desinstalación:
 - Empaquetará el Sistema amparado, si el Cliente adquirió esta opción.
 - Transferirá el Sistema amparado a un área designada dentro de la ubicación de desinstalación inmediata, si corresponde.
- Proporcionará todas las otras tareas especificadas en el Documento de especificaciones de desinstalación del Sistema amparado.

2.1 Entrega del sistema

Una vez que haya desinstalado el Sistema amparado de acuerdo con el Documento de especificaciones

de desinstalación, Sun realizará, junto con el Cliente, una revisión del Servicio y proporcionará un resumen de las actividades de Servicio que haya realizado en el Sistema amparado (“Entrega del sistema”).

- Después de proporcionar al Cliente la Entrega del sistema, el Cliente confirmará por escrito la compleción del Servicio por parte de Sun. Sin embargo, en caso de que este último no confirmara dicha compleción, la aceptación del Servicio por parte del Cliente no se verá afectada.

1 Responsabilidades del Cliente

- **Acceso a las instalaciones y a los sistemas.** Si Sun así lo requiere, el Cliente deberá permitir a Sun el acceso a las instalaciones, los sistemas y el entorno operativo del Cliente, incluido el acceso al directorio raíz, según sea necesario para que Sun preste el Servicio.
- **Punto de contacto.** El Cliente proporcionará a Sun el nombre y el número de teléfono de un empleado para que actúe como punto de contacto asignado del Cliente. Este empleado será responsable de suministrar a Sun la información necesaria, el acceso y las autorizaciones relacionadas con el Servicio.
- **Protección de datos y software:** El Cliente es el único responsable de desinstalar, volver a instalar y realizar copias de seguridad y reproducciones de archivos de todos los datos y las herramientas de software incluidas en el sistema y que pueden verse afectadas por el Servicio.
- **Copia de seguridad.** El Cliente es responsable de realizar copias de seguridad de sus datos con regularidad. Sun no realizará copias de seguridad de los datos del Cliente y no se hará responsable por la pérdida ni por el daño de los datos.

1 Disposiciones adicionales

- **Servicios mediante una cuota adicional.** En este Servicio se incluyen solo las tareas y prestaciones descritas en este documento. El Cliente puede comprar a Sun servicios de configuración e implementación adicionales. Tales servicios adicionales están sujetos a una lista de servicios aparte o a una declaración de trabajo y al pago de tarifas adicionales.
- **Horario del servicio.** El Servicio se prestará durante el horario local de trabajo de Sun, sin incluir sábados, domingos ni días feriados, a menos que se haya acordado expresamente de otro modo entre el Cliente y Sun.
- **Cargos adicionales.** Es posible que este Servicio no esté disponible o incluya cargos adicionales en función de la proximidad del Cliente a la ubicación de Sun o en caso de que Sun determine que se requieren visitas adicionales a las instalaciones del Cliente. Para obtener más información acerca de la disponibilidad, el Cliente debe ponerse en contacto con un representante de ventas de Sun.
- **Derecho a reducir o discontinuar el soporte.** Es posible que sea necesario, como parte de la vida útil de los productos de software de Sun, reducir o discontinuar los niveles del soporte de acuerdo con la Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas de Sun en vigencia en ese momento y, por lo tanto, Sun se reserva el derecho de reducir o interrumpir el soporte del Software amparado y de productos de software (o de determinadas versiones) durante la vigencia del contrato, en función de lo establecido en esta Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas. La Política de Soporte Técnico para Versiones Obsoletas de Sun está publicada en:
<http://www.sun.com/service/eosl>.

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios que haya el Cliente celebrado con Sun, el cual rige la prestación de Servicios. En caso de que el Cliente no tenga ningún contrato de servicios con Sun que determine la prestación de Servicios, la prestación de Servicios por parte de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de servicios 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 a “Cliente” en esta Lista de servicios o Declaración de trabajo se interpretará como la parte que tiene derecho a recibir los Servicios.

Última revisión: septiembre de 2009