

Sun StorageTek Automated Cartridge Systems Library Software Upgrade Service
Serviço de Atualização do Automated Cartridge System Library Software Sun
StorageTek
Brasil

1. Escopo

Este Serviço fornece ao Cliente serviços de atualização do Automated Cartridge System Library Software (ACSLs) para uma revisão mais recente do ACSLS. Este serviço tem preço e escopo fixos, com tarefas e entregas de produto/serviço conforme definido nesta Lista de Serviços.

2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues Pela Sun

- **Início do Serviço.** Realização de uma reunião de apresentação do projeto com as partes interessadas para documentar estas ações:
 - Verificar se a biblioteca de fita Sun StorageTek e o hardware de servidor Sun estão instalados e funcionando perfeitamente.
 - Verificar se todo software necessário está licenciado e instalado no local, inclusive o software ACSLS, além de outros.
 - Verificar se as chaves de licença necessárias para software de terceiros foram obtidas e estão no local.
 - Validar a disponibilidade da conectividade de rede.
 - Estabelecer funções, responsabilidades e o cronograma de implementação.
 - Estabelecer uma lista acordada mutuamente de testes e resultados para conclusão. O escopo de teste não excederá a funcionalidade básica do produto, que inclui leitura e gravação na fita e movimento da fita na biblioteca.

- **Implementação.** A Sun executará as seguintes tarefas de implementação:
 - Exportar o banco de dados ACSLS para um local predeterminado.
 - Atualizar e configurar o software ACSLS.
 - Atualizar e configurar o software Libattach, se necessário para a conectividade do ACSLS aos hosts de backup baseados em Windows.
 - Importar o banco de dados ACSLS de volta para seu local de origem.
 - Testar e validar a funcionalidade do ACSLS e a conectividade da biblioteca.
 - Integrar o ambiente de backup e recuperação do Cliente para o servidor ACSLS comunicar-se com a biblioteca e as unidades.
 - Configurar os controles de acesso do cliente, se necessário.

- **Teste de funcionalidade do ACSLS.**
 - Verificar as comunicações da biblioteca.
 - Verificar as comunicações entre o ambiente de recuperação e backup do Cliente e a biblioteca e o software ACSLS.
 - Executar e documentar outros testes, conforme acordado mutuamente com o Cliente na reunião de apresentação.

- **Transferência de Conhecimento.**
 - Próximo ao final do contrato, até duas (2) horas de treinamento informal para até três (3) funcionários do Cliente.
 - Análise da funcionalidade do produto.
 - Análise e transferência da documentação para o Cliente.

- **Conclusão do Serviço.** A Sun realizará uma reunião formal com o Cliente para analisar as tarefas e os produtos e serviços a serem entregues para este Serviço que a Sun concluiu e obter a aprovação do Cliente no Formulário de Conclusão do Serviço. Qualquer questão pendente será examinada neste momento.

- **Formulário de Conclusão do Serviço.** O cliente assinará o Formulário de Conclusão do Serviço da Sun, desde que a Sun tenha concluído todas as tarefas e tenha entregado todos os produtos/serviços estabelecidos nesta SOW. A não assinatura do Formulário de Conclusão do Serviço por parte do Cliente não tem relação com a aceitação do Serviço.

- **Outros Produtos/Serviços a Serem Entregues.**
 - Plano de testes detalhado.
 - Os testes fornecerão resultados de base sobre funcionalidade e desempenho.
 - Os resultados dos testes acordados na reunião de apresentação do projeto serão analisados pela Sun e pelo Cliente.
 - O escopo do plano de testes não excederá os recursos básicos do produto.
 - Uma diagramação da engenharia da solução do Cliente que documenta a configuração da implementação no momento da conclusão do Serviço para suporte e solução de problemas no futuro.
 - Documento de configuração técnica que documenta o sistema de configurações no momento da conclusão do serviço (firmware, nível do sistema operacional, configurações dos adaptadores do barramento de host e outros detalhes, conforme acordado na reunião de apresentação).

3. Responsabilidades do Cliente

- **Tempo de inatividade do sistema.** O tempo de inatividade do sistema será disponibilizado mediante notificação razoável para a instalação dos componentes de hardware e software do ACSLS necessários à conclusão deste projeto.
- **Instalação do hardware.** Todo o hardware da Biblioteca está instalado e funcionando conforme necessário para a Implementação do ACSLS.
- **Níveis de software e firmware.** Todos os sistemas host estão em um nível de patch de sistema operacional aceito pela Sun, fornecedores de adaptadores de barramento de host, de controladores de disco e de chaves.
- **Disponibilidade de portas.** Há portas de canal de fibra e/ou IP suficientes instaladas e disponíveis em todas as chaves/roteadores para dar suporte a esta solução, se aplicável.
- **Documentação de configuração de rede.** O Cliente fornecerá uma cópia da

configuração de rede para o servidor host e os sistemas de armazenamento.

- **Documentação da estrutura de backup.** Estratégias e validação da estrutura de backup já foram executadas pelo Cliente e os resultados estão documentados.
- **Backup dos dados atuais.** O Cliente possui cópias de backup atualizadas do banco de dados do ACSLS; as cópias desses dados estarão disponíveis para todos os sistemas conectados a esta solução antes do início de qualquer serviço de implementação.
- **Acesso ao pessoal e às instalações.** É responsabilidade do Cliente fornecer acesso à gerência, à equipe, ao centro de dados e aos recursos necessários à conclusão das atividades. Isso inclui, sem limites, acesso à rede, acesso ao sistema, requisitos elétricos, cabeamento e espaço físico apropriado ao serviço.
- **Configuração do aplicativo e do servidor de backup.** É responsabilidade do cliente o servidor do software de backup e a configuração do aplicativo.
- **Integração do ACSLS com o ambiente de backup.** É responsabilidade do cliente a integração do ACSLS com seu ambiente de recuperação e backup.
- **Hardware e software anexos.** É responsabilidade do cliente o desempenho de todo hardware, software e sistemas operacionais anexados em execução no hardware anexado, cabos e conexões, terminais, segurança e integridade dos dados.
- **Notificação de condições especiais.** Notificar a Sun sobre quaisquer modificações de sistema, aplicativo ou equipamentos que sejam conhecidos como problemas potenciais ou que não sejam compatíveis com as práticas dos padrões do setor.
- **Licenças de software de terceiros.** O Cliente possuirá licenças de software atuais válidas e totalmente compatíveis para todos os produtos de software associados aos Serviços fornecidos no presente documento e não fornecidos pela Sun nesta Lista de Serviços.
- **Produtos de terceiros.** Executar todos os contratos aplicáveis e ter posse e acesso a todos os produtos de terceiros necessários na data de início do projeto.
- **Coordenador de projeto.** O Cliente indicará um Coordenador de Projeto que interagirá com o Consultor de Entregas ou o Gerente de Projetos e terá poderes para facilitar as atividades ou ações do projeto quando solicitado, conforme acordado na reunião inicial.
- **Servidor ACSLS.** O Cliente providenciará um Servidor da Sun autônomo contendo apenas o software ACSLS.

4. Cláusulas Adicionais

- **Os Serviços não incluem:**
 - Nenhuma modificação, além da atualização do software ACSLS, será feita no servidor ACSLS por este contrato.
 - Nenhuma mudança será feita na biblioteca existente, conectada ao servidor ACSLS existente, por este contrato.
 - O Servidor ACSLS existente apresenta Ambiente Operacional Solaris versão 8.X e superior.
 - Integração do ACSLS ao ambiente de recuperação e back-up dos clientes.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços que você possui com a Sun e que controla o fornecimento de Serviços. Se você não possui um contrato de serviços com a Sun que controle o fornecimento dos Serviços, então o fornecimento de Serviços da Sun deve estar sujeito aos termos apresentados 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. Toda referência a "Cliente" nesta lista de serviços tem o direito de receber os Serviços.

Última revisão: Janeiro de 2009