

Sun StorageTek Automated Cartridge Systems Library Software Upgrade Service Deutschland

1. Vertragsumfang

Dieser Service bietet Kunden mit Automated Cartridge System Library Software (ACSLs) einen Softwareaktualisierungsservice für eine neue ACSLS-Version. Diesem Service liegen Pauschalpreise und ein festgelegter Leistungsumfang zugrunde. Aufgaben und Leistungen sind in dieser Serviceliste angegeben.

2. Aufgaben und Leistungen von Sun

- **Service-Initiierung:** Durchführung eines Projektstart-Meetings mit den Interessenvertretern zur Dokumentation des Folgenden:
 - Überprüfung, dass die Magnetbandbibliothek von Sun StorageTek sowie die Sun-Server- Hardware installiert und in vollem Umfang funktionsfähig sind.
 - Überprüfung, dass die gesamte erforderliche Software lizenziert ist und vor Ort vorliegt. Dies umfasst die ACSLS-Software, bleibt jedoch nicht auf diese beschränkt.
 - Die erforderlichen Lizenzschlüssel für die Software von Drittherstellern sind eingeholt worden und liegen vor Ort bereit.
 - Überprüfung der Verfügbarkeit einer Netzwerkverbindung.
 - Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten sowie eines Implementierungsplans.
 - Gemeinsame Festlegung eines Test- und Ergebniskatalogs für die Fertigstellung. Der Testumfang geht nicht über den Rahmen der grundlegenden Produktfunktionalität hinaus, der das Schreiben auf Band, das Lesen vom Band sowie die Bewegung von Bändern innerhalb der Bibliothek umfasst.

- **Implementierung:** Sun führt die folgenden Implementierungsaufgaben durch:
 - Export der ACSLS-Datenbank an einen zuvor bestimmten Standort.
 - Aktualisierung und Konfiguration der ACSLS-Software.
 - Aktualisierung und Konfiguration von Software zur Bibliotheksanbindung, falls erforderlich für die ACSLS-Verbindung zu einem Windows-basierten Sicherungshost.
 - Import der ACSLS-Datenbank an den ursprünglichen Standort.
 - Testen und Bewerten der ACSLS-Funktionalität und der Bibliotheksanbindung.
 - Integration der Sicherungs- und Wiederherstellungsumgebung des Kunden für den ACSLS-Server für eine Verbindung mit der Bibliothek und den Laufwerken.
 - Einrichtung der Kontrolle des Client-Zugangs, falls erforderlich.

- **Test der ACSLS-Funktionalität:**
 - Überprüfung der Kommunikationskanäle für die Bibliothek.
 - Überprüfung der Kommunikationskanäle zwischen der Sicherungs- und Wiederherstellungsumgebung des Kunden mit der ACSLS-Software sowie der Bibliothek.
 - Ausführung und Dokumentation von anderen Tests, wie mit dem Kunden

beim Projektstart-Meeting vereinbart.

- **Einweisung:**
 - Gegen Ende des vertraglich vereinbarten Services wird bis zu drei (3) Mitarbeitern des Kunden ein informelles Training von bis zu zwei (2) Stunden gewährt.
 - Überprüfung der Produktfunktionalität.
 - Einweisung in die Dokumentation und Überprüfung der Dokumentation für den Kunden.

- **Projektabschluss:** Sun führt ein offizielles Meeting mit dem Kunden durch, in dem die für diesen Service von Sun bereitgestellten Aufgaben und Leistungen überprüft werden und in dem der Kunde die erfolgte Servicebereitstellung durch Unterschrift auf dem Serviceabschlussformular bestätigt. Im Rahmen dieses Meetings sind alle offenen Fragen zu besprechen.
 - **Serviceabschlussformular:** Der Kunde bestätigt durch seine Unterschrift auf dem Sun-Serviceabschlussformular, dass Sun alle in diesem SOW aufgeführten Aufgaben ausgeführt und alle laut SOW zu liefernden Materialien und Leistungen bereitgestellt hat. Wenn der Kunde das Serviceabschlussformular nicht unterschreibt, hat dies keine Auswirkungen auf die Annahme des Services.

- **Weitere Leistungen:**
 - Detaillierter Testplan.
 - Die Tests liefern grundlegende Ergebnisse zu Funktionalität und Leistung.
 - Die Testergebnisse werden wie beim Projektstart-Meeting vereinbart von Sun und vom Kunden überprüft.
 - Der Umfang des Testplans überschreitet die grundlegenden Produktkapazitäten nicht.
 - Ein Konstruktionsdiagramm der Kundenlösung, das die Konfiguration der Implementierung zum Zeitpunkt des Serviceabschlusses zur Verwendung bei künftigem Support sowie bei der Fehlerbehebung dokumentiert.
 - Technisches Konfigurationsdokument, das die Systemkonfiguration(en) zum Zeitpunkt des Serviceabschlusses dokumentiert (Firmware, Betriebssystemebene, HBA-Einstellungen sowie weitere Details, entsprechend den gegenseitigen Absprachen aus dem Produktstart-Meeting).

3. Vertragspflichten des Kunden

- **Systemstillstandszeit:** Systemstillstandszeit ist bei angemessener Benachrichtigung verfügbar, um die Installation von Hardware- und Software-Komponenten von ACSLS zu ermöglichen, die für den Abschluss dieses Projektes notwendig sind.
- **Hardware-Installation:** Die gesamte Bibliotheks-Hardware ist installiert und funktioniert im erforderlichen Rahmen für die Implementierung von ACSLS.
- **Software und Firmware-Version:** Alle Hostsysteme werden auf BS-Patch-Level von Sun, HBA-Produktanbietern, Plattencontroller-Anbietern sowie von

- Switch-Anbietern unterstützt.
- **Verfügbarkeit von Ports:** Es sind genügend Glasfaser-Channels und/oder Internet Protokoll-Ports installiert und auf Switch(es) und Routern verfügbar, um diese Lösung gegebenenfalls zu unterstützen.
 - **Dokumentation der Netzwerkkonfiguration:** Der Kunde stellt eine Kopie der Netzwerkkonfiguration für den Hostserver und die Speichersysteme bereit.
 - **Dokumentation des Datensicherungsdesigns:** Der Kunde hat die Datensicherungsstrategien und das Design bereits bestätigt. Die Ergebnisse sind dokumentiert.
 - **Sicherung der aktuellen Daten:** Der Kunde verfügt über aktuelle Sicherungskopien der ACSLS-Datenbank. Kopien dieser Daten sind allen Systemen zugänglich, die vor dem Start jeglicher Implementierungsservices mit dieser Lösung verbunden sind.
 - **Zugang zu Mitarbeitern und Einrichtungen:** Der Kunde ist für die Bereitstellung des Zugangs zum Management, zu den Mitarbeitern, zum Rechenzentrum und zu Ressourcen, die für die Durchführung von Aufgaben bestimmt sind, verantwortlich. Dies beinhaltet den Zugang zum Netzwerk, zum System, zu elektrischen Anforderungen, zur Verkabelung sowie zum Servicebereich, ist jedoch nicht darauf beschränkt.
 - **Datensicherungsserver und Anwendungskonfiguration:** Der Kunde ist für seinen Server mit der Datensicherungssoftware sowie für die Anwendungskonfiguration verantwortlich.
 - **Integration von ACSLS in die Sicherungsumgebung:** Der Kunde ist für die Integration von ACSLS in seine Sicherungs- und Wiederherstellungsumgebung verantwortlich.
 - **Angeschlossene Hardware und Software:** Der Kunde ist für das Funktionieren der gesamten angeschlossenen Hardware, Software sowie der auf angeschlossenen Hardwarekomponenten ausgeführten Betriebssysteme verantwortlich. Die Verantwortung des Kunden erstreckt sich ebenso auf Kabel, Verbindungen, Terminals, Datenintegrität und Datensicherheit.
 - **Benachrichtigung bei besonderen Bedingungen:** Der Kunde benachrichtigt Sun bei Veränderungen im System, in der Anwendung oder Ausstattung, die als mögliche Probleme oder Abweichungen vom Industriestandard bekannt sind.
 - **Softwarelizenzen von Drittherstellern:** Der Kunde verfügt über gültige und vollständig unterstützte Softwarelizenzen für alle Software-Produkte, die mit den hier bereitgestellten Services verbunden sind und in dieser Serviceliste von Sun nicht bereitgestellt werden.
 - **Produkte von Drittherstellern:** Der Kunde führt jegliche anwendbaren Vereinbarungen aus und ist spätestens zum Projektstart im Besitz von und hat Zugang zu allen erforderlichen Produkten von Drittherstellern.
 - **Projektkoordinator:** Der Kunde ernennt einen Projektkoordinator, der mit dem Berater des Leistungserbringers oder Projektmanager Rücksprache hält und ermächtigt ist, Projektaktivitäten zu unterstützen oder bei Wunsch in der im Start-Meeting vereinbarten Weise zu handeln.
 - **ACSL-Server:** Der Kunde stellt einen eigenständigen Sun-Server bereit, auf dem nur ACSLS-Software ausgeführt wird.

4. Weitere Bestimmungen

- **Service beinhaltet nicht:**

- Veränderungen am ACSLS-Server außer der Aktualisierung der ACSLS-Software sind im Service nicht enthalten.
- Veränderungen an der bestehenden Bibliothek, die mit dem ACSLS-Server verbunden ist, sind im Service nicht enthalten.
- Der bestehende ACSLS-Server besitzt eine Solaris-Betriebsumgebung Version 8.X oder höher.
- ACSLS-Integration in die Sicherungs- und Wiederherstellungsumgebung des Kunden

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen Ihnen und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keine Servicevereinbarung verfügen, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist, unterliegt die Bereitstellung von Services durch Sun den unter www.sun.com/sales/salesterms angegebenen Bedingungen. Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung auf den "Kunden" Bezug genommen wird, ist dieser zum Erhalt der Services berechtigt.

Letzte Überarbeitung: Januar 2009