

Service Listing: Sun Application Readiness Service (ARS), High End Server

WW-PS-ARS-HI-STD

Canada

1 Champ d'application

Le Service de préparation de l'application Sun fournit une implantation dirigée d'un projet qui résulte en un système prêt à charger les applications (le « Système), tel que détaillé ci-dessous (le « Service »). Étant la première étape vers les spécifications de fabrication du Système, Sun fournira les services de consultation et de conception pour permettre au Client de faire fonctionner le Système dans un environnement de production. Sun fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour fournir ce Service.

Assujetti à certaines restrictions, Sun fournira les éléments suivants dans le Service :

- la documentation du Système en ligne qui incorpore les directives de pratique favorite de Sun pour les principales procédures techniques;
- la méthodologie de gestion de projet de Sun utilisée pour aider les Clients à réduire les risques et à aider à implanter un haut niveau de contrôle de projet et de gestion des problèmes;
- la documentation de conception qui décrit le Système à fabriquer à partir des composants énumérés;
- l'implantation d'un serveur Sun, tel que décrit ci-dessous;
- ce Service s'applique à un serveur de pointe Sun, communément appelé un serveur SPARC Enterprise M9000-64, M9000-32 ou M8000 de Sun;
- le serveur sera installé selon la base standard de renforcement de la sécurité de Sun;
- un plan d'évaluation sera effectué sur le Système installé;
- la documentation en ligne i-Runbook de Sun sera installée et configurée pour les composants du Système;
- si applicables pour ce Système, des agents du Centre de gestion Sun (CGSun) seront intégrés dans la topologie existant CGSun.

Restrictions sur le Service :

- le Service sera fourni pendant les heures normales d'ouverture, du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 00, heure locale;
- le Service exclut la reconfiguration des serveurs ou du stockage existant auquel le Système livré sera branché. La reconfiguration d'un SAN existant est aussi exclue;
- Sun installera, mais ne configurera pas ni n'évaluera les produits n'appartenant pas à Sun, tels que des adaptateurs Entrée/Sortie d'une tierce partie;
- seul le stockage du Système (c'est-à-dire le stockage utilisé par le système d'exploitation) est implanté dans ce Service. Tous les services liés à l'installation et à la configuration du stockage des données doivent être séparément commandés et des frais additionnels s'appliqueront;
- les serveurs ne seront pas brancher au stockage qui est déjà utilisé par d'autres systèmes;
- le Service ne comprend pas la configuration de la gestion des ressources du SE Solaris;
- l'installation d'un serveur CGSun n'est pas compris dans le Service;

- le serveur doit être un serveur Sun qui est acheté de Sun ou par un revendeur autorisé de Sun. Sun effectuera les activités suivantes, telles que détaillées ci-dessous :
- l'initiation du service de Préparation de l'application de Sun;
- le contrôle de la Préparation de l'application de Sun;
- la conception du Système;
- les spécifications de fabrication du serveur Sun;
- l'évaluation de l'installation de la Gestion du volume (Disques de démarrage Solaris);
- la personnalisation de la configuration du Système;
- l'évaluation du serveur Sun;
- le déploiement du service i-Runbook de Sun;
- le transfert opérationnel;
- la fermeture du service de Préparation de l'application de Sun.

Sommaire des Éléments livrables du Service :

- document d'instauration du projet (DIP);
- plan du projet;
- réunions formelles;
- fichier journal des risques;
- fichier journal des problèmes;
- rapports de progression;
- documentation de la conception du Système;
- plan d'évaluation;
- spécifications de fabrication du serveur Sun;
- sauvegarde du niveau du système du serveur Sun;
- évaluations documentées et complétées de l'installation du serveur Sun;
- évaluations documentées et complétées de la gestion du volume pour l'environnement opérationnel Solaris;
- Système configuré selon le document de conception approuvé et les spécifications de fabrication;
- évaluations documentées et complétées du serveur Sun;
- i-Runbook Sun installé et configuré;
- sauvegardes du Système;
- certificat de transfert signé;
- dossier du projet.

1.1 Instauration du Service de préparation de l'application de Sun

Sun rencontrera le Client pour réviser les conditions et les préalables applicables à la prestation du Service. De plus, Sun tiendra une réunion de lancement du projet avec les Personnes-ressources du Client pour finaliser l'approche de qualité du Service, discuter des rôles et des responsabilités, et établir le calendrier de travail. Pour faciliter la prestation du Service, Sun et le Client s'entendront sur un calendrier de travail pour le Service et sur des délais généraux relatifs à

la prestation du Service, qui peut comprendre des réunions additionnelles et une identification des étapes spécifiques importantes, au besoin.

En relation avec l'instauration du Service, Sun :

- préparera un plan détaillé du projet, qui identifiera les activités, les ressources et les horaires à compléter;
- établira des mécanismes de contrôle du projet;
- produira un document d'instauration du projet (DIP).

Le document d'instauration du projet détaillera l'organisation spécifique du projet, comprenant les parcours de rapport de gestion de Sun. Il contiendra aussi les dispositions liées aux suppositions, aux risques, au contrôle des changements et de la qualité.

1.1.1 Préalable(s) de l'activité

- Liste des Personnes-ressources du Client pour la prestation du Service.

1.1.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Document d'instauration du projet
- Plan du projet

1.2 Contrôle de la Préparation de l'application de Sun

Les rapports de progression seront produits et adressés pendant les réunions de révision entre le Directeur du projet de Sun et le Directeur du projet du Client. Les risques et les problèmes liés au projet, identifiés pendant le Service, seront documentés par le Directeur du projet de Sun et seront révisés au cours du Service par Sun et le Client.

1.2.1 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Réunions (pour documenter les sujets discutés).
- Fichier journal des risques (pour documenter les risques identifiés liés au projet).
- Fichier journal des problèmes (pour documenter les problèmes identifiés afin de les résoudre avec le Client).
- Rapports de progression (pour documenter la progression vers les objectifs du projet).

1.3 Conception du Système

Sun nommera un consultant en conception responsable de toute la conception du Système. Sun évaluera et documentera les exigences techniques et commerciales du Client. Les exigences seront ensuite analysées afin de produire la documentation de la conception qui décrira tous les composants du Système, comprenant, mais ne se limitant pas :

- aux serveurs;
- au stockage;
- aux réseaux de stockage de données (RSD);
- à la sauvegarde et à la restauration;
- à la sécurité;
- à la gestion du Système et des opérations;
- aux applications.

La documentation fournira une analyse de premier niveau de chaque composant technique dans ses sous-composants. Les exemples suivants illustrent l'analyse du niveau couverte par cette activité :

- serveurs : nombres et types de processeurs, mémoire, sous-systèmes E/S, zones Solaris et logiciels;
- stockage : tailles du volume et du système de fichiers, et logiciels;
- grappes : configurations du nœud et stratégies de basculement, groupes de ressources et services de données;
- sécurité et réseautage;
- sauvegarde/restauration : nombre de clients, serveurs et composants de stockage, logiciels et stratégies de sauvegarde/restauration.

La documentation de conception comprendra un document de conception de haut niveau et peut aussi comprendre un ou plusieurs documents de conception selon la nature de la technologie et des exigences du Système. Sun fournira le document de conception de haut niveau au Client avant le début des activités de conceptions détaillées, qui se concentreront sur les sous-systèmes individuels à l'intérieur de chaque composant. Si nécessaire, des documents d'information supplémentaire peuvent aussi être fournis pour donner de l'information de base sur les technologies actuelles de Sun.

Sun fournira la documentation de conception du Système au Client avant de commencer les activités de spécifications de fabrication.

Une fois les exigences du Système comprises, un plan d'évaluation sera produit recouvrant tous les composants se trouvant dans la conception du Système. Le plan d'évaluation se basera sur la pratique favorite de Sun et sera fourni au Client avant le début de l'évaluation.

1.3.1 Préalable(s) de l'activité

- Exigences du Client évaluées.

1.3.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Documentation de conception du Système;
- Plan d'évaluation.

1.4 Spécifications de fabrication du serveur Sun

Sun doit consulter le Client pour développer les spécifications de fabrication détaillées pour chaque serveur Sun qui sera utilisé pendant l'installation.

Les spécifications de fabrication doivent détailler la configuration du matériel Sun fourni et le logiciel du Système, le format des disques du Système et la configuration du réseau. Les spécifications de fabrication doivent se baser sur la pratique favorite de Sun.

Pour chaque serveur Sun, ce dernier doit documenter ce qui suit :

- DNS, NIS, configuration client NIS+;
- format du disque du Système comprenant le protocole SWAP;
- gestion du volume logique et écriture miroir du disque du Système;
- révisions du système d'exploitation et toutes les exigences spécifiques reliées au programme de correction;
- information sur le fuseau horaire;

- logiciels du système d'exploitation à installer;
- exigences de configuration du domaine (jusqu'à cinq (5) domaines);
- gestion en service réduit (où applicable);
- aucun logiciel non fourni en standard à installer.

La ou les spécifications de fabrication doivent se baser sur la documentation de conception du Système.

La procédure d'évaluation de l'installation selon le plan d'évaluation de l'installation Sun standard doit être décrite par Sun et confirmée par le Client.

Sun fournira la ou les spécifications de fabrication au Client à des fins de révisions et d'approbation avant que Sun ne procède à la fabrication du Système.

1.4.1 Préalable(s) de l'activité

- Documentation de conception du Système.
- Exigences reliées à la configuration à distance.

1.4.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Spécifications de fabrication du serveur Sun.

1.5 Installation du serveur Sun

Pendant l'installation, Sun déballera, assemblera, branchera et effectuera l'évaluation du matériel, tel que décrit dans les Spécifications de fabrication du serveur Sun. Sun installera, corrigera et licencera le logiciel du Système selon les Spécifications de fabrication du serveur Sun.

Sun effectuera une sauvegarde de base des disques du Système vers le média fourni par le Client en utilisant la fonction Solaris ufsdump.

1.5.1 Préalable(s) de l'activité

- Recommandation de l'Analyse du site implanté (où applicable).
- Spécifications de fabrication du serveur Sun.
- Disposition de l'infrastructure du réseau opérationnel, tel que décrit dans les Spécifications de fabrication.

1.5.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Sauvegarde du disque du Système du serveur Sun.

1.6 Évaluation de l'installation du serveur Sun

Sun exécutera une série d'évaluations sur le ou les serveurs Sun, tels que décrits dans le plan d'évaluation afin d'évaluer la fiabilité, la disponibilité et les serviabilité du ou des serveurs dans l'environnement du centre de données du Client. Sun exécutera les évaluations en conjonction avec le personnel du Client, le document et les résultats de l'analyse du Client.

1.6.1 Préalable(s) de l'activité

- Plan d'évaluation.

1.6.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Évaluations documentées et complétées.

1.7 Déploiement du Service i-Runbook Edition Standard de Sun

i-Runbook de Sun est une collection de procédures d'administration du système, basée sur le Web, adaptée aux composants du centre de données du Client. Les procédures qui seront utilisées sont la pratique favorite de Sun et les sujets couverts, tels que le démarrage, et la fermeture des composants et des applications, les tâches d'administration générale, les tâches d'entretien, le dépannage et les tâches de récupération, et l'information de référence. Les procédures seront organisées pour facilement parcourir les modules et accompagnées de guides de l'utilisateur final détaillés et de pages provenant de guide technique.

Le i-Runbook de Sun comprend un mécanisme de recherche, Explorer Reader (permettant d'afficher sur le Web des rapports defabricationn du Système Explorer), et un cadre de travail basé sur la technologie Java qui permet au Client d'ajouter le contenu au i-Runbook de Sun. Les instructions et les modèles seront compris.

Le déploiement du i-Runbook de Sun comprend :

- les modules i-Runbook de Sun appropriés à l'installation du matériel couvert par cette Liste de services;
- la configuration du i-Runbook de Sun pour refléter les détails du contrat de service et de la personne-ressource du Client;
- la démonstration des fonctions et de la fonctionnalité du i-Runbook de Sun au personnel du Client;
- le transfert de l'information à propos de l'utilisation des modèles et des lignes directrices fournis par Sun pour ajouter le contenu et les documents au i-Runbook de Sun.

1.7.1 Préalable(s) de l'activité

Aucun.

1.7.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- i-Runbook Sun installé et configuré.

Un i-Runbook basé sur le Web, qui peut être utilisé tel qu'établi dans les « Éléments du Service » inscrit dans la disposition de la licence à la section Suggestions de cette Liste de services.

1.8 Transfert opérationnel

Sun sauvegardera la configuration du Système (où applicable) sur le média fourni par le Client. Les procédures opérationnelles du Système doivent être démontrées et les mots de passe doivent être transférés. La responsabilité de la gestion et de l'opération du Système doit ensuite être transférée au Client et(ou) à leur organisation de soutien désignée. Le Client doit signer le certificat de transfert qui confirme que toutes les activités d'installation essentielles sont complètes.

1.8.1 Préalable(s) de l'activité

- Résultats de l'évaluation signés.

1.8.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Sauvegardes du Système.
- Certificat de transfert signé (où applicable).

1.9 Fermeture du Service de préparation de l'application de Sun.

Une réunion de fermeture du projet sera tenue entre Sun et le Client pour :

- confirmer le transfert de tous les Éléments livrables, comprenant les changements apportés par le PID et les actions de contrôle des changements subséquents;
- confirmer que les arrangements de soutien requis soient en place;
- confirmer que tous les problèmes du projet actuels soient fermés ou qu'il y a un accord qu'ils seront dirigés à la fermeture du projet;
- signer le Formulaire de prestation de Service, qui documente la prestation du Service.

1.9.1 Préalable(s) de l'activité

- Toutes les activités complètes.

1.9.2 Élément(s) livrable(s) de l'activité

- Formulaire de prestation de service.

2 Responsabilités du Client

Le Client fournira à Sun ce qui suit :

- un directeur de projet qui peut :
 - encadrer le personnel du Client selon les directives de Sun pour maintenir le rythme d'exécution du projet;
 - fournir ponctuellement l'information et les ressources requises par Sun pour lui permettre d'offrir le Service;
 - être sur place et disponible à la demande de Sun pour la durée du service;
 - coordonner toutes les réunions du projet requises avec le personnel du projet du Client, tel que requis;
 - recevoir les Éléments livrables résultant du service; et
 - fournir les approbations requises du Client en vertu des modalités des Procédures de recours hiérarchique ci-dessous;
- un espace de travail suffisant pour le personnel de Sun, de même que l'accès aux téléphones, aux photocopieuses, aux télécopieurs, aux salles de conférence et aux facilités d'impression pour une utilisation raisonnable;
- une liste ou un sommaire des exigences commerciales du Client et tous les accords de niveau de service;
- l'accès aux membres principaux du personnel du Client, comprenant le personnel responsable du commerce, des TI et de l'exploitation;
- des places de stationnement et des permis d'accès pour le personnel de Sun assurant la prestation du Service;
- des réponses promptes (c'est-à-dire dans un délai qui ne retarde pas le calendrier de prestation du Service) à toutes les demandes d'information formulées par Sun;
- à la demande de Sun, la remise ponctuelle et le soutien (c'est-à-dire dans un délai ne risquant pas de retarder le calendrier de prestation du Service) de l'équipement n'appartenant pas à Sun et les Services par les autres fournisseurs;
- fournir toute norme de rendement opérationnel applicable utilisée par le Client et liée au Service;

- des réponses promptes (c'est-à-dire dans un délai qui ne retarde pas le calendrier de prestation du Service) à toutes les demandes d'information pour réviser la documentation reliée au Service;
- le Client fournira au personnel du projet de Sun l'accès à la gestion et(ou) aux ressources techniques pour la prise de décisions importantes reliées au Service. Un délai de 24 heures sera demandé sur toutes les mémoires « Demande de décision »;
- le Client fournira toute l'assistance nécessaire pour assurer un accès ponctuel aux vendeurs de tierce partie et aux autres ressources du Client, tel que requis par Sun;
- le Client fournira au personnel de projet de Sun l'accès à toutes la documentation reliée au projet, tel que requis par Sun;
- le Client approuvera toutes les demandes de changements à apporter au champ d'application d'une manière raisonnable;
- une procédure de recours hiérarchique accompagnée d'information pour l'utilisation au cas où les réponses promptes ne soient pas fournies par Sun ou que toute autre non-conformité par le Client affecte la prestation du Service dans les délais établis (« Procédures de recours hiérarchique »).

3 Responsabilités de Sun

Un chef de projet de Sun sera assigné à cet engagement et coordonnera les activités de direction de projet avec le Chef de projet du Client. Le Chef de projet de Sun aura la responsabilité première de coordonner toutes les activités de ce Service, y compris la planification de ressources, confirmant que les activités du projet et que les Éléments livrables sont dans l'étendue de cette Liste de services. Le chef de projet de Sun servira de Sun unique contact pour ce Service.

4 Postulats

Sun comptera sur les suppositions suivantes, ensemble avec celles affirmées dans cette Liste de services, en exécutant ce Service. Que une de ces suppositions se révèle inexacte ou incomplète ou que le Client ne se conforme pas à une des Responsabilités du Client établies dans cette Liste de services, Sun se réserve le droit de modifier le prix, le champ d'application ou le calendrier de ce Service.

- Le Client possède les licences valides de tous les logiciels de tierce partie couverts par le Service et toutes les licences devront couvrir l'utilisation des logiciels par Sun.
- Sun assurera la prestation du Service pour un seul emplacement, à moins qu'autrement spécifié. Un emplacement consiste en un bâtiment. Sun, à sa seule discrétion, se réserve le droit de déterminer si l'emplacement d'un ou de plusieurs serveurs ou clients correspond à un emplacement. Les emplacements additionnels seront facturés selon les tarifs du temps et de la main-d'œuvre en vigueur à ce moment.
- Une estimation du calendrier de Service représente le meilleur jugement technique de Sun basé sur l'information disponible. La durée actuelle du Service peut varier.
- Le Client attribuera le personnel au soutien Sun correctement formés dans leur domaine de compétences pour assister Sun (par ex. : Administrateur de système Solaris).
- La disposition de Sun du Service dépend de la compréhension que le Client effectue des sauvegardes sur une base régulière au site proposé avant que Sun ne fournisse le Service. Sun n'a aucune responsabilité en respect aux données du Client de fournir le Service.
- Les réunions se tiendront à en emplacement, à une date et à une heure convenus mutuellement.
- Sun se réserve le droit d'utiliser des sous-contractants pour un rôle dans le Service accepté par Sun, à sa seule discrétion.

- Ce Service commencera à une date mutuellement acceptée.
- Les tâches et les éléments livrables décrits dans le présent document seront réputés pour être acceptés par le Client au moment de leur prestation.
- Les seules tâches et les seuls Éléments livrables que Sun entreprendra ou livrera en fournissant ce Service sont ceux spécifiquement déterminés dans cette Liste de services.
- À moins qu'autrement spécifié par Sun, toute la documentation reliée au Service et demandée par Sun au moins une semaine avant la première visite de Sun sur le site.
- Tout le travail devra être complété pendant les heures normales d'ouverture.
- Sun fera des efforts commercialement raisonnables pour satisfaire aux délais importants identifiés par le Client et acceptés par un représentant autorisé de Sun, par écrit.
- L'implantation des recommandations du projet résultant du Service vont au-delà du champ d'application de cette Liste de services
- Le Client fournira l'accès au centre de données du Client et à tous les documents nécessaires ainsi qu'aux systèmes dans un délai de 24 heures dès le début du Service, ou à l'arrivée sur place de Sun, pouvant survenir plus tôt. Si le personnel de Sun n'a pas l'accès au centre de données ou à tous les documents requis dans ce délai, le Client sera facturé selon les tarifs du temps et de la main-d'œuvre de Sun pour chaque jour ou fraction pendant lequel l'accès au centre de données ou aux documents n'est pas disponible. S'il est nécessaire pour Sun de laisser et de retourner au site en raison d'un manque du Client à fournir l'accès physique ou documentaire, le Client sera facturé selon les tarifs de temps et de main-d'œuvre pour le déplacement dans les deux directions.
- Toutes les spécifications de fabrication et de conception, les Runbooks, les manuels d'opération, les rapports d'architecture, les documents de Conception du Système, les scripts personnalisés, les plans d'évaluation, et(ou) toute autre documentation (communément appelée « Éléments de service »), fournis par le Client contiennent la propriété intellectuelle de Sun, l'information confidentielle de Sun et les secrets du marché, et sont assujettis à ce qui suit :
 - Sun accorde au Client une licence limitée non-exclusive et non-transférable pour utiliser et reproduire tous les Éléments de service pour les propres buts commerciaux internes du Client dans le pays identifié ci-dessus pour cette Liste de services. La licence se limite à : (1) le fonctionnement interne et l'entretien du Client seulement du matériel et du logiciel pour lequel les Éléments de service ont été donnés; (2) le Client reproduisant toutes les notifications de droits de la propriété de Sun sous une forme non modifiée; (3) le Client tirant seulement une copie en ligne de tous les Runbooks, et à des fins archivistiques seulement; (4) le Client payant les honoraires correspondants le nombre de copies et le nombre d'utilisateurs de tous Éléments de service. Sun possèdera également tous les droits, titres et intérêts, incluant, mais ne se limitant pas à tous les droits de propriété intellectuelle, dans et à, et toutes les idées, tous les concepts, toutes les analyses, tous les programmes, tous les systèmes, toutes les méthodologies, toutes les données ou d'autres matériaux incorporés, soulignés ou réduits à la pratique des Éléments de service. Le Client ne sous-licencera, ne distribuera, n'attribuera, ne revendra ou ne transférera les Éléments de service.
 - Tout logiciel de Sun requis pour le Service doit être acquis séparément et est sujet à des conditions générales distinctes, y compris, mais sans s'y limiter, le paiement des frais applicables. Aucune licence d'utilisation du matériel ou du logiciel n'est octroyée par cette Liste de services.

- Sun ne fournira pas de soutien, comprenant, mais ne se limitant pas aux mises à niveau ou mises à jour, pour les Éléments de service ou le logiciel de Sun sous cette Liste de services.
- Aucune licence n'est accordée pour l'utilisation des Éléments de services sur les sites des tierces parties, à moins que convenu par écrit par un représentant autorisé de Sun.
- Dans toute la mesure permise par la loi en vigueur, le Client ne doit pas modifier, décompiler, démonter, décrypter, extraire ou renverser l'ingénierie des Éléments de service.
- Lors de la prestation, la responsabilité relative à l'administration des éléments livrables (comprenant le matériel et le logiciel) passe entre les mains du Client. Par la suite, Sun travaillera seulement sur les éléments livrables offerts dans ce Service selon les responsabilités de Sun sous le contrat de soutien de Sun maintenu par le Client et qui est sujet au paiement des frais applicables.
- Le Client devra signer le Formulaire de prestation de service lorsque Sun aura exécuté toutes les tâches et fourni tous les Éléments livrables indiqués dans cet Énoncé des travaux. La non-signature par le Client de ce document n'a aucune incidence sur l'acceptation du service.

Ce Service est sujet à votre contrat de services existant avec Sun qui régit la livraison des Services. Si vous ne possédez pas de contrat de services avec Sun, qui régirait la livraison des Services, cette livraison sera sujette aux termes situés au www.sun.com/sales/salesterms. La Liste de Services, ou Énoncé des travaux (SOW), ne constitue pas une offre à conclure un contrat avec Sun. Les Services décrits ci-dessus sont proposés sous réserve des disponibilités et, sauf sur avis contraire, ne sont offerts que dans le pays susmentionné. Toute mention du « Client » dans la présente Liste de services (ou Énoncé des travaux (SOW) renvoie à la partie qui a conclu un contrat avec Sun. Tous les autres termes définis dans cette Liste de services correspondent aux définitions décrites dans le contrat de services du Client ou des termes de ventes situés au www.sun.com/sales/salesterms, si applicables.

Dernière révision : Mai 2009