

Service Listing: Sun Application Readiness Service (ARS), Mid Range Server

WW-PS-ARS-MID-STD

Brazil

1 Escopo

O Sun Application Readiness Service oferece uma implementação gerenciada por projeto que tem como resultado um sistema preparado para que os aplicativos sejam carregados (o "Sistema"), conforme descrito mais detalhadamente abaixo (o "Serviço"). Como primeiro passo para as especificações de construção do Sistema, a Sun oferecerá serviços de criação e consultoria para permitir que o Cliente execute o Sistema em um ambiente de produção. A Sun tomará as providências comercialmente cabíveis para oferecer este Serviço.

Sujeito a determinadas limitações, a Sun proporcionará as seguintes atividades de instalação como parte do Serviço:

- Documentação on-line do Sistema que traz as diretrizes das práticas preferenciais da Sun em procedimentos técnicos importantes.
- A metodologia do gerenciamento de projetos da Sun usada para ajudar os Clientes a diminuir os riscos e a implementar um alto nível de controle de projeto e gerenciamento de problemas.
- Documentação de criação que descreve o Sistema que será compilado a partir da lista de componentes.
- Implementação de um servidor Sun, conforme descrito abaixo.
- Este Serviço se aplica a servidores Sun de gama média, isto é, servidores Sun SPARC Enterprise E2900 a E6900 ou M3000 a M5000.
- O servidor será instalado de acordo com os parâmetros de reforço de segurança da Sun.
- Será realizado um programa de testes no Sistema instalado.
- Será instalada e configurada a documentação on-line i-Runbook da Sun para os componentes do Sistema.
- Se for o caso deste Sistema, os agentes do Sun Management Center (SunMC) serão integrados em uma topologia SunMC existente.

Limitações do Serviço:

- O serviço será proporcionado durante o horário comercial padrão, de segunda a sexta, das 9 às 17 horas, horário local.
- O Serviço exclui a reconfiguração de servidores e armazenamento existentes aos quais o Sistema será conectado. Também não está incluída a reconfiguração de uma SAN existente.
- A Sun instalará, mas não configurará nem testará os produtos que não da marca Sun, como adaptadores de entrada/saída de terceiros.
- Somente o armazenamento do Sistema (ou seja, o armazenamento usado pelo sistema operacional) é implementado neste Serviço. Quaisquer serviços relacionados à instalação e configuração de armazenamento de dados devem ser pedidos e pagos separadamente.
- Os servidores não serão conectados a armazenamentos que já estão sendo usados por outros sistemas.
- O Serviço não inclui a configuração do gerenciamento de recursos do sistema operacional Solaris.

- A instalação do servidor SunMC não está incluída neste Serviço.
- O servidor deve ser da marca, adquirido através da Sun ou de um revendedor autorizado.

A Sun realizará as seguintes atividades, conforme descrito mais detalhadamente abaixo:

- Início do serviço Sun Application Readiness
- Controle do serviço Sun Application Readiness
- Criação do sistema
- Especificações de construção do servidor Sun
- Teste de instalação do gerenciamento de volumes (Discos de inicialização Solaris)
- Personalização da configuração do Sistema
- Teste do servidor Sun
- Implantação do serviço Sun i-Runbook
- Entrega operacional
- Encerramento do serviço Sun Application Readiness

Resumo de produtos/serviços a serem entregues:

- Documento de início de projeto (PID)
- Plano do projeto
- Atas da reunião formal
- Registro de riscos
- Registro de problemas
- Relatórios de andamento
- Documentação da criação do sistema.
- Programa de testes
- Especificações de construção do servidor Sun
- Backup do sistema do servidor Sun
- Testes concluídos e documentados da instalação do servidor Sun
- Testes concluídos e documentados da instalação do gerenciamento de volumes do ambiente de inicialização Solaris
- Sistema configurado de acordo com a documentação de criação e as especificações de construção
- Testes concluídos e documentados do servidor Sun
- Sun i-Runbook instalado e configurado
- Backups do sistema
- Certificado de entrega assinado
- Pasta do projeto

1.1 Início do serviço Sun Application Readiness

A Sun e o Cliente trabalharão conjuntamente na revisão das condições e pré-requisitos para a realização do Serviço. Além disso, a Sun realizará uma reunião de apresentação do projeto com os contatos designados pelo Cliente para concluir o enfoque da qualidade do Serviço, discutir funções, responsabilidades e cronograma. Para simplificar a entrega do Serviço, a Sun e o Cliente

entrarão em acordo quanto a um cronograma de Serviço e prazos gerais para a realização do Serviço, que pode incluir reuniões adicionais e identificação das datas de cumprimento específicas, conforme o necessário.

Com relação ao início do Serviço, a Sun:

- Preparará um plano de projeto detalhado, no qual identificará as atividades, os recursos e os cronogramas que serão levados a cabo.
- Estabelecerá os mecanismos de controle do projeto.
- Criará um documento de início de projeto (PID).

O documento de início de projeto detalhará a organização específica do projeto, incluindo os métodos de relatório de gerenciamento da Sun e do Cliente. Também conterá cláusulas sobre premissas, riscos, controle de modificações e controle de qualidade.

1.1.1 Pré-requisitos da atividade

- Lista de contatos do cliente para entrega do Serviço.

1.1.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Documento do início do projeto.
- Plano do projeto.

1.2 Controle do serviço Sun Application Readiness

Os relatórios de andamento serão criados e analisados durante as reuniões de revisão entre o gerente de projetos da Sun e o gerente de projetos do Cliente. Os problemas e riscos do projeto, identificados durante o Serviço, serão documentados pelo gerente de projetos da Sun e serão examinados durante todo o Serviço pela Sun e pelo Cliente.

1.2.1 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Atas das reuniões (para documentar os temas abordados).
- Registro de riscos (para documentar os riscos identificados do projeto).
- Registro de problemas (para documentar os problemas identificados a fim de solucionar com o Cliente).
- Relatórios de andamento (para documentar o andamento do projeto).

1.3 Criação do sistema

A Sun nomeará um assessor de criação responsável pelo design geral do Sistema. A Sun avaliará e documentará os requisitos técnicos e comerciais. Os requisitos serão, então, analisados para gerar a documentação de criação que descreverá todos os componentes do Sistema, incluindo, mas não limitando-se a:

- Servidores
- Armazenamento
- Redes de área de armazenamento (SANs)
- Backup e restauração
- Segurança
- Gerenciamento do sistema e gerenciamento de operações
- Aplicativos

A documentação proporcionará a divisão em subcomponentes de cada componente técnico. Os exemplos seguintes ilustram o nível de divisão tratado nesta atividade:

- Servidores: quantidade e tipos de CPUs, memória, subsistemas de E/S, regiões do Solaris e pacotes de software.
- Armazenamento: tamanhos dos volumes, tamanhos do sistema de arquivo e pacotes de software.
- Clusters: estratégias de recuperação após falhas e configurações de nós, serviços de dados e grupos de recursos.
- Segurança e rede.
- Backup e restauração: número de clientes, servidores e componentes de armazenamento, pacotes de software e estratégias de backup/restauração.

A documentação de criação incluirá uma documentação de alto nível e pode incluir também um ou mais documentos de criação detalhados dependendo da natureza da tecnologia e os requisitos do Sistema. A Sun proporcionará a documentação de criação de alto nível ao Cliente antes do início das atividades de criação detalhadas, que destacará os subsistemas individuais dentro de cada componente. Se necessário, também poderão ser fornecidos documentos informativos complementares com informações secundárias sobre as tecnologias Sun relevantes.

A Sun fornecerá a documentação de criação do Sistema ao Cliente antes do início de quaisquer atividades de especificação da construção.

Depois que os requisitos do Sistema tiverem sido compreendidos, será criado um programa de testes que cubra todos os componentes que fazem parte do design do Sistema. O programa de testes se baseará nas práticas preferenciais da Sun e será fornecido ao Cliente antes do início de qualquer testes.

1.3.1 Pré-requisito(s) da atividade

- Requisitos do Cliente avaliados.

1.3.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Documentação da criação do sistema.
- Programa de testes.

1.4 Especificações de construção do servidor Sun

A Sun deve consultar o Cliente para desenvolver especificações de construção detalhadas de cada servidor Sun que será usado durante a instalação.

As especificações de construção deve detalhar a configuração do hardware e software Sun fornecidos, os layouts de disco do Sistema e a configuração da rede. As especificações de construção devem ter como base as práticas preferenciais da Sun.

A Sun deverá documentar o seguinte de cada servidor Sun:

- configuração de cliente DNS, NIS, NIS+
- Layout do disco do Sistema, incluindo permuta
- Espelhamento do disco do Sistema e gerenciamento de volumes lógicos
- Revisões do sistema operacional e requisitos de patch específicos
- Informações de fuso horário
- Pacotes do sistema operacional que serão instalados

- Requisitos de configuração de domínios (até 2 domínios)
- Gerenciamento remoto, ou LOM (quando necessário)
- Qualquer software não incorporado que deve ser instalado

As especificações de construção devem ter como base a documentação de criação do Sistema.

O procedimento do teste de instalação de acordo com o programa de testes de instalação padrão da Sun deve ser descrito pela Sun e confirmado pelo Cliente.

A Sun fornecerá as especificações de compilação para que o Cliente revise e aprove antes que a Sun prossiga com a compilação do Sistema.

1.4.1 Pré-requisitos da atividade

- Documentação da criação do sistema.
- Requisitos de configuração fornecidos pelo Cliente.

1.4.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Especificações de compilação do servidor Sun.

1.5 Instalação do servidor Sun

Durante a instalação, a Sun desempacotará, montará, conectará e testará exaustivamente o hardware conforme descrito em Especificações de construção do servidor Sun. A Sun instalará, aplicará patches e licenciará o software do Sistema de acordo com as especificações de construção do servidor Sun.

A Sun realizará um backup básico dos discos do Sistema na mídia fornecida pelo cliente usando o utilitário ufsdump Solaris.

1.5.1 Pré-requisito(s) da atividade

- Recomendações implementadas do Site Survey (quando necessário).
- Especificações de construção do servidor Sun.
- Fornecimento de toda a infra-estrutura operacional de rede conforme descrito nas especificações de construção.

1.5.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Backup do disco do sistema do servidor Sun

1.6 Teste de instalação do servidor Sun

A Sun deve realizar uma série de testes no(s) servidor(es) da Sun conforme descrito no programa de testes a fim de avaliar os recursos de confiabilidade, disponibilidade e manutenção (RAS) do(s) servidor(s) no ambiente de datacenter do Cliente. A Sun deve realizar testes junto com a equipe do Cliente, documentar e entregar os resultados ao Cliente.

1.6.1 Pré-requisitos da atividade

- Programa de testes.

1.6.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Testes concluídos e documentados.

1.7 Implantação do serviço Sun i-Runbook, Standard Edition

O Sun i-Runbook é um conjunto de procedimentos de administração de sistemas adaptado aos componentes do datacenter do Cliente. Os procedimentos que serão usados são as práticas preferenciais da Sun e os tópicos abordados, tais como inicialização e encerramento dos componentes e aplicações, tarefas gerais de administração, de manutenção, de recuperação e solução de problemas e informações de referência. Os procedimentos serão organizados em módulos para facilitar a navegação e serão complementados com manuais detalhados para usuário final e páginas do manual técnicas.

O Sun i-Runbook possui um mecanismo de pesquisa, Explorer Reader (que permite visualizações Web de relatórios de construção do sistema Explorer) e uma estrutura baseada na tecnologia Java que permite ao Cliente acrescentar conteúdo ao Sun i-Runbook. Estarão incluídas instruções e modelos.

A implantação do Sun i-Runbook inclui:

- Módulos do Sun i-Runbook apropriados para a instalação do hardware coberto por esta Lista de serviços.
- Configuração do Sun i-Runbook para que conste o contato do Cliente e os detalhes do contrato de serviço.
- Demonstração dos recursos e funcionalidade do Sun i-Runbook à equipe principal do Cliente.
- Transferência de informações sobre como usar os modelos fornecidos pela Sun e as diretrizes para acrescentar conteúdo e documentos ao Sun i-Runbook.

1.7.1 Pré-requisitos da atividade

Nenhum.

1.7.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Sun i-Runbook instalado e configurado.

Um Sun i-Runbook baseado na Web, que pode ser usado conforme definido na cláusula "Itens do Serviço" da licença na seção Premissas desta Lista de serviços.

1.8 Entrega operacional

A Sun fará o backup da configuração do Sistema (quando necessário) na mídia fornecida pelo Cliente. Deverá ser realizada uma demonstração dos procedimentos operacionais do Sistema e as senhas deverão ser entregues. A responsabilidade pelo funcionamento e gerenciamento do Sistema deverá ser, então, transferida ao Cliente e/ou ao departamento de suporte designado. O Cliente deve assinar o certificado de entrega que confirma que todas as atividades essenciais de instalação foram concluídas.

1.8.1 Pré-requisitos da atividade

- Resultados dos testes assinados.

1.8.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Backups do sistema.
- Certificado de entrega assinado (quando necessário).

1.9 Encerramento do serviço Sun Application Readiness

Será realizada uma reunião de encerramento do projeto entre a Sun e o Cliente para:

- Confirmar a entrega de todos os produtos e serviços, inclusive qualquer alteração do PID e subsequentes ações de controle de modificação.
- Confirmar que os acordos de suporte necessários estejam por escrito.
- Confirmar que os problemas atuais do projeto estejam solucionados ou que haja um acordo certificando que estes problemas serão tratados posterior ao encerramento do projeto.
- Assinar o Formulário de conclusão do serviço, que documenta a conclusão do Serviço.

1.9.1 Pré-requisitos da atividade

- Todas as atividades concluídas.

1.9.2 Entrega de produto/serviço(s) da atividade

- Formulário de Conclusão do Serviço.

2 Responsabilidades do cliente

O Cliente deve fornecer à Sun:

- Um gerente de projeto que esteja capacitado para:
 - Orientar a equipe do Cliente, conforme exigência da Sun, para manter o fluxo do projeto;
 - Fornecer prontamente informações e recursos, conforme a necessidade da Sun, permitindo que a Sun forneça o Serviço;
 - Estar prontamente disponível e no local, conforme a necessidade da Sun, pela duração do Serviço;
 - Organizar todas as reuniões necessárias para o projeto com o pessoal do Cliente, conforme o necessário.
 - Receber quaisquer produtos/serviços a serem entregues criados como resultado deste Serviço; e
 - Fornecer quaisquer aprovações necessárias para o Cliente, conforme a cláusula Procedimento de reajustes a seguir.
- Espaço de trabalho adequado para a equipe da Sun, bem como acesso a telefones, copiadoras, faxes, salas de reunião e equipamento de impressão, quando necessário, dentro do razoável.
- Uma lista ou um resumo dos requisitos comerciais relevantes e contratos de nível de serviço do Cliente.
- Acesso à equipe-chave de clientes, inclusive equipe comercial, de TI e operacional.
- Estacionamento e cartões de acesso, conforme solicitação da Sun, necessários à entrega do Serviço.
- Prontidão nas respostas (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma da Sun) a todas as solicitações de informações por parte da Sun
- Prontidão na entrega de informações e suporte (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma de entrega do Serviço da Sun) de fornecedores de equipamentos e serviços não pertencentes à Sun, conforme solicitado.

- Qualquer padrão de desempenho operacional relevante em uso pelo Cliente relacionado à entrega do Serviço.
- Prontidão nas respostas (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma da Sun) a solicitações de revisão da documentação relacionada ao Serviço.
- O Cliente proporcionará à equipe de projeto da Sun acesso aos recursos técnicos e/ou gerenciamento para decisões essenciais relacionadas ao Serviço. Será solicitado um tempo de resposta de 24 horas em todos os memorandos de "Solicitação para Decisão".
- O Cliente fornecerá toda a assistência necessária para garantir acesso oportuno a fornecedores de terceiros e a outros recursos do Cliente, conforme solicitado pela Sun.
- O Cliente proporcionará à equipe de projeto da Sun acesso a toda a documentação relacionada ao projeto, conforme solicitado pela Sun.
- O Cliente aprovará, de forma sensata e oportuna, todas as solicitações de alterações do escopo.
- Um procedimento de reajuste com informações de contato para que seja usado caso as respostas não sejam fornecidas à Sun no momento oportuno ou caso o não-cumprimento de uma obrigação por parte do Cliente esteja afetando negativamente a entrega do Serviço no intervalo de tempo estabelecido ("Procedimento de reajuste").

3 Responsabilidades da Sun

A Sun designará um gerente de projeto do Serviço e coordenará as atividades de gerenciamento do projeto juntamente com o gerente de projeto do Cliente. O gerente de projeto da Sun será o principal responsável pela coordenação de todas as atividades e produtos/serviços a serem entregues neste Serviço, incluindo a planificação dos recursos, a confirmação de que as atividades do projeto e os produtos/serviços a serem entregues estejam dentro do âmbito desta Lista de serviços e todas as datas de cumprimento relacionadas. O gerente de projeto da Sun será único contato da Sun para este Serviço.

4 Premissas

A Sun contará, na realização deste Serviço, com as premissas abaixo, juntamente com aquelas mencionadas em qualquer parte desta Lista de serviços. Caso qualquer uma das premissas seja incorreta ou esteja incompleta, ou caso o Cliente deixe de cumprir qualquer uma das responsabilidades do Cliente estabelecidas nesta Lista de serviços, a Sun reserva-se o direito de alterar o preço, o âmbito ou o cronograma deste Serviço.

- O Cliente tem licenças válidas para todos os softwares cobertos pelo Serviço. Todas as licenças também darão cobertura ao uso dos softwares pela Sun.
- A Sun realizará o Serviço em apenas um local, a menos que acordado de outra forma. Um local compreende um edifício. A Sun, exclusivamente a seu critério, tem o direito de determinar se a localização de um ou mais servidores ou subsistemas de armazenamento estão realmente em apenas um local. Visitas a outros locais acarretarão custos de viagem e de trabalho adicionais com taxas atuais da Sun baseadas no tempo e no material ("T&M") utilizados.
- O cronograma estimado do Serviço corresponde ao parecer técnico comercialmente cabível da Sun baseado nas informações disponíveis. A duração real do Serviço pode variar.
- O Cliente designará a equipe para dar suporte à Sun, adequadamente treinada em suas áreas de responsabilidade (por exemplo, como administrador de sistemas Solaris).

- Ao fornecer o Serviço, a Sun pressupõe que o Cliente esteja efetuando backups regularmente no local proposto antes do fornecimento de tal Serviço por parte da Sun. A Sun não se responsabiliza de nenhuma forma pelos dados do Cliente ao fornecer o Serviço.
- As reuniões serão realizadas em hora, dia e local mutuamente acordados.
- A Sun se reserva o direito de usar pessoal subcontratado em qualquer função do Serviço, exclusivamente a seu critério, sempre que considerar apropriado.
- O Serviço começará em uma data aceita mutuamente.
- As tarefas e produtos/serviços descritos nesta Lista de serviços serão considerados aceitos pelo Cliente na entrega.
- As únicas tarefas e produtos/serviços a serem entregues que a Sun compromete-se a assumir ou entregar ao fornecer o Serviço são os especificamente indicados nesta Lista de serviços.
- A menos que seja especificado de outra forma pela Sun, toda a documentação relacionada ao Serviço solicitada pela Sun deve ser fornecida no mínimo uma semana antes da primeira visita da Sun às instalações.
- Todo trabalho será realizado durante o horário comercial normal.
- A Sun tomará as providências comercialmente cabíveis para cumprir com os prazos críticos especificados pelo Cliente e aceito por escrito por um representante autorizado da Sun.
- A implementação de quaisquer recomendações do projeto resultantes do Serviço não está incluído no escopo desta Lista de serviços.
- O Cliente fornecerá acesso ao seu datacenter e a todos os documentos e sistemas necessários 24 horas antes do início do Serviço ou da chegada do pessoal da Sun ao local, o que ocorrer primeiro. Se o pessoal da Sun não tiver acesso ao datacenter ou a todos os documentos necessários dentro deste período de tempo, o Cliente pagará taxas de T&M por cada dia ou fração de dia que o acesso ao datacenter ou aos documentos não estiver disponível. Se o pessoal da Sun tiver que deixar o local e voltar em outro momento porque o Cliente não proporcionou o acesso físico ou aos documentos, o Cliente terá que pagar taxas de T&M para os deslocamentos.
- Todas as especificações de construção, especificações de criação, manuais, guias de operações, relatórios de arquitetura, documentos de criação do Sistema, scripts personalizados, programas de testes e/ou qualquer outro tipo de documentação (coletivamente "Itens do Serviço") fornecida ao Cliente contém direitos de propriedade intelectual, informações confidenciais e segredos comerciais da Sun sujeitas a:
 - A Sun concede ao Cliente uma licença limitada não-exclusiva e intransferível para usar e reproduzir os Itens do Serviço para fins comerciais internos do Cliente no país identificado acima nesta Lista de serviços. A licença limita-se a: (1) Clientes que realizam execução e manutenção internas somente do hardware e software para os quais os Itens do Serviço foram fornecidos; (2) Clientes que reproduzem todas as notas de direitos autorais da Sun sem alterações; (3) Clientes que fazem apenas uma cópia on-line de manuais e somente com fins de arquivamento; (4) Clientes que pagam as taxas correspondentes por determinado número de cópias e de usuários de qualquer um dos Itens do Serviço. A Sun possuirá também todos os direitos, titularidades e participações que incluem, mas não se limitam a eles, todos os direitos de propriedade intelectual de todas e cada uma das idéias, conceitos, experiência, programas, sistemas, metodologias, dados ou outros materiais incorporados, subjacentes ou reduzidos à prática em todos os Itens do

Serviço. O Cliente não sublicenciará, distribuirá, designará nem transferirá quaisquer Itens do Serviço.

- Qualquer software da Sun solicitado pelo Cliente para o Serviço deve ser obtido separadamente e sujeito a termos e condições em separado, incluindo, sem limitação, os prazos de pagamento. Nenhuma licença para utilizar o software da Sun é concedida nesta Lista de serviços.
- A Sun não proporcionará suporte, incluindo, mas não se limitando a atualizações dos Itens do Serviço ou de qualquer software da Sun nesta Lista de serviços.
- Não será concedida nenhuma licença para uso dos Itens do Serviço em locais de terceiros, a não ser que seja expressamente aceito por escrito por um representante autorizado da Sun.
- Na extensão máxima permitida pela lei, o Cliente está proibido de modificar, descompilar, desmontar, denigrir, extrair ou reverter a engenharia de qualquer um dos Itens do Serviço.
- Após a entrega, a responsabilidade pela administração de quaisquer produtos e serviços (incluindo hardware e software) passa a ser do Cliente. Posteriormente, a Sun trabalhará somente em produtos e serviços proporcionados de acordo com a responsabilidade da Sun com base em qualquer contrato de suporte contratado pelo Cliente e sujeito ao pagamento das taxas aplicáveis.
- O Cliente assinará o Formulário de conclusão do serviço da Sun quando esta concluir todas as tarefas e fornecer todos os produtos e serviços definidos nesta Lista de serviços. No entanto, o fato de o Cliente não assinar o Formulário de conclusão do serviço não relação com a aceitação do Serviço.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existente do Cliente com a Sun que controla a entrega de Serviços. Se não tiver com a Sun um contrato de serviços com que controle a entrega de Serviços, então 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 mencionado. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de serviços ou Declaração de Práticas diz respeito à parte que tem direito de receber os Serviços. Todos os outros termos definidos nesta Lista de serviços se correspondem às definições encontradas no contrato de serviços existente do Cliente com a Sun ou aos termos de venda localizados em www.sun.com/sales/salesterms, aquele que for aplicável.

Última revisão: Maio de 2009