

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

WW-PS-ARS-MID-STD

France

1 Champ d'application

Le service Sun Application Readiness Service offre une implémentation gérée des projets afin d'obtenir un système prêt à charger des applications (le "Système"), telle que décrite en détail ci-dessous (le "Service"). Première étape vers les spécifications de construction du Système, Sun offre des services de conception et de conseil afin que le Client puisse exécuter le Système dans un environnement de production. Sun déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir le présent Service.

Sous réserve de certaines limitations, Sun fournira les éléments suivants dans le cadre du Service :

- Documentation du système en ligne incluant les lignes directrices des pratiques préférées de Sun pour les procédures techniques clés.
- Méthodologie de gestion de projet de Sun utilisée pour aider les Clients à réduire les risques et à implémenter un niveau élevé de contrôle des projets et de gestion des problèmes.
- Documentation de conception qui décrit le Système à construire à partir des composants listés.
- Implémentation d'un serveur Sun, comme décrit ci-dessous.
- Ce Service s'applique à un serveur Sun de milieu de gamme : serveur Sun SPARC Enterprise E2900-E6900 ou serveur M3000 – M5000.
- Ce serveur sera installé avec la ligne de base de renforcement de la sécurité Sun standard.
- Un plan de test sera effectué sur le Système installé.
- La documentation en ligne Sun i-Runbook sera installée et configurée pour les composants du Système.
- Si cela s'applique au Système, des agents Sun Management Center (SunMC) seront intégrés à une topologie SunMC existante.

Limitations du Service :

- Le service sera fourni au cours des heures ouvrées normales, du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, heure locale.
- Ce Service exclut la reconfiguration de serveurs ou systèmes de stockage existants auxquels le Système fourni sera connecté. La reconfiguration d'un réseau SAN est également exclue.
- Sun installera mais ne configurera ni ne testera des produits d'autres fabricants tels que des adaptateurs d'entrée/sortie tiers.
- Seul le stockage Système (c'est-à-dire le stockage utilisé par le système d'exploitation) est implémenté dans le cadre de ce Service. Tous les services liés à l'installation et à la configuration du stockage de données doivent être commandés à part. Des frais séparés s'appliquent.
- Les serveurs ne seront pas connectés à un système de stockage déjà utilisé par d'autres systèmes.
- Le Service n'inclut pas la configuration de la gestion des ressources du système d'exploitation Solaris.

- L'installation d'un serveur SunMC n'est pas incluse dans le Service.
 - Le serveur doit être un serveur Sun acheté auprès de Sun ou d'un revendeur agréé Sun.
- Sun effectuera les activités suivantes, comme décrit en détail ci-dessous :
- Introduction au service Sun Application Readiness Service
 - Contrôle du service Sun Application Readiness Service
 - Conception du système
 - Spécifications de construction du serveur Sun
 - Test de l'installation de gestion du volume (disques d'initialisation Solaris)
 - Personnalisation de la configuration du Système
 - Test du serveur Sun
 - Déploiement du service Sun i-Runbook
 - Transfert opérationnel
 - Clôture du service Sun Application Readiness Service

Récapitulatif des prestations livrables du Service :

- Document de lancement de projet (PID)
- Plan de projet
- Minutes des réunions formelles
- Journal des risques
- Journal des problèmes
- Rapports de progression
- Documentation de conception Système
- Plan de test
- Spécifications de construction du serveur Sun
- Sauvegarde de niveau système du serveur Sun
- Tests d'installations du serveur Sun terminés et documentés
- Test de l'installation de gestion du volume terminés et documentés pour l'environnement d'initialisation Solaris
- Système configuré conformément au document de conception et à la spécification de construction approuvés
- Tests du serveur Sun terminés et documentés
- Sun i-Runbook installé et configuré
- Sauvegardes Système
- Certificat de transfert signé
- Dossier de projet

1.1 Introduction au service Sun Application Readiness Service

Sun travaillera avec le Client pour étudier les conditions et prérequis de Sun en vue de l'exécution du Service. En outre, Sun organisera une réunion de lancement du projet avec les contacts désignés du Client afin de finaliser l'approche de qualité du Service et de discuter les rôles, les responsabilités et le calendrier de travail. Pour faciliter la fourniture du Service, Sun et

le Client s'accorderont sur un calendrier de travail pour le Service et de délais généraux pour l'exécution du Service, qui peuvent inclure des réunions supplémentaires et l'identification de jalons spécifiques, le cas échéant.

Dans le cadre de l'introduction du Service, Sun :

- Préparera un plan de projet détaillé, qui identifiera les activités, les ressources et les délais à respecter ;
- Établira des mécanismes de contrôle du projet ;
- Créera un document de lancement de projet (PID).

Ce document détaillera l'organisation spécifique du projet, y compris les chemins des rapports de gestion de Sun et du Client. Il contiendra également des sections relatives aux suppositions, aux risques, au contrôle des modifications et au contrôle de la qualité.

1.1.1 Prérequis à l'activité

- Liste des contacts du Client pour la fourniture du Service.

1.1.2 Prestations livrables de l'activité

- Document de lancement du projet.
- Plan de projet.

1.2 Contrôle du service Sun Application Readiness Service

Des rapports de progression seront générés et abordés au cours des réunions d'examen entre le chef de projet Sun et le chef de projet du Client. Les problèmes et les risques liés au projet identifiés au cours du Service seront documentés par le chef de projet Sun et examinés au cours du Service par Sun et le Client.

1.2.1 Prestations livrables de l'activité

- Minutes des réunions (afin de documenter les sujets abordés).
- Journal des risques (afin de documenter les risques identifiés par rapport au projet).
- Journal des problèmes (pour documenter les problèmes identifiés à résoudre avec le Client).
- Rapports de progression (pour documenter la progression vers les objectifs du projet).

1.3 Conception du système

Sun désignera un consultant de conception responsable de la conception globale du Système. Sun évaluera et documentera les exigences techniques et métier du Client. Ces exigences seront ensuite analysées pour créer la documentation de conception qui décrira tous les composants du Système, y compris mais sans limitation :

- Serveurs
- Stockage
- Réseaux de stockage (SAN)
- Sauvegarde et restauration
- Sécurité
- Gestion du Système et gestion des opérations
- Applications

La documentation fournira une décomposition détaillée de chaque composant technique en sous-composants. Les exemples suivants illustrent la décomposition en niveaux couverte par cette activité :

- Serveurs : nombres et types des CPU, mémoire, sous-systèmes d'E/S, zones Solaris et packages logiciels.
- Stockage : taille du volume, taille du système de fichiers et packages logiciels.
- Clusters : configurations de nœuds et stratégies de basculement, groupes de ressource et services de données.
- Sécurité et réseau.
- Sauvegarde/Restauration : nombre de clients, serveurs et composants de stockage, packages logiciels et stratégies de sauvegarde/restauration.

La documentation de conception inclura un document de conception de haut niveau et pourra inclure un ou plusieurs documents de conception détaillé, selon la nature de la technologie et les exigences du Système. Avant de commencer toute activité de conception détaillée, Sun fournira au Client ce document de conception, qui se concentrera sur les sous-systèmes individuels à l'intérieur de chaque composant. Si nécessaire, des documents d'information supplémentaires peuvent également être fournis afin d'offrir des informations générales sur les technologies Sun appropriées.

Sun fournira la documentation de conception du Système au Client avant de commencer toute activité de spécification de construction.

Une fois les exigences Système assimilées, un plan de test couvrant tous les composants de la conception du Système sera généré. Il se basera sur les pratiques préférées de Sun et sera fourni au Client avant le lancement de tout test.

1.3.1 Prérequis à l'activité

- Évaluation des exigences du Client.

1.3.2 Prestations livrables de l'activité

- Documentation de conception Système.
- Plan de test.

1.4 Spécifications de construction du serveur Sun.

Sun doit consulter le Client afin de développer une spécification de construction détaillée pour chaque serveur Sun qui sera utilisé au cours de l'installation.

La spécification de construction doit détailler la configuration du matériel et du logiciel Système Sun fourni, la disposition des disques du Système et la configuration réseau. La spécification de construction doit se baser sur les pratiques préférées de Sun.

Pour chaque serveur Sun, Sun doit documenter les éléments suivants :

- Configuration du client DNS, NIS et NIS+
- Disposition du disque système, y compris la permutation
- Copie miroir du disque système et gestion du volume logique
- Révisions du système d'exploitation et toute exigence de patch spécifique
- Fuseau horaire
- Packages de système d'exploitation à installer

- Exigences de configuration de domaine (jusqu'à deux (2) domaines)
- LOM (le cas échéant)
- Tous les logiciels séparés à installer

Les spécifications de construction doivent être basées sur la documentation de conception du Système.

La procédure de test de l'installation conformément au plan de test de l'installation Sun standard doit être décrite par Sun et confirmée par le Client.

Sun fournit les spécifications de construction au Client pour révision et approbation avant que Sun ne commence la construction du Système.

1.4.1 Prérequis à l'activité

- Documentation de conception Système.
- Exigences de configuration fournies par le Client.

1.4.2 Prestations livrables de l'activité

- Spécifications de construction du serveur Sun.

1.5 Installation du serveur Sun

Au cours de l'installation, Sun déballe, assemble, connecte et effectue des essais à chaud ou à froid sur le matériel comme décrit dans les spécifications de construction du serveur Sun. Sun installera, appliquera des patches et octroiera la licence du logiciel Système conformément aux spécifications de construction du serveur Sun.

Sun effectuera une sauvegarde de base des disques du Système sur un support fourni par le Client à l'aide de l'utilitaire ufsdump de Solaris.

1.5.1 Prérequis à l'activité

- Recommandations de visite du site implémentées (le cas échéant).
- Spécifications de construction du serveur Sun
- Fourniture d'une infrastructure réseau totalement opérationnelle comme décrite dans la spécification de construction.

1.5.2 Prestations livrables de l'activité

- Sauvegarde du disque système du serveur Sun.

1.6 Test de l'installation du serveur Sun

Sun doit effectuer une série de tests sur les serveurs Sun comme décrit dans le plan de test afin d'évaluer les fonctionnalités RAS (fiabilité, disponibilité et simplicité de maintenance) des serveurs dans l'environnement de centre de données du Client. Sun doit effectuer les tests conjointement avec l'équipe du Client, puis documenter et remettre les résultats au Client.

1.6.1 Prérequis à l'activité

- Plan de test.

1.6.2 Prestations livrables de l'activité

- Tests terminés et documentés.

1.7 Déploiement du service Sun i-Runbook édition standard

Sun i-Runbook est un ensemble basé sur le Web de procédures d'administration système conçues pour les composants du centre de données du Client. Les pratiques préférées de Sun seront utilisées. Ces procédures couvrent des sujets tels que le démarrage et l'arrêt de composants et d'applications, les tâches d'administration générales, les tâches de maintenance, de dépannage et de récupération, et proposent des informations de référence. Les procédures seront organisées en modules faciles à parcourir et fournies avec des manuels de l'utilisateur final et des pages de manuel techniques.

Le Sun i-Runbook dispose d'un mécanisme de recherche, Explorer Reader (qui permet l'affichage dans un navigateur Web des rapports de construction de l'Explorer), ainsi que d'une structure basée sur la technologie Java qui permet au Client d'ajouter du contenu au Sun i-Runbook. Des instructions et des modèles seront inclus.

Le déploiement de Sun i-Runbook comprend :

- Les modules Sun i-Runbook appropriés à l'installation matérielle couverte par la présente Liste de services ;
- La configuration de Sun i-Runbook pour refléter les informations de contact et de contrat de service du Client ;
- La démonstration des fonctions et fonctionnalités du Sun i-Runbook aux principaux membres de l'équipe du Client ;
- Le transfert d'informations relatives à l'utilisation des modèles et lignes directrices fournis par Sun pour ajouter du contenu et des documents au Sun i-Runbook.

1.7.1Prérequis à l'activité

Aucun.

1.7.2Prestations livrables de l'activité

- Sun i-Runbook installé et configuré.

Un Sun i-Runbook basé sur le Web, qui peut être utilisé selon les dispositions de la provision de licence "Éléments du service" de la section Hypothèses de cette Liste de services.

1.8 Transfert opérationnel

Sun sauvegardera la configuration Système (le cas échéant) sur un support fourni par le Client. Les procédures opérationnelles pour le Système doivent être présentées et les mots de passes remis au Client. La responsabilité du fonctionnement et de la gestion du Système est alors transférée au Client et/ou à son organisme de support désigné. Le Client doit signer un certificat de transfert qui confirme que toutes les activités d'installation essentielles ont bien été accomplies.

1.8.1 Prérequis à l'activité

- Résultats des tests signés.

1.8.2 Prestations livrables de l'activité

- Sauvegardes Système.
- Certificat de transfert signé (le cas échéant).

1.9 Clôture du service Sun Application Readiness Service

Une réunion de clôture du projet aura lieu entre Sun et le Client pour :

- Confirmer le transfert de toutes les prestations livrables, y compris celles qui ont été amendées par le PID et toute action de contrôle des changements ultérieurs ;
- Confirmer que les accords de support requis sont en place ;
- Confirmer que tous les problèmes actuels du projet ont été résolus ou qu'il existe un accord pour leur résolution après la clôture du projet ;
- Signer le formulaire d'exécution du service, qui documente l'exécution du Service.

1.9.1 Prérequis à l'activité

- Toutes les activités doivent être terminées.

1.9.2 Prestations livrables de l'activité

- Formulaire d'exécution du service.

2 Responsabilités du Client

Le Client fournira à Sun ce qui suit :

- Un chef de projet :
 - Conformément aux exigences de Sun, il assure la gestion et la direction du personnel afin de garantir le bon déroulement du projet.
 - Il fournit en temps opportun toutes les informations et ressources utiles afin de permettre à Sun de livrer le Service.
 - Il est facilement joignable et disponible sur le terrain lorsque cela est requis par Sun pendant la durée du service.
 - Il coordonne toutes les réunions de projet requises avec le personnel de projet du Client, le cas échéant.
 - Il reçoit toutes les livraisons créées en raison de ce service.
 - Il accorde toutes les autorisations requises pour le Client en vertu de la procédure d'escalade ci-dessous.
- Une zone de travail adéquate, aussi bien que l'accès aux téléphones, photocopieuses, fax, salles de conférence et équipements d'impressions.
- Une liste ou un résumé des exigences métier appropriées du Client, ainsi que tous les accords de niveau de service appropriés.
- Accès au personnel clé du Client, notamment les membres des équipes commerciales, informatiques et opérationnelles.
- Un parking et l'accès selon les exigences de Sun pour la livraison du Service.
- Une réponse opportune (c.-à-d., dans une période de temps qui ne compromet pas la livraison programmée du Service Sun) à toutes les demandes d'informations de Sun.
- Des informations et un service de support en temps utile (c.-à-d., dans une période de temps qui ne compromet pas la livraison programmée du Service par Sun) émanant des fournisseurs d'équipements et de services non Sun, à la demande de Sun.
- Toute norme de rendement opérationnelle appropriée utilisée par le Client et liée à la fourniture du Service.
- Une réponse opportune (c.-à-d., dans une période de temps qui ne compromet pas la livraison programmée du Service Sun) à toutes les demandes de révision de la documentation liée au Service.

- Le Client fournira à l'équipe de projet Sun l'accès aux ressources de gestion et/ou techniques pour la prise de décisions critiques liées au Service. Une période de 24 heures sera requise pour tout mémorandum de "Demande de prise de décision".
- Le Client fournira toute l'assistance nécessaire pour assurer un accès opportun aux vendeurs tiers et aux autres ressources du Client, à la demande de Sun.
- Le Client fournira à l'équipe de projet Sun l'accès à toute la documentation liée au projet, à la demande de Sun.
- Le Client doit approuver toutes les demandes de changement du champ d'application de manière raisonnable et opportune.
- Une procédure d'escalade avec les informations de contact à utiliser si Sun n'obtient pas de réponse opportune ou si la non-conformité de la part du Client affecte sérieusement la fourniture du Service dans les délais impartis ("Procédure d'escalade").

3 Responsabilités de Sun

Un chef de projet Sun pour le Service se charge de coordonner les activités de gestion du projet avec le chef de projet désigné par le Client. Le chef de projet Sun aura pour responsabilité première de coordonner toutes les activités et prestations livrables relatives au dit Service, y compris la planification des ressources, et de confirmer que les activités du projet et les prestations livrables relèvent du domaine d'application de cette Liste de services et des jalons liés. Il servira d'interlocuteur unique de Sun pour ledit Service.

4 Hypothèses

La prestation du Service par Sun est soumise aux hypothèses suivantes, ainsi qu'à toute autre condition mentionnée dans la Liste de services. Sun se réserve le droit de modifier le prix, le champ d'application ou le calendrier de la prestation du Service, dans l'éventualité où l'une des hypothèses s'avère inexacte ou incomplète, ou si le Client n'assume pas l'une des responsabilités mentionnées dans cette présente Liste de services :

- Le Client dispose de licences valides pour tous les logiciels tiers couverts par le Service, et toutes les licences couvrent également l'utilisation des logiciels par Sun.
- Sun livrera le Service sur un seul site, sauf spécification contraire. Un site consiste en un bâtiment. Sun se réserve le droit de déterminer, à sa seule discrétion, si l'emplacement d'un ou plusieurs serveurs ou sous-systèmes de stockage constitue bien un seul site. S'il existe plus d'un seul site, le Client encourt des frais de transport et des coûts de main d'œuvre supplémentaires, basés sur le temps passé, le matériel utilisé et les tarifs Sun en vigueur.
- Tout calendrier de Service élaboré par Sun constitue la meilleure planification commercialement raisonnable possible au vu des informations en sa possession. La durée réelle du Service peut varier.
- Le Client affectera du personnel qualifié et compétent afin de fournir un support à Sun (par exemple, un administrateur système ayant suivi une formation adéquate).
- L'exécution du service par Sun implique que le Client effectue des sauvegardes régulières sur le site proposé avant l'exécution du Service par Sun. Sun n'est en aucun cas responsable des données du Client dans le cadre de l'exécution du Service.
- Les réunions seront organisées à une date, une heure et dans un lieu qui conviennent aux deux parties.
- Sun se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour tout rôle relatif au Service, tel que Sun le juge approprié et à son appréciation exclusive.
- Le Service prend effet à la date convenue entre Sun et le Client.

- La réception de la livraison par le Client sous-entend l'acceptation des tâches et des prestations livrables décrites dans cette Liste de services.
- Seules les prestations livrables répertoriées dans la Liste de services sont prises en charge par Sun.
- Sauf indication contraire de Sun, toute documentation liée aux Services requise par Sun doit lui être fournie, au moins une semaine avant la première visite sur site de Sun.
- Tout le travail sera effectué au cours des heures de travail normales.
- Sun fera des efforts commercialement raisonnables pour respecter les délais critiques identifiés par le Client et acceptés par écrit par un représentant autorisé de Sun.
- La portée de ce Service ne s'étend pas à la mise en œuvre de toute recommandation découlant de cette Liste de services.
- Le Client permettra à Sun d'accéder au centre de données du Client et à tous les documents nécessaires, dans un délai de 24 heures après le début du Service ou l'arrivée du personnel Sun sur le site, selon l'événement qui se produit en premier. Si le personnel Sun ne bénéficie pas d'un accès au centre de données ou à tous les documents nécessaires dans ce délai, le Client devra s'acquitter de frais supplémentaires basés sur le temps passé, le matériel utilisé et les tarifs Sun, pour chaque jour complet ou partiel durant lequel le centre de données ou les documents restent inaccessibles pour Sun. Si le personnel Sun se voit dans l'obligation de quitter le site du Client puis d'y revenir suite à l'incapacité du Client à fournir les accès adéquats, le Client devra s'acquitter de frais supplémentaires couvrant les frais de transports dans les deux sens, basés sur les tarifs Sun en vigueur.
- Toutes les spécifications de construction, les spécifications de conception, les Runbooks, les manuels d'utilisation, les rapports d'architecture, les documents de conception Système, les scripts personnalisés, les plans de test et/ou toute autre documentation (désignés collectivement sous le nom "Éléments du Service") fournis au Client contiennent la propriété intellectuelle, des informations confidentielles et des secrets commerciaux de Sun, et sont soumis aux dispositions suivantes :
 - Sun offre au Client une licence limitée non exclusive et non transférable pour utiliser et reproduire des Éléments du Service pour son propre usage commercial interne, dans le pays identifié dans l'en-tête de la présente Liste de services. La licence est limitée : (1) au fonctionnement et à l'entretien de la part du Client du matériel et du logiciel pour lesquels les Éléments du Service ont été fournis ; (2) à la reproduction par le Client de toutes les notices de droits propriétaires de Sun sans les modifier ; (3) à la copie en ligne unique des Runbooks par le Client, à des fins d'archivage uniquement ; (4) au paiement par le Client des frais correspondants au nombre de copies et au nombre d'utilisateurs de chacun des Éléments du Service. Sun conserve également tous les droits, titres et intérêts, y compris, mais sans limitation, tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux idées, concepts, spécialités, programmes, systèmes, méthodologies, données ou autres équipements incorporés, sous-jacents ou déduits de l'ensemble des Éléments du Service. Le Client s'engage à ne pas concéder en sous-licence, distribuer, affecter, revendre ou transférer un Élément du Service.
 - Tout logiciel de Sun requis par le Client pour le Service doit être obtenu séparément et est soumis à des termes et conditions séparés, comprenant sans y être limité des conditions de paiement. Aucune licence d'utilisation de logiciels de Sun n'est accordée dans la présente Liste de services.
 - Sun ne fournira aucun support, y compris mais sans limitation pour les mises à niveau et les mises à jour, pour les Éléments du Service ou tout logiciel Sun selon la présente Liste de services.

- Aucune licence n'est accordée pour utiliser les Éléments du Service sur des sites tiers, sauf accord écrit explicite de la part d'un représentant autorisé de Sun.
- Dans la mesure de la loi applicable, le Client ne peut en aucun cas modifier, décompiler, démonter, décrypter, extraire ou effectuer de l'ingénierie inverse sur l'un des Éléments du Service.
- Après la livraison, la gestion des prestations livrables (dont le matériel et les logiciels) incombe au Client. Par conséquent, Sun interviendra sur les prestations livrables conformément à la responsabilité de Sun établie dans tout autre contrat de support de Sun détenu par le Client et pour lesquels les frais applicables ont été acquittés.
- Le Client signera le formulaire d'exécution du service une fois que Sun aura exécuté toutes les tâches et fourni toutes les prestations livrables définies dans cette Liste de services ; étant entendu, toutefois, que le fait que le Client ne signe pas le formulaire d'exécution du service n'a aucune incidence sur l'acceptation du Service.

Ce Service est assujéti au contrat de services existant entre Sun et le Client régissant la livraison des Services. S'il n'existe pas de contrat de services régissant la livraison des Services entre Sun et le Client, la livraison des Services par Sun est soumise aux termes disponibles à l'adresse : www.sun.com/sales/salesterms. La présente Liste de services ou le présent Descriptif des prestations ne constitue par une offre de la part de Sun. Sauf indication contraire, les Services décrits ci-dessus ne sont proposés que dans le pays susmentionné, dans les limites de leur disponibilité. Toute mention du "Client" dans cette Liste de services ou ce Descriptif des prestations fait référence à la partie autorisée à recevoir les Services. Tous les autres termes définis dans cette Liste de services correspondent aux définitions trouvées dans le contrat de services existant entre Sun et le Client ou aux termes commerciaux disponibles sous www.sun.com/sales/salesterms, quels que soient les termes qui s'appliquent.

Dernière révision : mai 2009