

Sun StorageTek Business Impact Analysis Service
Serviço de Análise de Impacto Comercial Sun StorageTek

Brasil

1. Escopo

Este Serviço oferece ao Cliente uma Análise de Impacto Comercial em um local e em até três unidades comerciais.

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

- **Início do Serviço.** A Sun realizará uma reunião de início de projeto com as partes interessadas para que possa criar um plano de projeto para documentar o seguinte:
 - Determinar os aplicativos e sistemas comerciais que devem ser avaliados
 - Identificar os gerentes comerciais da área funcional e outras equipes-chave
 - Definir o cronograma das entrevistas
 - Definir o cronograma do programa
 - Determinar os requisitos comerciais

- **Implementação.** A Sun executará as seguintes tarefas de implementação:
 - Entrevista/pesquisa de equipe
 - Exercícios de coleta de dados
 - Classificação e formalização dos dados das entrevistas
 - Realização de uma reunião de validação da Análise de Impacto Comercial
 - Compilação de um relatório de Análise de Impacto Comercial

- **Teste Funcional.**
 - Validação dos dados compilados com os contatos-chave do cliente

- **Transferência de Conhecimento.**
 - Oferecer instruções básicas sobre o processo de Análise de Impacto Comercial e a transferência de conhecimento final ao cliente
 - Comunicar as informações de projeto
 - Criar um relatório final de Análise de Impacto Comercial

- **Outros Produtos/Serviços a Serem Entregues.**
A Sun realizará uma reunião formal de encerramento para:
 - Examinar as tarefas e os produtos/serviços a serem entregues para este Serviço que a Sun concluiu.
 - Examinar quaisquer providências e obrigações de suporte aplicáveis da Sun.
 - Obter a aprovação do formulário de conclusão do serviço ("Formulário de Conclusão").

3. Responsabilidades do Cliente

- **Backup dos dados atuais.** O Cliente possui cópias de backup atualizadas

dos dados do sistema, e as cópias desses dados, quando apropriado, estarão disponíveis para todos os sistemas conectados a esta solução antes do início de qualquer serviço de implementação.

- **Acesso ao local e aos sistemas.** É responsabilidade do Cliente fornecer acesso a centros de dados, instalações, sistemas, ambientes operacionais e recursos necessários à conclusão das atividades. Isso inclui, sem limites, acesso ao diretório-raiz, acesso à rede, acesso ao sistema, requisitos elétricos, cabeamento e espaço físico apropriado ao serviço.
- **Acesso ao pessoal.** É responsabilidade do Cliente fornecer acesso ao pessoal, incluindo a equipe de gerência, comercial, TI e operacional.
- **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.
- **Notificação de condições especiais.** O Cliente notificará a Sun sobre quaisquer modificações de sistema, aplicativo ou equipamentos que sejam conhecidos como problemas potenciais ou que não sejam compatíveis com os 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.
- **Níveis de software e firmware.** O Cliente garantirá que todos os sistemas host estão em um nível de patch de sistema operacional aceito pela Sun, incluindo fornecedores de adaptadores de barramento de host, de controladores de disco e de chaves.
- **Produtos de terceiros.** O Cliente executará todos os contratos aplicáveis e terá posse e acesso a todos os produtos de terceiros necessários na data de início do projeto.
- **Tempo de inatividade do sistema.** O Cliente garantirá que o tempo de inatividade do sistema será notificado dentro de um prazo razoável para permitir a instalação dos componentes de hardware e software necessários à conclusão deste projeto.

4. Cláusulas Adicionais

- **Os Serviços não incluem:**
 - Serviços de recuperação de desastres ou recuperação de dados.

No caso de o Cliente adquirir os Serviços descritos anteriormente da Sun, esta Lista de Serviços, ou SOW, será incorporada como referência e sujeita aos termos do contrato atual, de acordo com o qual o Cliente pode solicitar produtos e serviços da Sun ("Contrato") ou, se não houver um contrato e ainda assim os Serviços forem

prestados pela Sun, a entrega desses Serviços será regida pelos Termos Gerais da Sun e seu Documento de Aquisição, juntamente com todos os Apêndices aplicáveis a eles. A Sun não está obrigada a executar os Serviços descritos nesta Lista de Serviços, ou SOW, a não ser que o Cliente possua um Contrato em vigor com a Sun e tenha recebido uma confirmação, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra/contratação ou a ordem eletrônica do Cliente para tais Serviços. Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta nem um convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país ou região acima referido. Qualquer referência a “Cliente” nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun.

Última revisão: outubro de 2006