

Service Listing: Sun Cluster Implementation Service

PS-CLNODC

PS-CLRGRC

PS-CLSTND

PS-CLRBK

Brazil

Escopo

Neste serviço de preço fixo, a Sun ("Sun") configurará o software Solaris Cluster ("Software") adquirido pelo Cliente para permitir a implementação do Sun Cluster do Cliente a fim de proporcionar uma base para aplicativos altamente disponíveis essenciais para os negócios ("Serviço"). O Serviço envolve a instalação, a configuração e o teste do Software pela Sun no hardware do Cliente aprovado pela Sun ("Hardware"). A aquisição dos serviços de instalação corporativa de servidor e armazenamento e o serviço de instalação do software Solaris Cluster pelo Cliente são pré-requisitos para este Serviço. A aquisição do serviço Application Readiness Service adequado da Sun pelo Cliente é um pré-requisito deste Serviço para cada plataforma de servidor de alta qualidade ou de gama média (Sun SPARC Enterprise M3000-8000, M9000, T1000-T3000, T5000, Sun Fire 4000-6000) que será configurada como um nó do cluster.

O serviço de implementação do Sun Cluster inclui as seguintes tarefas:

- Número de controle PS-CLNODC Configuração de instâncias exclusivas do Sistema Operacional Solaris ("Nós") no Solaris Cluster.
- Número de controle: PS-CLRGRC: Configuração dos serviços de dados do Software apropriado.
- Número de controle: PS-CLSTND: A configuração do Software incluirá grupos de recursos.
- A personalização do Plano de Procedimentos de Teste para fornecer procedimentos adicionais que a Sun usará para testar o(s) serviço(s) de dados.
- Consultas sobre medidas selecionáveis (não personalizadas) e implementação de tais medidas para aumentar a segurança do Solaris Cluster.
- Configuração, verificação e teste do Solaris Cluster do Cliente conforme o projeto acordado.
- Número de controle PS-CLRBK: Instalação, entrega, personalização e demonstração do Sun i-Runbook para Solaris Cluster. Personalização do Sun i-Runbook, incluindo as informações específicas de um máximo de cinco contatos do Cliente e procedimentos fornecidos pelo Cliente para gerenciamento de aplicativos que se encontram no Sun Cluster. Estes procedimentos fornecidos pelo Cliente não podem ultrapassar o limite de 500 palavras.
- Transferência de informações sobre a configuração do Solaris Cluster por meio da verificação de gerenciamento de configuração do Solaris Cluster.
- Entrega do novo Solaris Cluster ao Cliente.

O serviço de implementação do Sun Cluster não inclui:

- O planejamento ou implementação de um cluster local ou global.
- A implementação de outro software de cluster que não seja o Solaris Cluster.
- O treinamento para o produto Solaris Cluster.
- A instalação ou configuração de aplicativos.

A duração do serviço depende da quantidade total de nós, grupos de recursos e serviços de dados que serão implementados. Calcula-se que pode durar, incluindo o gerenciamento apropriado do projeto, três dias úteis por nó de cluster, um dia e meio por grupo de recurso e um dia para manutenção por serviço de dados. Um dia útil corresponde a um período de oito horas durante uma semana de cinco dias úteis para um único recurso.

A Sun concluirá o Serviço realizando as atividades a seguir:

- Serviço de implementação do Sun Cluster - Descrição do início
- Serviço de implementação do Sun Cluster - Projeto
- Serviço de implementação do Sun Cluster - Implementação do projeto
- Serviço de implementação do Sun Cluster - Teste
- Serviço de implementação do Sun Cluster - Operações e entrega do Sun i-Runbook
- Serviço de implementação do Sun Cluster - Verificação de gerenciamento
- Implementação do Sun Cluster - Conclusão do serviço

Resumo de Produtos/Serviços a Serem Entregues:

- Cronograma do Projeto do Serviço
- Especificação de Projeto do Solaris Cluster
- Plano de procedimentos de teste do Solaris Cluster
- Guia de verificação de gerenciamento do Solaris Cluster
- Formulário de conclusão do serviço

Atividade: Serviço de implementação do Sun Cluster - Descrição do início

A Sun se reunirá com o Cliente para examinar as condições e pré-requisitos da entrega do Serviço e executar as atividades de pré-planejamento. Além disso, a Sun realizará uma reunião de apresentação do projeto com os contatos-chave do Cliente para finalizar a abordagem a ser feita no projeto, discutir funções e responsabilidades e cronograma do trabalho. Na reunião de apresentação, a Sun e o Cliente examinarão questões relativas aos recursos, como espaço de trabalho disponível, acesso a telefones, copiadoras, faxes, conexões de rede local, unidades de fita, salas de conferência e equipamento de impressão solicitados pela Sun para a entrega do Serviço.

Além disso, a conclusão das atividades a seguir é necessária durante esta fase do Serviço:

- O gerente do projeto do Cliente e a Sun examinarão as tarefas descritas nesta Lista de serviços.
- O gerente de projeto do Cliente aprovará e obterá permissões de acesso à rede e aos sistemas para a equipe de projeto da Sun conforme a necessidade para a entrega do Serviço.
- O gerente do projeto do Cliente e a Sun examinarão e chegarão a um acordo sobre o cronograma para o fornecimento do Serviço.

Entrega de Produto/Serviço de Atividade

- Cronograma do Projeto do Serviço.

Atividade: Serviço de implementação do Sun Cluster - Projeto

Após a realização da reunião de apresentação do projeto, a Sun realizará uma série de reuniões de verificação de arquitetura com os representantes do Cliente para verificar a arquitetura planejada para a configuração de Software. Durante essa série de reuniões, a Sun consultará os representantes do Cliente sobre alguns dos seguintes tópicos:

- Especificações de construção do Solaris Cluster
- A configuração do armazenamento compartilhado a ser usado pelos serviços Solaris Cluster HA com base no projeto do Cliente.
- A instalação e a configuração do Veritas CVM e do Oracle UDLM quando o Oracle OPS ou o Oracle RAC fizerem parte da configuração de Software.
- O planejamento e a implementação de grupos de recursos de Software.
- A configuração dos serviços de dados do Solaris Cluster HA.
- A personalização da configuração de Software.
- A personalização do Plano de Procedimentos de Teste para fornecer procedimentos adicionais que a Sun usará para testar o(s) serviço(s) de dados Solaris Cluster HA.
- Medidas de segurança básicas do Solaris Cluster.
-

A Sun documentará todo o projeto de configuração do Software no documento de projeto ("Especificação de Projeto").

Quaisquer variações solicitadas pelo Cliente para as recomendações oferecidas pela Sun durante a fase de projeto ("Variações") serão anotadas na Especificação de Projeto. A Sun não assume responsabilidade alguma por quaisquer falhas na operação ou desempenho do Software devido a Variações. A Sun pedirá que o Cliente valide a Especificação de Projeto, que servirá de base para o processo de configuração.

Entrega de Produto/Serviço de Atividade

- Especificação de Projeto do Solaris Cluster.

Será fornecida ao Cliente uma cópia impressa ou pronta para impressão, que pode ser usada somente conforme estabelecido na cláusula de licença da seção Premissas desta Lista de serviços.

Atividade: Serviço de implementação do Sun Cluster - Implementação do projeto

A Sun concluirá a configuração do Software conforme descrito na Especificação de Projeto do Solaris Cluster.

A Sun realizará uma série de testes funcionais básicos para confirmar que o Software opera de acordo com a Especificação de Projeto. Esses testes abrangerão o Software, o aumento da segurança do Software e o(s) serviço(s) de dados configurado(s) e incluirão quaisquer procedimentos de teste adicionais designados nesta Lista de serviços. Os procedimentos de teste adicionais serão projetados para confirmar o comportamento adequado dos serviços de dados configurados no ambiente de Software, incluindo inicialização, monitoria e parada do aplicativo.

Enquanto os testes são realizados pela Sun, a prática normal é que o Cliente observe os testes. Um representante designado ao Cliente assinará o documento do teste ("Plano de Procedimentos de Teste") quando os testes forem concluídos. A não assinatura do Plano de Procedimentos de Teste por parte do Cliente não tem relação com a aceitação do Serviço.

Entrega de Produto/Serviço de Atividade

- Serviço(s) de dados fornecido pela Sun integrado ao ambiente do Solaris Cluster.

Atividade: Serviço de implementação do Solaris Cluster - Teste

A Sun realizará uma série de testes funcionais básicos para confirmar que o Software opera de acordo com a Especificação de Projeto. Esses testes abrangerão o Software, o aumento da segurança do Software e o(s) serviço(s) de dados configurado(s) e incluirão quaisquer procedimentos de teste adicionais designados nesta Lista de serviços. Os procedimentos de teste adicionais serão projetados para confirmar o comportamento adequado dos serviços de dados configurados no ambiente de Software, incluindo inicialização, monitoria e parada do aplicativo.

Enquanto os testes são realizados pela Sun, a prática normal é que o Cliente observe os testes. Um representante do Cliente assinará o documento de teste ("Plano de Procedimentos de Teste") quando os testes forem concluídos. A não assinatura do Plano de Procedimentos de Teste por parte do Cliente não tem relação com a aceitação do Serviço.

Entrega de Produto/Serviço de Atividade

- Plano de Procedimentos de Teste do Solaris Cluster.

Será fornecida ao Cliente uma cópia impressa ou pronta para impressão, que pode ser usada somente conforme estabelecido na cláusula de licença da seção Premissas desta Lista de serviços.

Atividade: Serviço de implementação do Sun Cluster - Verificação de gerenciamento

A Sun realizará uma verificação de gerenciamento do Solaris Cluster, tratando de questões-chave de gerenciamento do Sun Cluster e abordagens recomendadas no ambiente Sun Cluster.

Entrega de Produto/Serviço de Atividade

- Guia de verificação de gerenciamento do Solaris Cluster.

Será fornecida ao Cliente uma cópia impressa ou pronta para impressão, que pode ser usada somente conforme estabelecido na cláusula de licença da seção Premissas da Lista de serviços.

Atividade: Implementação do Sun Cluster - Conclusão do Serviço

A Sun realizará uma reunião formal com o Cliente 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 e do Cliente.
- Obter a aprovação do Cliente no Formulário de Conclusão do Serviço ("Formulário de Conclusão"). O Cliente assinará o Formulário de Conclusão do Serviço da Sun, desde que a Sun tenha concluído todas as tarefas e tenha entregado todos os produtos/serviços estabelecidos nesta Lista de serviços. A não assinatura do Formulário de Conclusão do Serviço por parte do Cliente não tem relação com a aceitação do Serviço.

Qualquer questão pendente será examinada neste momento.

Entrega de Produto/Serviço de Atividade

- Formulário de Conclusão do Serviço.

Responsabilidades do Cliente:

O Cliente deve fornecer à Sun:

- Um gerente de projeto ("Gerente de Projeto") que esteja capacitado para:
- Orientar a equipe do Cliente, conforme exigência da Sun, para manter o fluxo e os prazos do projeto.
- Fornecer prontamente informações e recursos, conforme a necessidade da Sun, permitindo que a Sun conclua as tarefas descritas nesta Lista de Serviços.
- Estar prontamente disponível e no local, conforme a necessidade da Sun, durante toda a execução do Serviço.
- Receber quaisquer produtos/ serviços a serem entregues, criados como resultado deste Serviço.
- Fornecer quaisquer aprovações necessárias para o Cliente, conforme a cláusula Procedimentos de reajuste 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 principal do Cliente, inclusive a equipe comercial, de TI e operacional.
- Estacionamento e cartões de acesso (conforme exigência da Sun) necessários para a 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 de 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) da revisão de toda a documentação relacionada ao Serviço.
- 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").

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.

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 um local mutuamente acordado.
- A Sun se reserva o direito de usar pessoal subcontratado em qualquer função do Serviço sempre que considerar apropriado.
- O contrato entrará em vigor 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 este Serviço são os 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 pela Sun por escrito.
- A Sun não tem nenhuma declaração a fazer em relação à disponibilidade dos aplicativos instalados ou configurados neste Serviço. O uso do termo "altamente disponível" não corresponde a nenhuma porcentagem fixa de disponibilidade.
- O serviço personalizado de dados desenvolvido pela Sun pode deixar de funcionar corretamente devido a alterações no ambiente do aplicativo incluindo, mas não se limitando a, alterações de nome ou local dos executáveis do aplicativo, alterações de nome ou número de processos de execução que compõem o aplicativo e alterações nos métodos de inicialização, interrupção ou monitoramento do aplicativo. O Cliente assume a responsabilidade pela manutenção do serviço personalizado de dados necessário para oferecer suporte ao aplicativo no ambiente deste e o Cliente compreende que as alterações no ambiente do aplicativo, incluindo, mas não se limitando

àquelas descritas acima, podem fazer com que o aplicativo se comporte de forma anormal no ambiente do Software.

- Os direitos autorais e a titularidade do serviço personalizado de dados e de todas as suas cópias são mantidos pela Sun e/ou por seus licenciadores. 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 no Serviço personalizado de dados, na documentação do Serviço personalizado de dados e no Plano de procedimentos de teste. O Cliente não sublicenciará, distribuirá, designará, revenderá nem transferirá nenhum Serviço personalizado de dados, documentação do Serviço personalizado de dados nem o Plano de procedimentos de dados. Nenhuma afirmação presente nesta cláusula modifica outro contrato de licença entre as partes ou dá ao Cliente direitos ou licença para qualquer tipo de produto da Sun. Qualquer tipo de violação desta cláusula será considerada uma violação grave do contrato aplicável que regula o Serviço e/ou esta Lista de serviços.
- A Sun concede ao Cliente uma licença não-exclusiva e intransferível para usar o Serviço personalizado de dados nos Estados Unidos e para usar e modificar os métodos de início, interrupção e monitoramento específicos do aplicativo Serviço personalizado de dados, desenvolvido pelo Sun Professional Services como parte deste Serviço, para fins internos somente nos Estados Unidos. O Cliente reproduzirá e aplicará, sem modificações, todas as notas de direitos de propriedade da Sun e/ou de seus licenciadores em todas as cópias do Serviço personalizado de dados.
- A Sun entrará em contato com o Cliente e avaliará a capacidade do aplicativo do Cliente de ser executado em um ambiente do Solaris Cluster que utiliza um serviço personalizado de dados, se necessário. Caso a Sun determinar em qualquer momento durante a entrega deste Serviço que o aplicativo do Cliente não pode ser executado em um ambiente do Solaris Cluster ou que é necessário o desenvolvimento do serviço personalizado de dados com o uso de métodos não-padrão, este resultado será documentado e discutido com o Cliente e ambas partes podem encerrar a tarefa Serviço personalizado de dados desta Lista de serviços. Caso a tarefa seja encerrada, o Cliente não terá que pagar pelo desenvolvimento do Serviço personalizado de dados. O restante da Lista de serviços permanecerá em vigor e, neste caso, serão cobradas as taxas pertinentes.
- Todas as especificações de construção, inventários, informações de configuração, manuais, guias de operações, relatórios de arquitetura, documentos de projeto da solução, scripts personalizados e especificações do teste (coletivamente "Itens do Serviço") fornecidos ao Cliente contém direitos de propriedade intelectual, informações confidenciais e segredos comerciais da Sun sujeitos a:
 - A Sun concede ao Cliente uma licença 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 e unicamente para execução e manutenção do hardware e software para os quais os Itens do Serviço foram fornecidos, sujeita às seguintes restrições: (1) o Cliente de reproduzir todas as notas de direitos de propriedade intelectual da Sun sem modificações em todas as cópias dos Itens do Serviço; (2) o Cliente deve fazer apenas uma cópia on-line de manuais para fins de arquivamento; e (3) o Cliente deve pagar as taxas pertinentes de acordo com a quantidade de Itens do Serviço criada e a quantidade de usuários que têm acesso aos Itens do Serviço.
- Os direitos autorais e a titularidade do software e dos manuais e de todas as suas cópias são mantidos pela Sun e/ou por seus licenciadores. Esta Lista de serviços não transfere a posse de nenhum tipo de direito de propriedade intelectual nem das atividades contempladas neste documento. O Cliente não adquire nenhum tipo de participação de propriedade nos Itens do Serviço e não pode sublicenciar, distribuir, designar, vender nem transferir nenhum 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 pela Sun no decorrer da realização do Serviço em todos os Itens do Serviço.
- A Sun não proporcionará suporte, incluindo, mas não se limitando a atualizações dos Itens do Serviço, exceto se explicitamente concedido por escrito pela Sun.
- Não será concedida nenhuma licença para uso dos Itens do Serviço ou do conjunto de ferramentas recomendado pela Sun em locais de terceiros, a não ser que seja expressamente aceito por escrito pela Sun.
- A menos que o cumprimento desta cláusula seja proibido pela lei, o Cliente não modificará, descompilará, desmontará, denigrará, extrairá nem reverterá a engenharia de nenhum dos Itens do Serviço.
- O Cliente fornecerá os Itens do Serviço somente aos funcionários e contratados que assinaram um acordo de confidencialidade semelhante aos termos e condições de confidencialidade presentes neste contrato de serviço ou o acordo de não-divulgação que regula este Serviço. O Cliente manterá a confidencialidade dos Itens do Serviço da mesma forma em que protege suas próprias informações confidenciais, mas de nenhum modo inferior a um grau de proteção razoável .
- Após a entrega, a responsabilidade pela administração de quaisquer componentes do Serviço (incluindo hardware e software) passa a ser do Cliente. Posteriormente, a Sun trabalhará somente nos componentes do Serviço proporcionados de acordo com a responsabilidade da Sun com base em qualquer contrato de suporte contratado pelo Cliente.
- O Cliente assinará o Formulário de Conclusão do Serviço da Sun, desde que a Sun tenha concluído todas as tarefas e tenha entregado todos os produtos/serviços estabelecidos nesta Lista de serviços. A não assinatura do Certificado de Conclusão e Entrega por parte do Cliente não tem 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 referido. 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