

Service Listing: Sun Cluster Implementation Service

PS-CLNODC

PS-CLRGRC

PS-CLSTND

PS-CLRBK

Chile

Alcance

En este servicio de precio fijo, Sun ("Sun") configurará el software Solaris Cluster ("Software") adquirido por el Cliente para habilitar la implementación de Sun Cluster del Cliente y proporcionarle una base para aplicaciones de amplia disponibilidad para actividades comerciales críticas ("Servicio"). El Servicio incluye la instalación, configuración y prueba por parte de Sun del Software en el hardware del Cliente aprobado por Sun ("Hardware"). La adquisición de Servicios de Instalación de Server y Storage Enterprise y el Servicio de Instalación del Software Solaris Cluster de Sun son prerequisites que el Cliente debe cumplir para este Servicio. La adquisición del Servicio de Preparación de la Aplicación adecuado por parte del Cliente a Sun es un prerequisite para este Servicio para cada plataforma de servidor avanzada o de gama media (Sun SPARC Enterprise M3000-8000, M9000, T1000-T3000, T5000, Sun Fire 4000-6000) que se deba configurar como nodo del clúster.

El Servicio de Implementación de Sun Cluster consta de las siguientes tareas:

- La configuración del número de pieza PS-CLNODC de copias del sistema operativo Solaris ("Nodos") en Solaris Cluster.
- Número de pieza: PS-CLRGRC: La configuración de los servicios de datos adecuados del Software.
- Número de pieza: PS-CLSTND: La configuración del Software incluirá grupos de recursos.
- La adaptación del Plan de Procedimientos de Pruebas para proporcionar procedimientos adicionales que Sun utilizará para probar los servicios de datos.
- El análisis sobre medidas seleccionables (no adaptables) para aumentar la seguridad de Solaris Cluster y su implementación.
- La configuración, verificación y prueba de la versión de Solaris Cluster del Cliente según el diseño acordado.
- Número de pieza PS-CLRBK: La instalación, entrega, personalización y demostración de Sun i-Runbook para Solaris Cluster. Personalización de Sun i-Runbook, incluida la información de contacto específica del cliente y hasta un máximo de cinco procedimientos adicionales proporcionados por el Cliente para administrar aplicaciones residentes en Sun Cluster. Estos procedimientos proporcionados por el cliente no pueden superar un total de 500 palabras.
- La transferencia de información sobre la configuración de Solaris Cluster a través de la Revisión de Gestión de la Configuración de Solaris Cluster.
- Entrega del nuevo Solaris Cluster al Cliente.

El Servicio de implementación de Sun Cluster no incluye:

- El diseño o la implementación de un clúster de nivel de conjunto de edificios o nivel Geo.
- Implementación del software de clúster que no sea Solaris Cluster.
- Capacitación en el producto Solaris Cluster.
- Instalación o configuración de cualquier aplicación.

La duración de este servicio depende de la cantidad total de nodos, de los grupos de recursos y de los servicios de datos que se deben implementar. Se calcula que puede llevar, incluido el proyecto adecuado, tres días hábiles por nodo de clúster, un día y medio por grupo de recursos y un día por servicio de datos. Un día hábil abarca ocho horas de trabajo durante una semana de trabajo de cinco días para un solo recurso.

Para completar el Servicio, Sun realizará las siguientes actividades:

- Servicio de Implementación de Sun Cluster: descripción inicial
- Servicio de Implementación de Sun Cluster: diseño
- Servicio de Implementación de Sun Cluster: implementación del diseño
- Servicio de Implementación de Sun Cluster: prueba
- Servicio de Implementación de Sun Cluster: operaciones y entrega de Sun i-Runbook
- Servicio de Implementación de Sun Cluster: revisión de la Gestión
- Implementación de Sun Cluster: cierre del servicio

Resumen de prestaciones del Servicio:

- Programa del proyecto del Servicio
- Documento de Especificaciones del Diseño de Solaris Cluster
- Plan de Procedimientos de Pruebas de Solaris Cluster
- Guía de Revisión de la Gestión de Solaris Cluster
- Formulario de finalización del Servicio

Actividad: Servicio de Implementación de Sun Cluster: descripción inicial

Sun se reunirá con el Cliente para revisar las condiciones y prerrequisitos para la entrega del Servicio y para llevar a cabo las actividades de planificación. Asimismo, Sun convocará una reunión inicial de proyecto con los contactos clave del Cliente para acordar el enfoque del proyecto y determinar las funciones y responsabilidades, así como el programa de trabajo. Durante esta reunión, Sun y el Cliente revisarán la disponibilidad de recursos que necesita Sun para prestar el Servicio, como por ejemplo, espacio disponible, acceso a teléfonos, fotocopiadoras, máquinas de fax, conexiones LAN, unidades de cinta, salas de conferencia e impresoras.

Además, durante esta etapa del Servicio, se deberán completar las siguientes actividades:

- El Jefe de Proyecto del Cliente y Sun revisarán las tareas descritas en esta Lista de servicios.
- El Jefe de Proyecto del Cliente aprobará y permitirá que el Equipo del Proyecto de Sun pueda acceder al sistema y a la red en la medida necesaria para proporcionar el Servicio.
- El Jefe de Proyecto del Cliente y Sun revisarán y acordarán el programa según el cual se proporcionará el Servicio.

Prestaciones de la actividad

- Programa del proyecto del Servicio.

Actividad: Servicio de Implementación de Sun Cluster: diseño

Después de la reunión inicial, Sun convocará una serie de reuniones de revisión arquitectónica con los representantes del Cliente para estudiar la arquitectura esperada de la configuración del Software.

Durante estas reuniones, Sun consultará con los representantes del Cliente sobre los siguientes temas:

- Documento de Especificaciones de construcción de Solaris Cluster.
- La configuración del sistema de almacenamiento compartido que utilizarán los Servicios de alta disponibilidad de Solaris Cluster basándose en el diseño del Cliente.
- La instalación y configuración de Veritas CVM y Oracle UDLM cuando Oracle OPS u Oracle RAC formen parte de la configuración del Software.
- El diseño y la implementación de grupos de recurso para el Software.
- La configuración de los servicios de datos de alta disponibilidad de Solaris Cluster.
- La adaptación de la configuración del Software.
- La adaptación del Plan de Procedimientos de Pruebas para proporcionar procedimientos adicionales que Sun utilizará para probar los servicios de alta disponibilidad de datos de Solaris Cluster.
- Medidas de seguridad básicas para Solaris Cluster.

Sun incluirá el diseño completo de la configuración del Software en los documentos de diseño ("Documento de Especificaciones del Diseño").

Todo cambio que el Cliente solicite en las recomendaciones ofrecidas por Sun durante la fase de diseño ("Cambios") se anotarán en el Documento de Especificaciones del Diseño. Sun no será responsable por cualquier defecto en el funcionamiento o rendimiento del Software debido a dichos Cambios. Sun solicitará al Cliente que valide el Documento de Especificaciones del Diseño para utilizarlo como base para el proceso de configuración.

Prestaciones de la actividad

- Documento de Especificaciones del Diseño de Solaris Cluster.

Será proporcionado al Cliente en copia impresa o lista para imprimirse, que sólo podrá utilizarse según lo especificado en las disposiciones de la sección Suposiciones de esta Lista de servicios.

Actividad: Servicio de Implementación de Sun Cluster: implementación del Diseño

Sun configurará el Software según lo descrito en el Documento de Especificaciones del Diseño de Solaris Cluster.

Sun llevará a cabo una serie de pruebas funcionales básicas para confirmar que el Software funciona según el Documento de Especificaciones del Diseño. Estas pruebas incluirán el Software, el aumento de la seguridad del Software y los servicios de datos configurados. Asimismo, se contemplarán otros procedimientos de prueba adicionales en virtud de lo estipulado en la Actividad de Diseño de esta Lista de servicios. Estos procedimientos de prueba adicionales se diseñarán de manera que comprueben que el comportamiento de los servicios de datos configurados sea el adecuado dentro del entorno del Software, incluidos el inicio, el control y la detención de la aplicación.

El Cliente podrá observar mientras Sun efectúa las pruebas. Un representante designado por el Cliente deberá firmar los documentos de las pruebas ("Plan de Procedimientos de Pruebas") una vez finalizadas. Si el Cliente no firma el Plan de Procedimientos de Pruebas, ello no constituirá la no aceptación del Servicio.

Prestaciones de la actividad

- Los servicios de datos proporcionados por Sun integrados en el entorno de Solaris Cluster.

Actividad: Servicio de Implementación de Solaris Cluster: prueba

Sun llevará a cabo una serie de pruebas funcionales básicas para confirmar que el Software funciona según el Documento de Especificaciones del Diseño. Estas pruebas incluirán el Software, el aumento de la seguridad del Software y los servicios de datos configurados. Asimismo, se contemplarán otros procedimientos de prueba adicionales en virtud de lo estipulado en la Actividad de Diseño de esta Lista de servicios. Estos procedimientos de prueba adicionales se diseñarán de manera que comprueben que el comportamiento de los servicios de datos configurados sea el adecuado dentro del entorno del Software, incluidos el inicio, el control y la detención de la aplicación.

El Cliente podrá observar mientras Sun efectúa las pruebas. Un representante del Cliente deberá firmar los documentos de las pruebas ("Plan de Procedimientos de Pruebas") una vez finalizadas. Si el Cliente no firma el Plan de Procedimientos de Pruebas, ello no constituirá la no aceptación del Servicio.

Prestaciones de la actividad

- Plan de Procedimientos de Pruebas de Solaris Cluster.

Será proporcionado al Cliente en copia impresa o lista para imprimirse, que sólo podrá utilizarse según lo especificado en las disposiciones de la sección Suposiciones de esta Lista de servicios.

Actividad: Servicio de Implementación de Sun Cluster: revisión de la Gestión

Sun llevará a cabo una Revisión de la Gestión de Solaris Cluster en la que se abarquen problemas clave en la gestión de Sun Cluster y mejores prácticas en el entorno de Sun Cluster.

Prestaciones de la actividad

- Guía de Revisión de la Gestión de Solaris Cluster.

Será proporcionado al Cliente en copia impresa o lista para imprimirse, que sólo podrá utilizarse según lo especificado en las disposiciones de la sección Suposiciones de la Lista de servicios.

Actividad: Implementación de Sun Cluster: Cierre del Servicio

Sun convocará una reunión formal con el Cliente para:

- Revisar las tareas y prestaciones del Servicio completado por Sun.
- Revisar todas las obligaciones y disposiciones de soporte que corresponda por parte de Sun y el Cliente.
- Obtener la aprobación del Cliente a través de un Formulario de finalización del servicio (el "Formulario de finalización"). El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun siempre y cuando Sun haya realizado todas las tareas y proporcionado todas las prestaciones indicadas en esta Lista de servicios. Si el Cliente no firma el Formulario de finalización, esto no incide en la aceptación del Servicio.

Todo asunto pendiente será revisado en este momento.

Prestaciones de la actividad

- Formulario de finalización del Servicio.

Responsabilidades del Cliente:

El Cliente proporcionará a Sun:

- Un jefe de proyecto ("Jefe de proyecto") que pueda:
 - Proporcionar indicaciones y pautas al personal del Cliente tal como lo requiera Sun para mantener los plazos y el ritmo del proyecto.
 - Proporcionar a Sun información y recursos de manera oportuna y cuando los necesite para que pueda finalizar las tareas descritas en esta Lista de servicios.
 - Estar presente en las oficinas del Cliente y disponible cuando Sun lo solicite mientras dure el Servicio.
 - Recibir las prestaciones relacionadas con este Servicio.
 - Proporcionar toda aprobación necesaria para el Cliente en virtud de la disposición Procedimientos de escalabilidad descrita a continuación.
 - Área de trabajo adecuada para el personal de Sun, así como acceso a teléfonos, fotocopiadoras, fax, salas de conferencias e impresoras, en la medida en que sea razonable.
 - Una lista o resumen de los requisitos comerciales correspondientes del Cliente y todos los acuerdos de nivel de servicio que correspondan.
 - Acceso al personal clave del Cliente, incluido personal comercial, informático y de operaciones.
 - Pases de acceso y para el estacionamiento, cuando Sun lo solicite, según sea necesario para la prestación del Servicio.
 - Respuestas oportunas (es decir, respuestas proporcionadas a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a todas las solicitudes de información realizadas por Sun.
 - Ofrecimiento oportuno de información y asistencia técnica (es decir, información y asistencia técnica proporcionadas a Sun en un período de tiempo que no afecte de manera negativa la prestación programada del Servicio de Sun) por parte de los proveedores de equipos y servicios de terceros, cuando se solicite.
 - Toda norma de desempeño operativo pertinente que utilice el Cliente y que esté relacionada con la entrega del Servicio.
 - Una respuesta oportuna (es decir, una respuesta proporcionada a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a la revisión de la documentación relacionada con el Servicio.
-
- Un procedimiento de escalabilidad con información de contacto en el caso de que no se le proporcionen respuestas oportunas a Sun o en el caso de que otro incumplimiento por parte del

Cliente afecte en forma negativa la entrega del Servicio en los plazos previstos (“Procedimiento de escalabilidad”).

Responsabilidades de Sun:

Sun asignará un jefe de proyecto para el Servicio y coordinará las actividades de administración de proyectos con el jefe de proyecto del Cliente. El jefe de proyecto de Sun tendrá la responsabilidad principal de coordinar todas las actividades y prestaciones del Servicio, incluidas la programación de recursos, la confirmación de actividades de proyectos y la confirmación de que las prestaciones estén dentro del alcance de esta Lista de servicios y todos los puntos clave relacionados. El jefe de proyecto de Sun será el único punto de contacto de Sun para este Servicio.

Suposiciones:

Sun tomará como referencia las siguientes suposiciones, junto con lo establecido en cualquier otra parte de esta Lista de servicios, para prestar el Servicio. Si alguna de las siguientes suposiciones resultara incorrecta o incompleta, o si el Cliente no cumpliera con alguna de sus responsabilidades establecidas en esta Lista de servicios, Sun se reserva el derecho de modificar el precio, el alcance o el cronograma del Servicio.

- El Cliente posee licencias válidas para todo el software cubierto por el Servicio; todas las licencias deberán cubrir también el uso del software por parte de Sun.
- Sun prestará el Servicio sólo en una ubicación, a menos que se establezca lo contrario. Una ubicación consiste en un edificio. Sun, conforme a su criterio, tiene el derecho de determinar si la ubicación de uno o más servidores o subsistemas de almacenamiento se encuentran realmente en una ubicación. Las visitas adicionales a las oficinas implicarán costos adicionales de mano de obra y traslado según las tarifas de tiempo y materiales vigentes de Sun.
- Cualquier cálculo de programa de Servicio constituye la opinión técnica comercialmente razonable de Sun a partir de la información disponible. La duración real del Servicio puede variar.
- El Cliente asignará personal debidamente formado en su área de responsabilidad (por ejemplo, personal debidamente formado para cumplir las tareas de un administrador de sistemas Solaris) para que brinde asistencia a Sun.
- La prestación del Servicio por parte de Sun se basa en la presunción de que el Cliente realizará copias de seguridad con regularidad en el lugar propuesto antes de que Sun comience a prestar el Servicio. Sun no tiene ninguna responsabilidad respecto de los datos del Cliente durante la prestación del Servicio.
- Las reuniones se llevarán a cabo en el lugar fijado de mutuo acuerdo.
- Sun se reserva el derecho de recurrir a subcontratistas para cumplir cualquier función para la prestación de este Servicio, cuando lo considere apropiado.
- Las operaciones se iniciarán en una fecha fijada de mutuo acuerdo.
- Las tareas y prestaciones descritas en esta Lista de servicios se considerarán aceptadas por el Cliente en el momento de la entrega.
- Las únicas tareas y prestaciones que Sun realizará para la prestación del Servicio son aquellas indicadas específicamente en esta Lista de servicios.
- Salvo que Sun especifique lo contrario, toda la documentación relacionada con el Servicio solicitada por Sun debe proporcionarse al menos una semana antes de la visita inicial de Sun a las oficinas del Cliente.
- Todo el trabajo se realizará durante el horario de oficina normal.
- Sun realizará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los plazos de tiempo críticos identificados por el Cliente y aceptados por escrito por Sun.
- Sun no realiza declaraciones en cuanto al porcentaje de disponibilidad de las aplicaciones instaladas o configuradas según este Servicio. El uso del término "alta disponibilidad" no implica un porcentaje fijo de disponibilidad.
- El servicio de datos del cliente desarrollado por Sun puede dejar de funcionar adecuadamente debido a cambios en el entorno de la aplicación, entre otros, los cambios de nombre o ubicación

de archivos ejecutables de la aplicación, los cambios de nombre o de procesos en ejecución que componen la aplicación y los cambios de métodos de inicio, detención o monitoreo de la aplicación. El Cliente asume la responsabilidad por el mantenimiento del servicio de datos del cliente según sea necesario para el soporte de la aplicación en el entorno del Cliente; además, el Cliente entiende que los cambios en el entorno de la aplicación, entre otros los descritos anteriormente, pueden generar un funcionamiento no deseado de la aplicación en el entorno del Software.

- El servicio de datos del cliente está protegido por derechos de autor y Sun y/o sus licenciantes mantienen la titularidad de todas las copias. Sun también es poseedor de todos los derechos, títulos e intereses, incluidos a modo de ejemplo, todos los derechos de propiedad intelectual, sobre cualquier idea y todas las ideas, los conceptos, la pericia, los programas, los sistemas, las metodologías, los datos y todos los otros materiales expresados, subyacentes o reducidos a la práctica en el servicio de datos del cliente, la documentación del servicio de datos del cliente y el plan de procedimientos de prueba. El Cliente no otorgará sublicencias ni distribuirá, asignará, revenderá o transferirá el servicio de datos del cliente, la documentación del servicio de datos del cliente ni el plan de procedimientos de prueba. Ningún punto de esta disposición modifica ningún otro acuerdo de licencia celebrado entre las partes, ni otorga al Cliente derechos ni licencias sobre productos de Sun. El incumplimiento de esta disposición se considerará como incumplimiento material del acuerdo vigente que rige el Servicio y/o esta Lista de servicios.
- Sun otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible para utilizar el servicio de datos del cliente internamente en los Estados Unidos; y para utilizar y modificar los métodos de inicio, detención y monitoreo específicos de la aplicación del servicio de datos del cliente, producido por los Servicios profesionales de Sun como parte de este Servicio, únicamente para fines de uso interno en los Estados Unidos. El Cliente reproducirá y aplicará todas las notificaciones de derechos de propiedad de Sun y/o sus licencias en todas las copias del servicio de datos del cliente, sin modificaciones.
- Sun se pondrá en contacto con el Cliente y calificará la capacidad de la aplicación del Cliente para ejecutarse en un entorno Solaris Cluster, mediante el uso del servicio de datos del cliente, de ser necesario. En caso de que Sun determine en cualquier punto de la entrega de este Servicio que la aplicación del Cliente no se puede ejecutar en el entorno Solaris Cluster o que se requiere la implementación del servicio de datos del cliente con métodos no estándar, estos resultados se documentarán y se analizarán junto con el Cliente, y cualquiera de las partes puede finalizar la tarea Servicio de datos del cliente de esta Lista de servicios. En caso de finalizar la tarea, el Cliente no deberá pagar el desarrollo del servicio de datos del cliente. El resto de la Lista de servicios permanecerá vigente y se seguirá aplicando el cargo asociado.
- Todas las especificaciones de construcción, los inventarios, la información sobre configuración, los libros de procedimientos, los manuales de operaciones, los informes de arquitectura, los documentos de diseño de soluciones, los comandos del cliente, las especificaciones de prueba ("Elementos de servicio") proporcionados al Cliente contienen propiedad intelectual, información confidencial y secretos comerciales de Sun, y están sujetos a lo siguiente:
- Sun otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible para utilizar y reproducir cualquier Elemento de servicio de manera interna en el país identificado más arriba para esta Lista de servicios y con el único fin de ejecutar y prestar servicios de hardware y software para los que se proporcionaron los Elementos de servicio, sujeta a las siguientes restricciones: (1) el cliente podrá reproducir con todas las copias de Elementos de servicio, todos los derechos de propiedad de Sun sin modificaciones; (2) el cliente podrá realizar sólo una copia en línea del libro de procedimientos para archivar; y (3) el cliente deberá pagar los cargos asociados con la cantidad de Elementos de servicio creados y la cantidad de usuarios que tengan acceso a Elementos de servicio.
- El Software y el libro de procedimientos están protegidos por derechos de autor y Sun y/o sus licenciantes mantienen la titularidad de todas las copias. Esta Lista de servicios no transfiere la titularidad de los derechos de propiedad intelectual ni de ninguna actividad aquí contemplada. El Cliente no obtiene intereses de propiedad sobre ningún Elemento de servicio, ni tampoco otorgará

- sublicencias ni distribuirá, asignará, revenderá ni transferirá ningún Elemento de servicio.
- Sun también es poseedor de todos los derechos, títulos e intereses, incluidos a modo de ejemplo, todos los derechos de propiedad intelectual, sobre cualquier idea y todas las ideas, los conceptos, la pericia, los programas, los sistemas, las metodologías, los datos y todos los otros materiales expresados, subyacentes o reducidos a la práctica por Sun en la ejecución del Servicio en todos los Elementos de servicio.
 - Sun no proporcionará soporte técnico, incluidas a modo de ejemplo las actualizaciones, para los Elemento de servicio, a menos que Sun lo haya concedido por escrito.
 - No se otorga ninguna licencia para utilizar ningún Elemento de servicio ni el conjunto de herramientas recomendado por Sun en ubicaciones de terceros, a menos que Sun lo haya concedido por escrito.
 - A menos que la ley vigente prohíba el cumplimiento de esta disposición, el Cliente no podrá modificar, descompilar, desmontar, decodificar, extraer los Elementos de servicio ni emplear técnicas de ingeniería inversa en ellos.
 - El Cliente sólo proporcionará Elementos de servicio a sus empleados y contratistas que hayan firmado un acuerdo de confidencialidad similar a las disposiciones y obligaciones de confidencialidad que figuran en el acuerdo de servicio o Acuerdo de confidencialidad que rige el este Servicio. El Cliente mantendrá la confidencialidad de los Elementos de servicio con el mismo nivel de atención que emplea en la protección de su propia información confidencial, pero en ningún caso prestará un grado menor de atención.
 - En el momento de la entrega, la responsabilidad de la administración de los componentes del Servicio (incluidos el hardware y el software) pasa a manos del Cliente. Posteriormente, Sun sólo se ocupará de los componentes del Servicio conforme a la responsabilidad de Sun según los contratos de asistencia que Sun haya celebrado con el Cliente.
 - El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun siempre y cuando Sun haya realizado todas las tareas y proporcionado todas las prestaciones indicadas en esta Lista de servicios. Si el Cliente no firma el Certificado de entrega y finalización, esto no incide en la aceptación del Servicio.

Este Servicio está sujeto al acuerdo de servicios que haya el Cliente celebrado con Sun, el cual rige la prestación de Servicios. Si no dispone de un contrato de servicio con Sun que rija la prestación de los Servicios, la prestación de los Servicios por parte de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. La presente Lista de servicios o Declaración de trabajo (SOW) no constituye oferta alguna por parte de Sun. Los Servicios antes descritos están sujetos a disponibilidad y, a menos que se especifique lo contrario, únicamente están disponibles en el país indicado en el encabezamiento. Toda referencia al “Cliente” en esta Lista de servicios o Declaración de trabajo se interpretará como la parte que tiene derecho a recibir los Servicios. El resto de los términos definidos en la Lista de servicios concuerda con las definiciones que se encuentran en el contrato de servicios del Cliente con Sun o en los términos de venta que se encuentran en www.sun.com/sales/salesterms, lo que corresponda.

Última revisión: Mayo de 2009