

Service Listing: Sun Cluster Implementation Service

PS-CLNODC

PS-CLRGRC

PS-CLSTND

PS-CLRBK

Spain

Ámbito

Con este servicio de cuota fija, Sun ("Sun") configurará el software Solaris Cluster ("Software") adquirido por el Cliente para que la implementación de Sun Cluster sienta las bases para que el Cliente disponga de aplicaciones fundamentales para los negocios con una elevada capacidad de ampliación ("Servicio"). El Servicio implica la instalación, configuración y comprobación por parte de Sun del Software en el hardware del Cliente aprobado por Sun ("Hardware"). La adquisición de los servicios Server and Storage Enterprise Installation Services de Sun y Solaris Cluster Software Installation Service por parte del Cliente son requisitos previos para la prestación de este Servicio. La adquisición por parte del Cliente del correspondiente servicio Application Readiness Service a Sun es un requisito previo para la prestación de este Servicio en cada plataforma de servidor de gama alta o media (Sun SPARC Enterprise M3000-8000, M9000, T1000-T3000, T5000, Sun Fire 4000-6000) que se deba configurar como un nodo del clúster.

Sun Cluster Implementation Service comprende las tareas siguientes:

- Número de referencia: PS-CLNODC: configuración de instancias exclusivas del sistema operativo Solaris ("Nodos") en Solaris Cluster.
- Número de referencia: PS-CLRGRC: configuración de los correspondientes servicios de datos del Software.
- Número de referencia: PS-CLSTND: la configuración del Software incluirá grupos de recursos.
- Personalización Plan sobre procedimientos de las pruebas para brindar recursos adicionales que Sun empleará para probar el servicio o los servicios de datos.
- La consulta e implementación de medidas seleccionables (no personalizadas) para incrementar la seguridad de Solaris Cluster.
- La configuración, verificación, y realización de pruebas en el software Solaris Cluster del Cliente conforme al diseño que se haya acordado.
- Número de referencia: PS-CLRBK: instalación, distribución, personalización y demostración de Sun i-Runbook para Solaris Cluster. La personalización de Sun i-Runbook con la información de contacto del cliente, y un máximo de cinco procedimientos adicionales proporcionados por el Cliente para la administración de aplicaciones que residan en Sun Cluster. Los procedimientos proporcionados por el Cliente tendrán como máximo un total de 500 palabras.
- Transferencia de información sobre la configuración de Solaris Cluster mediante Revisión de la administración de la configuración de Solaris Cluster.
- Transferencia del nuevo Solaris Cluster al Cliente.

La implementación del servicio Sun Cluster Service no incluye:

- El diseño ni la implementación de un clúster extendido local ni un clúster geográfico.
- La implementación de un software de clúster que no sea Solaris Cluster.
- Formación sobre el producto Solaris Cluster.
- La instalación ni la configuración de ninguna aplicación.

La duración de este servicio depende la cantidad total de nodos, grupos de recursos y servicios de datos que se deban implementar. Se calcula que tardará, incluida la pertinente administración del proyecto, tres

(3) días laborables por nodo del clúster, un día y medio (1,5) por grupo de recursos y un (1) día por servicio de datos. Un día laborable corresponde a un periodo de ocho horas durante una semana de cinco días laborables para un solo recurso.

Sun completará el Servicio efectuando las siguientes actividades:

- Sun Cluster Implementation Service. Descripción de la iniciación
- Sun Cluster Implementation Service. Diseño
- Sun Cluster Implementation Service. Implementación del diseño
- Sun Cluster Implementation Service. Pruebas
- Sun Cluster Implementation Service. Operaciones y distribución de Sun i-Runbook
- Sun Cluster Implementation Service. Revisión de la administración
- Sun Cluster Implementation. Cierre del Servicio

Resumen de materiales del Servicio que se deben entregar:

- Programación del proyecto de Servicio
- Especificación del diseño de Solaris Cluster
- Plan sobre procedimientos de las pruebas de Solaris Cluster
- Manual de revisión de la administración de Solaris Cluster
- Formulario de finalización del Servicio

Actividad: Sun Cluster Implementation Service. Descripción de la iniciación

Sun se reunirá con el Cliente para examinar las condiciones y los requisitos previos de la prestación del Servicio, y para efectuar actividades previas a la planificación. Además, Sun llevará a cabo una reunión de inicio del proyecto con los contactos del Cliente para determinar el enfoque del proyecto, asignar las funciones y responsabilidades, y planificar el trabajo. En la reunión de inicio, Sun y el Cliente estudiarán los recursos, como el espacio de trabajo disponible, la posibilidad de utilizar teléfonos, fotocopiadoras, faxes, conexiones LAN, unidades de cintas, salas de conferencias y copisterías que requiera Sun para la prestación del Servicio.

Además, en esta etapa del Servicio es preciso realizar las actividades siguientes:

- El responsable de proyecto del Cliente y Sun revisarán las tareas que se describen en este Listado de servicios.
- El responsable de proyecto del Cliente aprobará y obtendrá permisos de acceso a los sistemas y las redes del equipo de proyecto de Sun conforme a lo estipulado para la prestación del Servicio.
- El responsable de proyecto del Cliente y Sun revisarán y establecerán un programa para la prestación del Servicio.

Materiales que se deben entregar de la actividad

- Programación del proyecto de servicio.

Actividad: Sun Cluster Implementation Service. Diseño

Una vez concluida la reunión de inicio, Sun celebrará una serie de reuniones de revisión de la arquitectura con los representantes del Cliente para revisar la arquitectura prevista de la configuración de Software. En el transcurso de estas reuniones, Sun tratará con los representantes del Cliente los temas siguientes:

- Especificación de la configuración de Solaris Cluster.
- La configuración del almacenamiento compartido que utilizarán los servicios de alta disponibilidad de Solaris Cluster conforme al diseño del Cliente.
- Instalación y configuración de Veritas CVM y Oracle UDLM cuando Oracle OPS u Oracle RAC formen parte de la configuración del Software.
- Diseño e implementación de grupos de recursos del Software.
- Configuración de servicios de datos de alta disponibilidad de Solaris Cluster.
- Personalización de la configuración del Software.

- Personalización del Plan sobre procedimientos de las pruebas para brindar recursos adicionales que Sun empleará para probar los servicios de datos de alta disponibilidad de Solaris Cluster.
- Medidas básicas de seguridad de Solaris Cluster.

Sun documentará el diseño finalizado de la configuración del Software en el documento de diseño ("Especificación del diseño").

Cualquier desviación que el Cliente solicite respecto a las recomendaciones proporcionadas por Sun durante la fase de diseño ("Desviaciones") se anotará en Especificación del diseño. Sun no asume ninguna responsabilidad ante ningún defecto de funcionamiento o rendimiento del Software debido a las Desviaciones. Sun solicitará al Cliente que valide el documento Especificación del diseño que se considerará la base del proceso de configuración.

Materiales que se deben entregar de la actividad

- Especificación del diseño de Solaris Cluster.

Se proporcionará al Cliente una copia impresa o lista para imprimir, que sólo se puede utilizar conforme a lo establecido en la provisión de licencias de la sección Suposiciones de este Listado de servicios.

Actividad: Sun Cluster Implementation Service. Implementación del diseño

Sun completará la implementación de la configuración del Software según lo establecido en la Especificación del diseño de Solaris Cluster. Sun llevará a cabo una serie de pruebas básicas de funcionamiento para confirmar que el Software funcione de acuerdo con la Especificación del diseño. Estas pruebas cubrirán el Software, el endurecimiento de las medidas de seguridad del Software, y la configuración del servicio o los servicios de datos; además, incluirá cualquier procedimiento de pruebas adicionales conforme a lo establecido en la Actividad de diseño del presente Listado de servicios. Los procedimientos de las pruebas adicionales se diseñarán para confirmar el comportamiento correcto de los servicios de datos configurados en el entorno del Software, incluidos el inicio, la supervisión y la parada de la aplicación.

Si bien Sun es el encargado de efectuar las pruebas, es habitual que el Cliente observe su realización. Un representante del Cliente aprobará el documento de las pruebas ("Plan de procedimientos de las pruebas") una vez finalizadas las pruebas. El hecho de que el Cliente no firme el Plan de procedimientos de las pruebas no afectará a la aceptación del Servicio.

Materiales que se deben entregar de la actividad

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

Actividad: Sun Cluster Implementation Service. Pruebas

Sun llevará a cabo una serie de pruebas básicas de funcionamiento para confirmar que el Software funcione de acuerdo con la Especificación del diseño. Estas pruebas cubrirán el Software, el endurecimiento de las medidas de seguridad del Software, y la configuración del servicio o los servicios de datos; además, incluirá cualquier procedimiento de pruebas adicionales conforme a lo establecido en la Actividad de diseño del presente Listado de servicios. Los procedimientos de las pruebas adicionales se diseñarán para confirmar el comportamiento correcto de los servicios de datos configurados en el entorno del Software, incluidos el inicio, la supervisión y la parada de la aplicación.

Si bien Sun es el encargado de efectuar las pruebas, es una práctica habitual que el Cliente observe su realización. Un representante del Cliente aprobará el documento de las pruebas ("Plan de procedimientos de las pruebas") una vez finalizadas las pruebas. El hecho de que el Cliente no firme el Plan de procedimientos de las pruebas no afectará a la aceptación del Servicio.

Materiales que se deben entregar de la actividad

- Plan sobre procedimientos de las pruebas de Solaris Cluster.

Se proporcionará al Cliente una copia impresa o lista para imprimir, que sólo se puede utilizar conforme a lo establecido en la provisión de licencias de la sección Suposiciones de este Listado de servicios.

Actividad: Sun Cluster Implementation Service. Revisión de la administración

Sun efectuará una revisión de la administración de Solaris Cluster para ocuparse de los principales problemas de administración de Sun Cluster y los enfoques de métodos recomendados del entorno de Sun Cluster.

Materiales que se deben entregar de la actividad

- Manual de revisión de la administración de Solaris Cluster.

Se proporcionará al Cliente una copia impresa o lista para imprimir, que sólo se puede utilizar conforme a lo establecido en la provisión de licencias de la sección Suposiciones del Listado de servicios.

Actividad: Sun Cluster Implementation. Cierre del Servicio

Sun convocará una reunión formal con el Cliente para:

- Revisar las tareas y los materiales que se deben entregar de este Servicio completado por Sun.
- Revisar las pertinentes disposiciones de asistencia y obligaciones de Sun y el Cliente.
- Obtener la firma del Cliente para el formulario de finalización del Servicio ("Formulario de finalización"). El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun siempre que Sun haya completado todas las tareas y haya proporcionado todos los materiales estipulados en este Listado de servicios. El hecho de que el Cliente no firme el Formulario de finalización no afectará a la aceptación del Servicio.

En esta fase se revisarán todos los temas que queden pendientes.

Materiales que se deben entregar de la actividad

- Formulario de finalización del Servicio.

Responsabilidades del Cliente:

El Cliente proporcionará a Sun los siguientes elementos:

- Un responsable de proyecto ("Responsable de proyecto") que esté facultado para:
- Orientar y asesorar al personal del Cliente según los requisitos de Sun para mantener el buen funcionamiento del proyecto.
- Proporcionar la información y los recursos oportunos según los requisitos de Sun para permitir a Sun completar las tareas descritas en este Listado de servicios.
- Estar a disposición y desplazarse a las instalaciones del Cliente como y cuando lo solicite Sun durante el periodo del Servicio.
- Recibir cualquier material que se deba entregar creado como parte del Servicio.
- Proporcionar cualquier aprobación que se necesite para el Cliente conforme a la provisión de Procedimientos de notificación a instancias superiores que se especifica más adelante.
- Espacio de trabajo adecuado para todo el personal de Sun, así como posibilidad de utilizar teléfonos, fotocopiadoras, faxes, salas de reuniones y servicios de publicación en la medida de lo razonable.
- Una lista o un resumen de los correspondientes requisitos empresariales del Cliente, así como todos los contratos de nivel de servicios que procedan.
- Acceso a personal clave del Cliente, incluidos empleados de los departamentos de Tecnología de la Información y Ventas.
- Acceso a las zonas de aparcamiento y los pases que necesite Sun para la prestación del Servicio.
- Una respuesta oportuna (es decir, proporcionada a Sun en un periodo de tiempo que no afecte a la prestación prevista del Servicio por parte de Sun) a todas las solicitudes de información por parte de Sun.
- La información y asistencia oportunas (es decir, proporcionadas a Sun en un plazo que no perjudique a la prestación prevista del Servicio de Sun) de los proveedores de equipos que no sean de Sun, según lo solicite Sun.
- Cualquier estándar de rendimiento operativo que utilice el Cliente relacionado con la prestación del Servicio.

- Una respuesta oportuna (es decir, proporcionada a Sun en un periodo de tiempo que no afecte a la prestación prevista del Servicio por parte de Sun) a la revisión de toda la documentación relacionada con el Servicio.
- Un procedimiento de notificación a instancias superiores con información de contacto que se utilice si no se proporcionan respuestas oportunas a Sun o en caso de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente que repercuta negativamente en la prestación del Servicio en los plazos establecidos ("Procedimiento de notificación a instancias superiores").

Responsabilidades de Sun:

Sun designará un responsable de proyecto para el Servicio; coordinará las actividades de administración del proyecto con el responsable de proyecto del Cliente. El responsable de proyecto de Sun tendrá la responsabilidad principal de coordinar todas las actividades y todos los materiales que se deben entregar del Servicio, incluidos la planificación de recursos, la confirmación de las actividades del proyecto y de que los materiales que se deben entregar cumplan lo establecido en este Listado de servicios y todos los puntos relevantes relacionados. El responsable de proyecto de Sun será el único punto de contacto de este Servicio.

Suposiciones:

En el cumplimiento de este Servicio, Sun se basa en las siguientes suposiciones, junto con las que se mencionan en cualquier parte del Listado de servicios. En caso de que cualquiera de las suposiciones sea incorrecta o no esté completa, o que el Cliente incumpla alguna de sus responsabilidades establecidas en el Listado de servicios, Sun se reserva el derecho a modificar el precio, el ámbito o la planificación de este Servicio.

- El Cliente dispone de licencias válidas para todo el software amparado por el Servicio. Además, todas las licencias cubrirán el uso del software por parte de Sun.
- Sun prestará el Servicio sólo en una ubicación, a menos que se indique otra cosa. Se considera ubicación un solo edificio. Sun, según su único criterio, tiene derecho a determinar si la ubicación de uno o más servidores o subsistemas de almacenamiento se encuentran de hecho en una ubicación. Las visitas adicionales a ubicaciones implicarán costes de trabajo y traslados adicionales, a los que se aplicarán las tarifas de Tiempo y Materiales ("T y M") de Sun vigentes en ese momento.
- Cualquier estimación de planificación de servicios se basa en el mejor cálculo técnico económicamente razonable de Sun de acuerdo con la información disponible. La duración real del Servicio puede variar.
- El Cliente asignará personal para ayudar a Sun que tenga la formación correspondiente a su área de responsabilidad (por ejemplo, como administrador de sistemas Solaris).
- La prestación del Servicio por parte de Sun se basa en la comprensión de que el Cliente efectúa copias de seguridad periódicas en el lugar propuesto, antes de que Sun proporcione el Servicio. Sun no tiene responsabilidad alguna en relación con los datos del Cliente en la prestación del Servicio.
- Las reuniones tendrán lugar en un lugar fijado de mutuo acuerdo.
- Sun se reserva el derecho a recurrir a subcontratistas para cualquier función del Servicio que Sun considere oportuna.
- El contrato se iniciará en una fecha establecida de mutuo acuerdo.
- Las tareas y los materiales que se deben entregar descritos en este Listado de servicios se considerarán aceptados por el Cliente una vez realizada la entrega.
- Las únicas tareas y los únicos materiales que se deben entregar de los que se encargará Sun al proporcionar este Servicio son los que se indiquen en este Listado de servicios.
- A menos que Sun especifique lo contrario, toda la documentación relativa al Servicio que solicite Sun deberá proporcionarse como mínimo una semana antes de la visita inicial de Sun a las instalaciones.
- Todos los trabajos se completarán durante el horario laboral normal.

- Sun efectuará esfuerzos económicamente razonables para cumplir los plazos fundamentales que haya identificado el Cliente y se hayan acordado por escrito con Sun.
- Sun no efectúa ninguna declaración respecto al porcentaje de disponibilidad de ninguna aplicación que se instale o configure conforme a este Servicio. La aplicación del término "altamente disponible" no implica ningún porcentaje de disponibilidad concreto.
- El servicio de datos del Cliente desarrollado por Sun podría dejar de funcionar correctamente debido a cambios en el entorno de la aplicación entre los que se incluyen, sin limitarse a ellos, cambios en el nombre o la ubicación de los ejecutables de la aplicación, cambios en el nombre o la cantidad de procesos de ejecución de los que consta la aplicación, y cambios en el inicio, la parada o los métodos de supervisión de la aplicación. El Cliente asume la responsabilidad del mantenimiento del servicio de datos del Cliente según se necesite para que la aplicación sea compatible en el entorno del Cliente; asimismo, el Cliente comprende que los cambios en el entorno de la aplicación entre los que se incluyen, sin limitarse a ellos, los descritos anteriormente pueden hacer que la aplicación se comporte de una forma imprevista en el entorno del Software.
- El servicio de datos del Cliente cuenta con derechos de autor y Sun o sus licenciatarios conservan los derechos de titularidad de todas las copias. Asimismo, Sun poseerá todos los derechos, titularidades e intereses entre los que se incluyen, sin limitarse a ellos, todos los derechos de la propiedad intelectual de todas y cada una de las ideas, conceptos, experiencia, programas, sistemas, metodologías, datos u otros materiales incorporados, subyacentes o reducidos a la práctica del servicio de datos de Cliente, la documentación del servicio de datos del Cliente y el Plan sobre procedimientos de las pruebas. El Cliente no cederá la licencia a terceros, distribuirá, asignará, revenderá ni transferirá el servicio de datos de Cliente, la documentación del servicio de datos del Cliente ni el Plan sobre procedimientos de las pruebas. Nada de la presente disposición modifica ningún otro contrato de licencia entre las partes ni otorga al Cliente ningún derecho o licencia respecto a ningún producto de Sun. Cualquier incumplimiento de esta disposición se considerará un incumplimiento material del contrato pertinente por el que se rija el Servicio o este Listado de servicios.
- Sun otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible para el uso interno del servicio de datos del Cliente en Estados Unidos, así como para el uso y la modificación del inicio, la parada de la aplicación y métodos de supervisión del servicio de datos del Cliente, producidos por los servicios profesionales de Sun como parte de este Servicio, únicamente para finalidades internas en Estados Unidos. El Cliente reproducirá y aplicará todos los avisos de derechos de tecnología registrada de Sun y sus licenciatarios en todas las copias del servicio de datos del Cliente sin modificarse.
- Sun se pondrá en contacto con el Cliente y calificará la capacidad de la aplicación del Cliente para ejecutarse en un entorno de Solaris Cluster utilizando un servicio de datos del Cliente, si es preciso. En caso de que Sun, en cualquier momento de la prestación de este Servicio, determine que la aplicación del Cliente no es apta para ejecutarse en un entorno de Solaris Cluster o de que se precisa un desarrollo de servicio de datos del Cliente que no siga los métodos estándar, quedará debidamente documentado y se hablará con el Cliente, y cualquiera de las partes podrá terminar la tarea del servicio de datos del Cliente de este Listado de servicios. Si se terminara la tarea, el Cliente no deberá abonar nada en concepto del desarrollo del servicio de datos del Cliente. Las secciones restantes del Listado de servicios continuarán vigentes y se aplicará la cuota asociada.
- Todas las especificaciones de la configuración, inventarios, información de configuración, Runbooks, manuales de funcionamiento, informes de arquitectura, documentos de diseño de soluciones, registros personalizados y especificaciones de pruebas (en adelante, "Elementos del Servicio") que se proporcionan al Cliente incluyen información sobre la propiedad intelectual del Sun y datos confidenciales, especialmente secretos comerciales, sujetos a las disposiciones siguientes:

- Sun otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransferible para utilizar y reproducir los Elementos del Servicio para uso interno del Cliente en el país identificado en la parte superior del presente Listado de servicios, con la única finalidad de ejecutar y mantener el hardware y el software para el que se proporcionaron los Elementos del Servicio, conforme a las condiciones siguientes: (1) el Cliente debe reproducir en todas las copias de los Elementos del Servicio todos los avisos de derechos de tecnología patentada de Sun sin modificar; (2) el Cliente sólo efectuará una copia en línea del Runbook para archivado, y; (3) el Cliente abonará las cuotas asociadas con la cantidad de Elementos del Servicio creados y la cantidad de usuarios a los que se haya otorgado acceso a los Elementos del Servicio.
- El Software y Runbook cuentan con derechos de autor y Sun o sus licenciarios conservan los derechos de titularidad de todas las copias. Este Listado de servicios ni ninguna de las actividades que figuran en él transfieren la titularidad de ningún derecho de la propiedad intelectual. El Cliente no obtiene ningún interés de propiedad en los Elementos del Servicio y no puede ceder la licencia a terceros, distribuir, asignar, revender ni transferir ninguno de los Elementos del Servicio.
- Asimismo, Sun poseerá todos los derechos, titularidades e intereses entre los que se incluye, sin limitarse a ellos, todos los derechos de la propiedad intelectual de todas y cada una de las ideas, conceptos, experiencia, programas, sistemas, metodologías, datos u otros materiales incorporados, subyacentes o reducidos a la práctica por Sun durante la prestación del Servicio en todos los Elementos del Servicio.
- Sun no proporcionará asistencia para, entre otros aspectos, las actualizaciones para los Elementos del Servicio, a menos que Sun lo autorice expresamente por escrito.
- No se concede ninguna licencia por el uso de ninguno de los Elementos del Servicio ni del conjunto de herramientas recomendadas por Sun en instalaciones de otros proveedores, a menos que Sun lo autorice expresamente por escrito.
- A menos que el cumplimiento de esta disposición quede prohibido por la ley correspondiente, el Cliente no modificará, descompilará, desmontará, descifrará, extraerá ni efectuará ingeniería inversa en ninguno de los Elementos del Servicio.
- El Cliente sólo proporcionará Elementos del Servicio a sus empleados y a los contratistas que hayan suscrito un contrato de confidencialidad similar a las disposiciones y obligaciones de confidencialidad del contrato de servicio o del acuerdo de no divulgación por el que se rija este Servicio. El Cliente mantendrá la confidencialidad de los Elementos del Servicio con el mismo grado de protección que emplea para proteger su propia información confidencial, pero de ningún modo inferior a un grado de protección razonable.
- Una vez finalizada la transferencia, la responsabilidad de administrar cualquier componente del Servicio (incluidos el hardware y el software) pasará al Cliente. A partir de ese momento, Sun sólo trabajará en los componentes del Servicio de acuerdo con la responsabilidad de Sun y según el contrato de asistencia que haya suscrito el Cliente.
- El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun siempre que Sun haya completado todas las tareas y haya proporcionado todos los materiales que se deben entregar en relación con este Listado de servicios. El hecho de que el Cliente no firme el Formulario de transferencia y finalización no afectará a la aceptación del Servicio.

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios vigente del Cliente con Sun que establece la prestación de Servicios. Si no tuviera un contrato de servicios con Sun que rigiera la prestación de Servicios, dicha prestación estaría sujeta a las condiciones establecidas en www.sun.com/sales/salesterms. Este Listado de servicios o Declaración de trabajo no constituye una oferta por parte de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, sólo se encuentra disponible dentro de los países citados. Cualquier referencia que se haga al "Cliente" en este Listado de servicios o Declaración de trabajo se refiere a la parte que tiene derecho a recibir los Servicios. Todos los demás términos definidos en este Listado de servicios corresponden a las definiciones del contrato de servicios del Cliente con Sun o de las condiciones comerciales de www.sun.com/sales/salesterms, cualesquiera que se apliquen.