

Service Listing : Sun Cluster Implementation Service

PS-CLNODC

PS-CLRGRC

PS-CLSTND

PS-CLRBK

France

Champ d'application

Dans le cadre de ce service à prix forfaitaire, Sun ("Sun") configurera le logiciel Solaris Cluster (le "Logiciel") acheté par le Client afin de permettre l'implémentation de Sun Cluster par le Client en tant que base d'applications commerciales critiques à haute disponibilité (le "Service"). Dans le cadre du Service, Sun installera, configurera et testera le Logiciel sur le matériel approuvé par Sun du Client (le "Matériel"). L'achat des services Server and Storage Enterprise Installation Services et Solaris Cluster Software Installation Service de Sun par le Client sont des prérequis au présent Service. L'achat du service Application Readiness Service auprès de Sun par le Client est un prérequis à ce Service pour toutes les plates-formes de serveurs haut de gamme ou milieu de gamme (Sun SPARC Enterprise M3000-8000, M9000, T1000-T3000, T5000, Sun Fire 4000-6000) à configurer en tant que nœud de cluster.

Le service Sun Cluster Implementation Service comprend les tâches suivantes :

- Référence : PS-CLNODC : Configuration des instances uniques du système d'exploitation Solaris ("Nœuds") sur Solaris Cluster.
- Référence : PS-CLRGRC : Configuration des services de données appropriés du Logiciel.
- Référence : PS-CLSTND : Configuration du Logiciel en incluant les groupes de ressources.
- Personnalisation du plan des procédures de test afin d'offrir des procédures supplémentaires que Sun utilisera pour tester le(s) service(s) de données.
- Consultation sur et implémentation des mesures sélectionnables (non personnalisées) afin d'accroître la sécurité de Solaris Cluster.
- Configuration, vérification et test du Solaris Cluster du Client par rapport à la conception approuvée.
- Référence PS-CLRBK : Installation, exécution, personnalisation et démonstration du Sun i-Runbook pour Solaris Cluster. Personnalisation du Sun i-Runbook y compris les informations spécifiques de contact et jusqu'à cinq procédures supplémentaires fournies par le Client pour la gestion des applications se trouvant sur Sun Cluster. Ces procédures fournies par le Client ne peuvent excéder un total de 500 mots.
- Transfert des informations relatives à la configuration de Solaris Cluster via Solaris Cluster Configuration Management Review.
- Transfert de Solaris Cluster au Client.

Le service Sun Cluster Implementation Service n'inclut pas :

- La conception ou l'implémentation d'un cluster de campus ou d'un géo-cluster.
- L'implémentation d'un logiciel de cluster autre que Solaris Cluster.
- La formation à Solaris Cluster.
- L'installation ou la configuration de toute application.

La durée du Service dépend du nombre total de nœuds, de groupes de ressources et de services de données à implémenter. Elle est estimée, en prenant en compte la gestion de projet appropriée, à 3 jours ouvrés par nœud de cluster, 1,5 jour par groupe de ressource et 1 jour par service de données. Un jour ouvré compte huit heures de travail, et ce cinq jours par semaine pour une ressource unique.

Sun exécutera le Service via les activités suivantes :

- Service d'implémentation de Sun Cluster - Description initiale
- Service d'implémentation de Sun Cluster - Conception
- Service d'implémentation de Sun Cluster - Implémentation de la conception
- Service d'implémentation de Sun Cluster - Test
- Service d'implémentation de Sun Cluster - Fonctionnement et exécution de Sun i-Runbook
- Service d'implémentation de Sun Cluster - Révision de gestion
- Service d'implémentation de Sun Cluster - Clôture du Service

Récapitulatif des prestations livrables du Service :

- Calendrier de prestation du Service
- Spécification de conception de Solaris Cluster
- Plan des procédures de test de Solaris Cluster
- Guide de révision de gestion de Solaris Cluster
- Formulaire d'exécution du service

Activité : Service d'implémentation de Sun Cluster - Description initiale

Sun se réunira avec le Client pour aborder les conditions et les prérequis à l'exécution du Service et pour effectuer les activités préalables à la planification. En outre, Sun organisera une réunion de lancement du projet avec les contacts clés du Client afin de finaliser l'approche et de discuter les rôles, les responsabilités et le calendrier de travail. Au cours cette réunion, Sun et le Client passeront en revue les ressources nécessaires, telles que l'espace de travail disponible et l'accès aux téléphones, photocopieurs, fax, connexions LAN, lecteurs de bande, salles de conférence et imprimantes requis par Sun pour la livraison du Service.

De plus, les activités suivantes doivent être exécutées au cours de cette phase du Service :

- Le chef de projet du Client et Sun réviseront les tâches décrites dans cette Liste de services.
- Le chef de projet du Client approuvera et obtiendra les permissions d'accès aux systèmes et au réseau pour l'équipe de projet Sun tel que requis dans le cadre de l'exécution du Service.
- Le chef de projet du Client et Sun réviseront et approuveront le calendrier d'exécution du Service.

Prestations livrables de l'activité

- Calendrier de prestation du Service.

Activité : Service d'implémentation de Sun Cluster - Conception

Une fois la réunion de lancement effectuée, Sun organisera une série de réunion de révision de l'architecture avec les représentants du Client afin d'étudier l'architecture envisagée de la configuration du Logiciel. Au cours de cette série de réunions, Sun consultera les représentants du Client sur les sujets suivants :

- Spécification de construction de Solaris Cluster.
- La configuration du système de stockage partagé à utiliser pour les services de haute disponibilité Solaris Cluster, en fonction de la conception du Client.
- L'installation et la configuration de Veritas CVM et Oracle UDLM lorsque Oracle OPS ou Oracle RAC fait partie de la configuration du Logiciel.
- La conception et l'implémentation des groupes de ressources du Logiciel.
- La configuration des services de données de haute disponibilité Solaris Cluster.
- Personnalisation de la configuration du Logiciel.
- Personnalisation du plan des procédures de test afin d'offrir des procédures supplémentaires que Sun utilisera pour tester les services de données de haute disponibilité de Solaris Cluster.
- Les mesures de sécurité de base de Solaris Cluster.

Sun documentera la conception terminée de la configuration du Logiciel dans le document de conception ("Spécification de conception").

Toute déviation requise par le Client par rapport aux recommandations proposées par Sun au cours de la phase de conception ("Déviations") sera notée dans les Spécifications de conception. Sun n'assume aucune responsabilité en cas de défaut dans le fonctionnement ou la performance du Logiciel en raison de Déviations. Sun demandera au Client de valider les Spécifications de conception qui serviront de base au processus de configuration.

Prestations livrables de l'activité

- Spécification de conception de Solaris Cluster.

Elle sera fournie au Client sous forme de copie papier ou de copie prête à l'impression, qui peut uniquement être utilisée selon les conditions établies dans les provisions de licence de la section Hypothèses de cette Liste de services.

Activité : Service d'implémentation de Sun Cluster - Implémentation de la conception

Sun exécutera la configuration du Logiciel comme décrit dans la Spécification de conception de Solaris Cluster.

Sun exécutera une série de tests fonctionnels de base pour confirmer que le Logiciel fonctionne correctement conformément à la Spécification de conception. Ces tests couvrent le Logiciel, le renforcement de la sécurité du Logiciel et le ou les services de données configurés, et incluent toutes les procédures de test supplémentaires présentées dans la section Activité de conception de cette Liste de services. Les procédures de test supplémentaires seront conçues pour vérifier le comportement approprié des services de données configurés dans l'environnement du Logiciel, y compris le démarrage, la surveillance et l'arrêt de l'application.

Lorsque Sun exécute les tests, il est courant que le Client observe les tests. Un représentant désigné du Client signera le document de test ("Plan des procédures de test") une fois les tests terminés. L'absence de signature du Plan des procédures de test par le Client n'aura pas d'incidence sur l'acceptation du présent Service.

Prestations livrables de l'activité

- Services de données fournis par Sun intégrés dans l'environnement Solaris Cluster.

Activité : Service d'implémentation de Solaris Cluster - Test

Sun exécutera une série de tests fonctionnels de base pour confirmer que le Logiciel fonctionne correctement conformément à la Spécification de conception. Ces tests couvrent le Logiciel, le renforcement de la sécurité du Logiciel et le ou les services de données configurés, et incluent toutes les procédures de test supplémentaires présentées dans la section Activité de conception de cette Liste de services. Les procédures de test supplémentaires seront conçues pour vérifier le comportement approprié des services de données configurés dans l'environnement du Logiciel, y compris le démarrage, la surveillance et l'arrêt de l'application.

Lorsque Sun exécute les tests, il est courant que le Client observe les tests. Un représentant du Client signera le document de test ("Plan des procédures de test") une fois les tests terminés. L'absence de signature du Plan des procédures de test par le Client n'aura pas d'incidence sur l'acceptation du présent Service.

Prestations livrables de l'activité

- Plan des procédures de test de Solaris Cluster.

Il sera fourni au Client sous forme de copie papier ou de copie prête à l'impression, qui peut uniquement être utilisée selon les conditions établies dans les provisions de licence de la section Hypothèses de cette Liste de services.

Activité : Service d'implémentation de Sun Cluster - Révision de gestion

Sun effectuera une révision de gestion de Solaris Cluster en abordant les principaux problèmes de gestion de Sun Cluster et les meilleures pratiques à respecter dans l'environnement Sun Cluster.

Prestations livrables de l'activité

- Guide de révision de gestion de Solaris Cluster.

Il sera fournie au Client sous forme de copie papier ou de copie prête à l'impression, qui peut uniquement être utilisée selon les conditions établies dans les provisions de licence de la section Hypothèses de cette Liste de services.

Activité : Service d'implémentation de Sun Cluster - Clôture du Service

Sun organisera une réunion formelle avec le Client afin de :

- Réviser les tâches et prestations livrables devant être effectuées par Sun dans le cadre de ce Service.
- Réviser toute obligation et tout accord de support applicable à Sun et au Client.
- Obtenir la signature du Client sur le Formulaire d'exécution du service ("Formulaire d'exécution"). Le Client signe le Formulaire d'exécution du service de Sun si Sun a exécuté toutes les tâches et fourni toutes les prestations livrables exposées dans la présente Liste de services. L'absence de signature du Formulaire d'exécution par le Client n'aura pas d'incidence sur l'acceptation du Service par le Client.

Tout problème existant sera examiné à ce moment-là.

Prestations livrables de l'activité

- Formulaire d'exécution du service.

Responsabilités du Client :

Le Client fournira à Sun ce qui suit :

- Un chef de projet ("Chef de projet") :
- Conformément aux exigences de Sun, il assure la gestion et la direction du personnel afin de garantir le respect des délais et le bon déroulement du projet.
- Il fournit en temps opportun toutes les informations et ressources utiles afin de permettre à Sun de réaliser les tâches décrites dans la présente Liste de services.
- Il est facilement joignable et disponible sur le terrain pendant la durée de la prestation.
- 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'impression.
- Une liste ou un résumé des exigences métier appropriées du Client, ainsi que tous les accords de niveau de service appropriés.
- L'accès au personnel clé du Client, notamment les membres des équipes commerciales, informatiques et opérationnelles.
- Des places de stationnement et des passes d'accès, nécessaires à 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.
- 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").

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.

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 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 auront lieu dans un endroit choisi en commun.
- Sun se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour tout rôle relatif au Service, tel que Sun le juge approprié.
- L'engagement commencera à une date convenue d'un commun accord.
- 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 Sun.
- Sun ne prend aucun engagement concernant le pourcentage de disponibilité de toute application installée ou configurée dans le cadre du présent Service. L'utilisation du terme "hautement disponible" n'implique pas de pourcentage fixe de disponibilité.
- Le Service de données personnalisé développé par Sun peut cesser de fonctionner correctement en raison de changements apportés à l'environnement d'application, y compris, mais sans limitation, les changements du nom ou de l'emplacement des exécutable de l'application, les changements du nom ou du nombre des processus en cours d'exécution qui composent l'application et les changements des méthodes de démarrage, d'arrêt ou de contrôle de l'application. Le Client assume la responsabilité de la maintenance du Service de données personnalisé conformément aux exigences de prise en charge de l'application dans

l'environnement du Client, et il comprend que tout changement apporté à l'environnement d'application, y compris, mais sans limitation, ceux décrits ci-dessus peuvent entraîner un comportement indésirable de l'application dans l'environnement du Logiciel.

- Le Service de données personnalisé est protégé par des droits d'auteur et les droits de propriété de toutes les copies appartiennent à Sun et/ou ses concédants de licence. Sun conserve 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 autre équipement incorporé, sous-jacents ou déduits du Service de données personnalisé, la documentation du Service de données personnalisé et le plan des procédures de test. Le Client s'engage à ne pas concéder en sous-licence, distribuer, affecter, revendre ou transférer le Service de données personnalisé, la documentation de Service de données personnalisé ou le plan des procédures de test. Rien dans ces conditions ne modifie tout autre accord de licence passé entre les parties ou ne donne au Client de droit ou licence sur les produits Sun. Tout manquement à ces conditions sera considéré comme un manquement matériel à l'accord applicable régissant le présent Service et/ou la présente Liste de services.
- Sun offre au Client une licence non exclusive et non transférable pour utiliser le Service de données personnalisé aux États-Unis, et pour utiliser et modifier les méthodes de démarrage, d'arrêt et de contrôle spécifiques à l'application du Service de données personnalisé, créées par les Services professionnels de Sun dans le cadre du présent Service, aux États-Unis uniquement. Le Client reproduira et appliquera toutes les notices de droits propriétaires de Sun et/ou de ses détenteurs de licence sur toutes les copies Service de données personnalisé sans les modifier.
- Sun contactera le Client et qualifiera la capacité des applications du Client à fonctionner dans un environnement Solaris Cluster à l'aide d'un Service de données personnalisé, si nécessaire. Si Sun détermine à tout moment au cours de l'exécution du Service que l'application du Client ne peut pas s'exécuter dans un environnement Solaris Cluster ou que le développement du Service de données personnalisé à l'aide de méthodes non standard est requis, ce résultat sera documenté et discuté avec le Client, et les deux parties pourront mettre fin à la tâche de Service de données personnalisé prévue dans cette Liste de services. En cas de clôture de la tâche, le Client ne sera pas facturé pour le développement du Service de données personnalisé. Le reste de la présente Liste de services reste effectif et les frais associés continueront à s'appliquer.
- Toutes les spécifications de construction, inventaires, informations de configuration, Runbooks, manuels d'utilisation, rapports d'architecture, documents de conception de solution, scripts personnalisés et spécifications de test (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 non exclusive et non transférable pour utiliser et reproduire les Éléments du Service pour son propre usage interne dans le pays identifié dans l'en-tête de la présente Liste de services et uniquement à des fins de fonctionnement et d'entretien du matériel et du logiciel pour lesquels les Éléments de Service ont été fournis, dans la limite des restrictions suivantes : (1) le Client doit reproduire les notices de droits propriétaires de toutes les copies des Éléments de Service sans les modifier ; (2) le Client ne peut effectuer qu'une copie en ligne du Runbook à des fins d'archivage ; et (3) le Client doit payer tous les frais correspondant au nombre de copies et au nombre d'utilisateurs de chacun des Éléments du Service.
- Le Logiciel et le Runbook sont protégés par des droits d'auteur et les titres de toutes les copies appartiennent à Sun et/ou ses concédants de licence. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré dans le cadre de la présente Liste de services ou des activités qui y sont évoquées. Le Client n'obtient aucun intérêt de propriété dans les Éléments du Service, et ne peut en aucun cas concéder en sous-licence, distribuer, affecter, revendre ou transférer des Éléments de 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 par Sun dans le cadre de l'exécution du Service dans l'ensemble des Éléments du Service.

- 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, sauf accord écrit explicite.
- Aucune licence ne sera accordée pour utiliser les Éléments du Service ou les jeux d'outils recommandés par Sun sur des sites tiers, sauf accord écrit explicite.
- À moins que l'application de ces conditions ne soit interdite par la loi applicable, le Client ne pourra modifier, décompiler, désassembler, décrypter, extraire ou effectuer toute ingénierie inverse sur les Éléments du Service.
- Le Client fournit les Éléments du Service uniquement à ses employés et sous-traitants qui ont signé un accord de confidentialité similaire aux conditions et obligations de l'accord de service ou de l'accord de non-divulgaration qui gouverne le présent Service. Le Client conservera la confidentialité des Éléments du Service avec le même degré de soin qu'il utilise pour protéger ses propres informations confidentielles, mais en aucun cas dans un degré moindre.
- Après le transfert, la responsabilité d'administration des composants de Service (dont le matériel et les logiciels) incombe au Client. Par conséquent, Sun travaillera uniquement sur les composants de Service conformément à la responsabilité de Sun selon tout contrat de support du Client.
- Le Client signe le Formulaire d'exécution du service de Sun si Sun a exécuté toutes les tâches et fourni toutes les prestations livrables exposés dans la présente Liste de services. L'absence de signature du Formulaire de transfert d'exécution par le Client n'aura pas d'incidence sur l'acceptation du Service par le Client.

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