

Service Listing: Sun Cluster Implementation Service

PS-CLNODC

PS-CLRGRC

PS-CLSTND

PS-CLRBK

Italy

Scopo

Con questo servizio a tariffa fissa, Sun ("Sun") configurerà il software Solaris Cluster ("software") acquistato dal cliente per consentire l'implementazione del software Sun Cluster del cliente e fornire una base per applicazioni ad alta disponibilità critiche per l'azienda ("servizio"). Il servizio comprende l'installazione, la configurazione e il test del software nell'hardware del cliente approvato da Sun ("hardware"). L'acquisto del server di Sun e dei servizi di installazione di Storage Enterprise e Solaris Cluster sono dei prerequisiti per l'erogazione di questo servizio. L'acquisto del servizio Sun appropriato Application Readiness Service da parte del cliente costituisce un prerequisito per l'erogazione di questo servizio in ogni piattaforma di server high end o mid range (Sun SPARC Enterprise M3000-8000, M9000, T1000-T3000, T5000, Sun Fire 4000-6000) da configurare come nodo cluster.

Il servizio di implementazione di Sun Cluster include le seguenti attività:

- Numero di parte PS-CLNODC Configurazione di istanze univoche del sistema operativo Solaris ("nodi") in Solaris Cluster.
- Numero di parte: PS-CLRGRC: Configurazione dei servizi di dati del software appropriati.
- Numero di parte: PS-CLSTND: La configurazione del software includerà i gruppi di risorse.
- Personalizzazione del piano per le procedure di verifica al fine di fornire ulteriori procedure che Sun utilizzerà per testare i servizi di dati.
- Consultazione e implementazione di misure selezionabili (non personalizzate) per aumentare la protezione di Solaris Cluster.
- Configurazione, verifica e test del servizio Solaris Cluster del cliente in base alla struttura concordata.
- Numero di parte PS-CLRBK: Installazione, consegna, personalizzazione e dimostrazione di Sun i-Runbook per Solaris Cluster. Personalizzazione di Sun i-Runbook con informazioni di contatto del cliente e un massimo di cinque procedure aggiuntive fornite dal cliente per la gestione delle applicazioni presenti nel Sun Cluster. Queste procedure fornite dal cliente non devono superare un totale di 500 parole.
- Trasferimento di informazioni nella configurazione di Solaris Cluster mediante la verifica delle attività di gestione della configurazione di Solaris Cluster.
- Trasferimento del nuovo Solaris Cluster al cliente.

Il servizio di implementazione di Sun Cluster non include le seguenti attività:

- La progettazione o implementazione di un cluster per reti universitarie o aree geografiche.
- Implementazione di un software cluster diverso da Solaris Cluster.
- Dimostrazione del prodotto Solaris Cluster.
- Installazione o configurazione di qualsiasi applicazione.

La durata del servizio dipende dal numero complessivo di nodi, gruppi di risorse e servizi di dati da implementare. L'implementazione del servizio, inclusa la relativa gestione del progetto, richiede 3 giorni lavorativi per ogni nodo del cluster, un giorno e mezzo per ogni gruppo di risorse e un giorno per ogni servizio di dati. Un giorno lavorativo di otto ore durante una settimana di cinque giorni lavorativi per ogni risorsa.

Sun fornirà il servizio mediante l'esecuzione delle seguenti attività:

- Sun Cluster Implementation Service - Descrizione dell'inizializzazione
- Sun Cluster Implementation Service - Progettazione
- Sun Cluster Implementation Service - Implementazione della progettazione
- Sun Cluster Implementation Service - Test
- Sun Cluster Implementation Service - Funzionamento e consegna di Sun i-Runbook
- Sun Cluster Implementation Service - Verifica delle attività di gestione
- Sun Cluster Implementation Service - Chiusura del servizio

Riepilogo dei servizi forniti:

- Pianificazione della progettazione del servizio
- Specifiche di progettazione di Solaris Cluster
- Piano per le procedure di verifica di Solaris Cluster
- Manuale di verifica delle attività di gestione di Solaris Cluster
- Modulo di completamento del servizio

Attività: Sun Cluster Implementation Service - Descrizione dell'inizializzazione

Sun incontrerà il cliente per esaminare le condizioni e i prerequisiti del consegna del servizio, ed eseguire la pianificazione preliminare. Inoltre, Sun organizzerà una riunione di progetto iniziale con i principali rappresentanti del cliente per finalizzare la strategia del progetto e definire ruoli, responsabilità e tempi di lavoro. Nel corso della riunione iniziale, Sun e il cliente analizzeranno le risorse necessarie alla fornitura del servizio, tra cui disponibilità di spazio di lavoro, telefoni, fotocopiatrici, fax, connessioni LAN, unità nastro, sale riunioni e periferiche di stampa.

In questa fase del servizio è inoltre necessario completare le seguenti attività:

- Il project manager del cliente e Sun esamineranno le attività descritte in questo elenco di servizi.
- Il project manager del cliente approverà e otterrà le autorizzazioni di accesso alla rete e ai sistemi per il team di progettazione Sun in base a quanto richiesto per la fornitura del servizio.
- Il project manager del cliente e Sun esamineranno e concorderanno una pianificazione per la fornitura del servizio.

Attività fornite

- Pianificazione della progettazione del servizio.

Attività: Sun Cluster Implementation Service - Progettazione

A seguito della riunione iniziale, Sun terrà una serie di riunioni con rappresentanti del cliente al fine di esaminare l'architettura desiderata per la configurazione del software. Nel corso di tali riunioni, Sun consulterà i rappresentanti del cliente in merito alle questioni seguenti:

- Specifiche di compilazione di Solaris Cluster.
- La configurazione della memoria condivisa utilizzabile dai servizi Solaris Cluster HA in base alla progettazione del cliente.
- Installazione e configurazione di Veritas CVM e Oracle UDLM una volta che Oracle OPS o Oracle RAC viene integrato nella configurazione del software.
- Progettazione e implementazione dei gruppi di risorse del software.
- La configurazione dei servizi di dati di Solaris Cluster HA.
- Personalizzazione della configurazione del software.
- Personalizzazione del piano per le procedure di verifica al fine di fornire ulteriori procedure che Sun utilizzerà per testare i servizi di dati di Solaris Cluster HA.
- Misure di protezione di base per Solaris Cluster.

Sun certificherà il completamento della progettazione della configurazione del software nel documento di progettazione ("specifiche di progettazione").

Ogni modifica richiesta dal cliente in merito ai consigli offerti da Sun nella fase di progettazione

("modifiche") verrà segnalata nelle specifiche di progettazione. Sun non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi tipo di malfunzionamento o riduzione delle prestazioni del software in seguito alle modifiche. Sun richiederà al cliente di convalidare le specifiche di progettazione che fungeranno da base per il processo di configurazione.

Attività fornite

- Specifiche di progettazione di Solaris Cluster.

Questo documento verrà fornito al cliente in copia cartacea o in una copia pronta per la stampa utilizzabile esclusivamente ai sensi delle condizioni di licenza della sezione Presupposti del presente elenco di servizi.

Attività: Sun Cluster Implementation Service - Implementazione della progettazione

Sun porterà a termine la configurazione del software come descritto nelle specifiche di progettazione di Solaris Cluster.

Sun effettuerà una serie di test di base per verificare il funzionamento del software in conformità con le specifiche di progettazione. Tali test saranno destinati al software, alla protezione avanzata del software, ai servizi di dati configurati e comprenderanno qualsiasi procedura di verifica aggiuntiva in base a quanto stabilito nell'attività di progettazione del presente elenco di servizi. Queste verifiche aggiuntive verranno progettate per determinare il corretto funzionamento dei servizi di dati configurati nell'ambiente del software, come l'avvio, il monitoraggio e l'arresto dell'applicazione.

Sebbene i test siano condotti da Sun, il cliente può assistere all'esecuzione dei test. Un rappresentante designato dal cliente approverà il documento del test ("piano per le procedure di verifica") una volta completati i test. La mancata sottoscrizione da parte del cliente del piano per le procedure di verifica non ha alcuna conseguenza sull'accettazione del servizio.

Attività fornite

- Servizi di dati forniti da Sun integrati nell'ambiente di Solaris Cluster.

Attività: Solaris Cluster Implementation Service - Test

Sun effettuerà una serie di test per verificare il funzionamento del software in conformità con le specifiche di progettazione. Questi test esamineranno il software, la protezione avanzata del software, i servizi di dati configurati e comprenderanno qualsiasi verifica aggiuntiva in base a quanto stabilito nell'attività di progettazione del presente elenco di servizi. Queste verifiche aggiuntive verranno progettate per determinare il corretto funzionamento dei servizi di dati configurati nell'ambiente del software, come l'avvio, il monitoraggio e l'arresto dell'applicazione.

Sebbene i test siano condotti da Sun, il cliente può assistere all'esecuzione dei test. Un rappresentante designato dal cliente approverà il documento del test ("piano per le procedure di verifica") una volta completati i test. La mancata firma da parte del cliente del piano per le procedure di verifica non ha alcuna influenza sull'accettazione del servizio.

Attività fornite

- Piano per le procedure di verifica di Solaris Cluster.

Questo documento verrà fornito al cliente in copia cartacea o in una copia pronta per la stampa utilizzabile esclusivamente ai sensi delle condizioni di licenza della sezione Presupposti del presente elenco di servizi.

Attività: Servizio di implementazione di Sun Cluster - Riesame della gestione

Sun eseguirà una revisione della gestione di Solaris Cluster in merito alle questioni amministrative principali di Solaris Cluster e alle procedure ottimali nell'ambiente di Solaris Cluster.

Attività fornite

- Manuale di verifica delle attività di gestione di Solaris Cluster.

Questo documento verrà fornito al cliente in copia cartacea o in una copia pronta per la stampa utilizzabile esclusivamente ai sensi delle condizioni di licenza della sezione Presupposti del presente elenco di servizi.

Attività: Sun Cluster Implementation Service - Chiusura del servizio

Sun organizzerà una riunione formale con il cliente con le seguenti finalità:

- Esaminare le attività e le forniture relative ai servizi portati a termine da Sun.
- Esaminare qualsiasi accordo e obbligo di assistenza necessari tra Sun e il cliente.
- Ottenere l'approvazione del cliente sul modulo di completamento del servizio ("modulo di completamento"). Il cliente sottoscriverà il modulo di completamento del servizio di Sun quando Sun avrà completato tutte le attività e avrà fornito tutti i servizi indicati nel presente elenco di servizi. La mancata sottoscrizione del modulo di completamento da parte del cliente non avrà alcuna conseguenza sull'accettazione del servizio da parte del cliente stesso.

Ogni questione in sospeso verrà esaminata in questa fase.

Attività fornite

- Modulo di completamento del servizio.

Responsabilità del cliente:

Il cliente fornirà a Sun quanto segue:

- Un responsabile di progetto ("project manager") che è in grado di:
- Fornire informazioni e istruzioni al personale del cliente, in base a quanto richiesto da Sun, per garantire il regolare svolgimento del progetto;
- Fornire tempestivamente le informazioni e le risorse richieste da Sun, per consentire a Sun il completamento delle attività descritte nel presente elenco di servizi;
- essere disponibile nel sito, negli orari e in base alle modalità richieste da Sun per la durata del Servizio;
- Ricevere elementi derivanti dal servizio;
- fornire eventuali approvazioni per il cliente in base alla procedura di escalation riportata più avanti.
- Un'area di lavoro adeguata per il personale di Sun presso la sede, con disponibilità di telefoni, fotocopiatrici, fax, sale riunioni e periferiche di stampa, ragionevolmente in base alle necessità.
- Elenco o riepilogo dei requisiti commerciali pertinenti del cliente e tutti gli accordi pertinenti a livello di servizio.
- Accedere al personale competente del cliente, tra cui il commerciale, l'IT o il personale esecutivo.
- Permessi per il parcheggio e l'accesso, come richiesto da Sun al fine di consentire la fornitura del servizio.
- Risposte tempestive (ad esempio, entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di informazione presentate da Sun.
- Fornitura tempestiva di informazioni e assistenza (ad esempio fornitura a Sun entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla fornitura del servizio da parte di Sun) da fornitori di attrezzature e servizi non Sun, come richiesto da Sun.
- Qualsiasi standard di performance operativa pertinente in uso presso il cliente e relativa alla consegna del servizio.
- Risposta tempestiva (ossia entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del Servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di revisione della documentazione relativa al servizio.
- Una procedura di escalation con informazioni di contatto per l'utilizzo in caso che non vengano fornite a Sun risposte tempestive o nel caso che altre inadempienze da parte del cliente influenzino negativamente la consegna del servizio entro gli intervalli di tempo previsti ("Procedura di escalation").

Responsabilità di Sun:

Sun assegnerà un project manager a questa attività e coordinerà le attività di gestione progetto con il project manager del Cliente. Il project manager di Sun avrà la responsabilità primaria di coordinare tutte le attività e la fornitura prevista per il presente servizio, tra cui pianificazione delle risorse, conferma delle attività di progetto e che quanto fornito rientri nell'ambito dell'elenco di servizi e nei punti fondamentali ad esso correlati. Il project manager di Sun servirà come punto unico di Sun di contatto per il servizio.

Presupposti:

La fornitura del servizio da parte di Sun sarà basata sui seguenti presupposti, unitamente a quelli espressi altrove nel presente elenco di servizi. Qualora uno o più presupposti dovessero rivelarsi errati o incompleti o qualora il cliente non dovesse adempiere alle sue responsabilità illustrate nel presente elenco di servizi, Sun si riserva il diritto di modificare il prezzo, l'oggetto o i tempi del servizio.

- Il cliente dispone di licenze valide per tutti i software coperti dal servizio e tutte le licenze autorizzeranno l'utilizzo da parte di Sun di tali software.
- Sun fornirà il servizio presso un'unica sede, a meno che diversamente concordato. Con "sede" si intende un solo edificio. Sun, a sua sola discrezione, ha il diritto di determinare se la posizione di uno o più server o sottosistemi di memoria si trova effettivamente in una sola sede. Visite ad ulteriori sedi comportano costi di viaggio e lavoro ulteriori, che verranno calcolati in base alle tariffe Sun per tempo e materiali valide in quel momento.
- Le stime dei tempi per il Servizio rappresentano il miglior parere tecnico, ragionevole da un punto di vista commerciale, di Sun sulla base delle informazioni disponibili. La durata effettiva del servizio può variare.
- Il personale di assistenza assegnato dal cliente a Sun deve aver ricevuto un'appropriata formazione nella relativa area di responsabilità (ossia la formazione come amministratore di sistema Solaris).
- L'erogazione del servizio da parte di Sun si basa sul presupposto che il cliente esegue backup periodicamente in un sito proposto a Sun prima dell'inizio dell'erogazione del servizio. Sun non ha nessun tipo di responsabilità relativamente ai dati del cliente durante la fornitura del servizio.
- Le riunioni avranno luogo in una sede concordata da entrambe le parti.
- Sun si riserva il diritto di utilizzare personale esterno in qualsiasi ruolo del servizio che venga ritenuto appropriato da Sun.
- L'accordo inizierà in una data concordata tra le parti.
- Le attività e le forniture descritte nel presente elenco di servizi verranno considerate accettate dal cliente al momento della fornitura.
- Le uniche attività e forniture che Sun è tenuta a garantire con il presente servizio sono quelle elencate in dettaglio nel presente elenco di servizi.
- Se non diversamente specificato da Sun, tutta la documentazione relativa al servizio richiesta da Sun deve essere fornita almeno una settimana prima della visita iniziale di Sun alla sede del cliente.
- Tutto il lavoro completato durante le normali ore di lavoro.
- Sun si impegnerà a livello commerciale a rispettare le scadenze critiche specificate dal cliente e concordate per iscritto insieme a un rappresentante autorizzato di Sun.
- Sun non rilascia alcuna dichiarazione in merito alla percentuale di disponibilità di applicazioni installate o configurate nell'ambito del presente servizio. L'uso del termine "alta disponibilità" non implica una specifica percentuale di disponibilità.
- Il servizio di dati personalizzato sviluppato da Sun potrebbe cessare di funzionare correttamente in seguito a modifiche all'ambiente di applicazione, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le modifiche del nome o della posizione dei file eseguibili dell'applicazione, modifiche del nome o del numero dei processi in esecuzione che compongono l'applicazione e le modifiche alle procedure di avvio, arresto o monitoraggio dell'applicazione. Il cliente si assume la responsabilità per la manutenzione del servizio di dati personalizzato in base a quanto richiesto

per supportare l'applicazione nell'ambiente del cliente, e riconosce e conviene che le modifiche all'ambiente di applicazione, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo quelle summenzionate, possono causare malfunzionamenti indesiderati nell'ambiente del software.

- Il servizio di dati personalizzato è coperto da copyright e il diritto di titolarità su tutte le copie viene mantenuto da Sun e/o dai rispettivi concessionari di licenza. Sun è titolare di tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi agli elementi seguenti, ma non limitati a essi: tutti i diritti di proprietà intellettuale, tutte le idee, i concetti, l'esperienza, i programmi, i sistemi, le metodologie, i dati o altri materiali incorporati, impliciti o messi in pratica nel servizio di dati personalizzato, nella documentazione del servizio di dati personalizzato e nel piano per le procedure di verifica. Il cliente non concederà in licenza né tantomeno distribuirà, assegnerà, rivenderà o trasferirà il servizio di dati personalizzato, la documentazione del servizio di dati personalizzato o il piano per le procedure di verifica. Nessuna condizione del presente accordo può modificare un altro contratto di licenza tra le parti o concedere al cliente un diritto o una licenza per un prodotto Sun. Ogni violazione del presente contratto verrà considerata una violazione materiale del relativo accordo che regola il servizio e/o il presente elenco di servizi.
- Sun garantisce al cliente una licenza non esclusiva e non limitata per utilizzare il servizio di dati personalizzato, e utilizzare e modificare le procedure di avvio, arresto e monitoraggio specifiche dell'applicazione create dai servizi professionali Sun nell'ambito di questo servizio, a esclusivo uso interno negli Stati Uniti. Il cliente riprodurrà e applicherà tutte le notifiche di diritti proprietari di Sun e/o dei rispettivi licenziatari su tutte le copie del servizio di dati personalizzato in una forma non modificata.
- Sun contatterà il cliente e verificherà la possibilità di eseguire l'applicazione del cliente in un ambiente Solaris Cluster utilizzando un servizio di dati personalizzato, se necessario. Se nella fase di erogazione del presente servizio Sun stabilisce che l'applicazione del cliente non può essere eseguita in un ambiente Solaris Cluster o che è necessario sviluppare un servizio di dati personalizzato utilizzando metodi non standard, ciò viene documentato e discusso col cliente e ogni parte deve portare a termine l'attività del servizio di dati personalizzato del presente elenco di servizi. Qualora l'attività fosse portata a termine, il cliente non sarà responsabile dello sviluppo del servizio di dati personalizzato. Il resto dei servizi nel presente elenco resterà in vigore e verranno applicate le rispettive tariffe.
- Sun è titolare dei diritti di proprietà intellettuale, delle informazioni riservate e dei segreti commerciali relativi a specifiche di compilazione, specifiche di progettazione, servizi Runbook, manuali operativi, report architettonici, documenti di progettazione delle soluzioni, script personalizzati, piani di test e/o altro materiale di documentazione (complessivamente denominati "voci di servizio") forniti al cliente. Tali voci di servizio sono soggette a quanto segue:
- Sun garantisce al cliente una licenza non esclusiva e non trasferibile per utilizzare e riprodurre qualsiasi voce di servizio per gli scopi aziendali specifici del cliente nel paese identificato per il presente elenco di servizi e unicamente per l'esecuzione e la manutenzione dell'hardware e del software per i quali le voci di servizi sono stata fornite, in base alle seguenti limitazioni; (1) La riproduzione da parte del cliente di tutte le notifiche di diritti proprietari di Sun con tutte le copie delle voci di servizio in forma non modificata; (2) L'esecuzione da parte del cliente di una sola copia online di Runbook per scopi di archiviazione; (3) Il versamento da parte del cliente della tariffa corrispondente al numero di voci di servizio e al numero di utenti a cui è stato autorizzato l'accesso alle voci di servizio.
- Il software e il servizio Runbook sono coperti da copyright e il diritto di titolarità su tutte le copie viene mantenuto da Sun e/o dai rispettivi concessionari di licenza. Il presente elenco di servizi o qualsiasi attività correlata non costituisce alcun trasferimento della titolarità di diritti di proprietà intellettuale. Il cliente non otterrà alcun interesse di proprietà nelle voci di servizio e non concederà in licenza né tantomeno distribuirà, assegnerà, rivenderà o trasferirà alcuna voce di servizio.
- Sun è titolare di tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi agli elementi seguenti, ma non limitati a essi: tutti i diritti di proprietà intellettuale, tutte le idee, i concetti, l'esperienza, i programmi, i

sistemi, le metodologie, i dati o altri materiali incorporati, impliciti o messi in pratica da Sun durante la fornitura del servizio in tutte le voci di servizio.

- Sun non fornirà alcuna assistenza per le voci di servizio o qualsiasi altro software Sun, inclusi ma senza limitazioni eventuali aggiornamenti, salvo se esplicitamente concordato per iscritto da Sun.
- Non è garantita nessuna licenza per l'uso di qualsiasi voce di servizio o strumenti consigliati da Sun in sedi di terze parti, salvo se esplicitamente concordato per iscritto da Sun.
- A meno che l'applicazione delle presenti condizioni non venga proibita dalla legge in vigore, al cliente è vietato modificare, decompilare, decifrare, smontare, estrarre o eseguire altro tipo di decodifica su qualsiasi componente incluso tra le voci di servizio.
- Il cliente fornirà le voci di servizio unicamente a dipendenti e contraenti che hanno sottoscritto un accordo di riservatezza simile alle condizioni e obbligazioni di riservatezza contenute nel contratto di assistenza o nell'accordo di segretezza che regola il presente servizio. Il cliente manterrà la riservatezza delle voci di servizio con lo stesso grado di attenzione utilizzato per proteggere le proprie informazioni riservate.
- Al momento della consegna, la responsabilità dell'amministrazione di qualsiasi componente del servizio (inclusi hardware e software) viene trasferita al cliente. In seguito, Sun gestirà soltanto i componenti del servizio in conformità alla responsabilità di Sun derivante da eventuali contratti di supporto Sun di cui il cliente dispone.
- Il cliente firmerà il modulo di completamento del servizio di Sun quando Sun avrà completato tutte le attività e avrà fornito tutti i servizi indicati nel presente elenco di servizi. La mancata sottoscrizione del certificato di consegna e completamento da parte del cliente non avrà alcuna conseguenza sull'accettazione del servizio da parte del cliente stesso.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto dal cliente con Sun che regola la fornitura del servizio. Se non si dispone di un accordo di servizi con Sun che regoli la fornitura dei servizi, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in www.sun.com/sales/salesterms. Tale elenco di servizi o SOW non costituisce un'offerta da parte di Sun. La fornitura dei servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopraindicato. In questo elenco di servizi o SOW, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi. Tutti gli altri termini definiti in questo elenco di servizi corrispondono alle definizioni rilevate nell'accordo di servizi esistenti del cliente con Sun o i termini di vendita eventualmente applicabili disponibili all'indirizzo www.sun.com/sales/salesterms.

Ultima revisione: maggio 2009