

# Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk

Número de controle: WW-PS-INTG-MIDDSK

Brazil

## 1. Escopo

Através deste serviço de preço fixo, a Sun fornecerá serviços para integração das matrizes StorageTek 6140 ou 6540 no ambiente do Cliente e transferência de conhecimento ao Cliente, conforme descrito abaixo (o “Serviço”). Este Serviço inclui a implementação de conectividade do host aos subsistemas de disco, instalação e configuração de software de gerenciamento de disco e configuração de volumes, além de validação do plano, teste, documentação, gerenciamento do projeto e transferência de conhecimento, conforme descrito nesta Lista de Serviços.

A Sun tomará as providências comercialmente cabíveis para concluir este Serviço no prazo de oito dias úteis.

Este Serviço inclui as seguintes tarefas:

- Início do Serviço
- Implementação da Solução
- Testes da Solução
- Transferência de Conhecimento
- Conclusão do Serviço

Este Serviço consiste em:

- Anexação de até 20 portas de host (hosts de caminho único ou múltiplo)
- Configuração de LUNS (até 20 volumes)

Implementação da funcionalidade do software adicional baseado em controle (um dos seguintes para 2 volumes)

- Espelhamento local (se aplicável), ou
- Instantâneo (se aplicável)

## 2. Tarefas e serviços da Sun

### Início do Serviço

A Sun realizará uma reunião com o Cliente para analisar as condições e pré-requisitos da entrega do Serviço. Além disso, a Sun realizará uma reunião de apresentação do projeto com os contatos-chave do Cliente para finalizar a abordagem a ser feita no projeto, discutir funções, responsabilidades e cronograma do trabalho. Na reunião de apresentação, a Sun e o Cliente analisarão questões relativas aos recursos, como espaço de trabalho disponível, acesso a telefones, copiadoras, faxes, conexões de rede local, unidades de fita, salas de conferência e equipamento de impressão necessários para a entrega do Serviço. Para simplificar a entrega do Serviço, a Sun e o Cliente entrarão em acordo quanto a um cronograma do projeto e prazos gerais para a realização do Serviço, que pode incluir reuniões adicionais e identificação das datas de cumprimento específicas, conforme o necessário.

- Entrega de Produto/Serviço de Atividade: Cronograma do Projeto do Serviço

## Implementação

A Sun consultará os representantes do Cliente para realizar uma variedade de serviços de implementação a fim de satisfazer as necessidades dos aplicativos e, conforme necessário, do ambiente do Cliente. O projeto e a implementação se limitam a uma matriz de armazenamento de gama média StorageTek, até 20 volumes lógicos e até 20 portas de host (hosts de caminho único ou múltiplo).

As tarefas de implementação incluem:

- Configuração do software de gerenciamento de armazenamento
  - Instalação do software de gerenciamento de armazenamento em um máximo de 2 servidores do Cliente.
  - Configuração do software de gerenciamento de armazenamento.
- Configuração do disco
  - Configuração de até 20 volumes de disco lógico com base em documentação de estrutura de pré-vendas.
- Configuração do host
  - Anexo de até 20 portas de host (hosts de caminho único ou múltiplo)
  - Configuração de HBAs (Host Bus Adapters, adaptadores de barramento de host)
  - Mapeamento do armazenamento no host (opcional)
- Implementação da funcionalidade do software adicional baseado em controle (um dos seguintes para 2 volumes)
  - Espelhamento local (se aplicável), ou
  - Instantâneo (se aplicável)
- Testes da Solução. Os testes fornecerão resultados de base sobre funcionalidade, disponibilidade e desempenho.
  - Teste de funcionalidade de disco
  - Teste de disponibilidade de disco
  - Teste de desempenho de disco
- Transferência de Conhecimento
  - Treinamento no local
    - Treinamento no local de trabalho e análise do manual do produto
    - Administração básica do software de gerenciamento de armazenamento
    - Solução de problemas e gerenciamento básico do registro de eventos
    - Envio e relatório de perfil e de registro principal do evento (MEL)
    - Análise da funcionalidade do produto
    - Análise da documentação
- Pré-requisito(s) da atividade: Informações de qualificação para pré-vendas
- Entrega de Produto/Serviço de Atividade:
  - Documentação da configuração técnica
    - O documento fornecerá uma configuração detalhada do sistema (firmware, nível do sistema operacional, configurações de HBA, etc)
  - Diagramação detalhada da configuração

- O diagrama documentará as configurações atuais de implementação para uso futuro em suporte e solução de problemas
- Plano detalhado de testes
  - O plano de testes será aprovado tanto pela Sun como pelo Cliente
- Relatório de resultados dos testes
  - Cópia impressa ou pronta para impressão da documentação dos resultados dos testes, que pode ser usada somente conforme estabelecido na cláusula de licença da seção Premissas desta Lista de serviços.

#### Conclusão do Serviço – Implementação

A Sun realizará uma reunião formal com o Cliente para:

- Examinar as tarefas e os produtos/serviços a serem entregues para este Serviço que a Sun concluiu
- Examinar quaisquer providências e obrigações de suporte aplicáveis da Sun e do Cliente.
- Obter a aprovação do Cliente no Formulário de Conclusão do Serviço ("Formulário de Conclusão"). O Cliente assinará o Formulário de Conclusão do Serviço da Sun, desde que a Sun tenha concluído todas as tarefas e tenha entregado todos os produtos/serviços estabelecidos nesta Lista de serviços. A não assinatura do Formulário de Conclusão do Serviço por parte do Cliente não tem relação com a aceitação do Serviço.

Qualquer questão pendente será examinada neste momento.

**Entrega de Produto/Serviço de Atividade:** Formulário de conclusão do serviço

### 3. Responsabilidades do cliente

O Cliente fornecerá à Sun:

- Um gerente de projeto ("Gerente de Projeto") que esteja capacitado para:
  - Orientar a equipe do Cliente, conforme exigência da Sun, para manter o fluxo e os prazos do projeto;
  - Fornecer prontamente informações e recursos, conforme a necessidade da Sun, permitindo que a Sun conclua as tarefas descritas nesta Lista de Serviços.
  - Estar prontamente disponível e no local, conforme a necessidade da Sun, pela duração do Serviço;
  - Receber quaisquer produtos/serviços a serem entregues criados como resultado deste Serviço; e
  - Fornecer quaisquer aprovações necessárias para o Cliente, conforme a cláusula de procedimentos de reajuste a seguir.
- Espaço de trabalho adequado para cada consultor da Sun, bem como acesso a telefones, copiadoras, faxes, salas de reunião e equipamento de impressão, quando necessário, dentro do razoável.
- Uma lista ou um resumo dos requisitos comerciais relevantes e contratos de nível de serviço do Cliente.

- Acesso à equipe principal do Cliente, inclusive a equipe comercial, de TI e operacional
- Estacionamento e cartões de acesso (conforme exigência da Sun) necessários para a entrega do Serviço.
- Prontidão nas respostas (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma da Sun) a todas as solicitações de informações por parte da Sun
- Prontidão na entrega de informações e suporte (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma de entrega do Serviço da Sun) de fornecedores de equipamentos e serviços não pertencentes à Sun, conforme solicitado.
- Qualquer padrão de desempenho operacional relevante em uso pelo Cliente relacionado à entrega de Serviço.
- Prontidão nas respostas (proporcionadas à Sun em um intervalo de tempo que não afete a entrega do Serviço de acordo com o cronograma da Sun) da revisão de toda a documentação relacionada ao Serviço.
- Cópias da documentação relevante sobre questões comerciais e organizacionais, configuração e processos.
- Acesso às instalações e aos sistemas internos e externos relevantes conforme exigido pelo Serviço.
- Acesso à infra-estrutura existente de IT do Cliente.
- O Cliente garantirá que o tempo de inatividade do sistema será notificado dentro de um prazo razoável para permitir a implementação dos componentes de hardware e software necessários à conclusão deste Serviço.
- O Cliente garantirá que todos os sistemas host estão em um nível de patch de sistema operacional aceito pela Sun, fornecedores de adaptadores de barramento de host, de controladores de disco e de chaves.
- O cliente garantirá que há portas de canal de fibra e/ou IP suficientes instaladas e disponíveis em todas as chaves/roteadores para dar suporte a esta solução, se aplicável.
- O Cliente fornecerá uma cópia da configuração de rede para o servidor host e os sistemas de armazenamento.
- É responsabilidade do cliente o desempenho de todo hardware, software e sistemas operacionais anexados em execução no hardware anexado, cabos e conexões, terminais, segurança e integridade dos dados.
- O Cliente notificará a Sun sobre quaisquer modificações de sistema, aplicativo ou equipamentos que sejam conhecidos como problemas potenciais ou que não sejam compatíveis com as práticas dos padrões do setor.
- Se necessário, o Cliente indicará um coordenador de projeto que interagirá com o gerente de projetos e terá poderes para facilitar as atividades ou ações do projeto quando solicitado, conforme acordado na reunião inicial.
- O Cliente fornecerá uma cópia da configuração atual da SAN (Storage Area Network, rede de área de armazenamento) de fita, se aplicável.

- Um procedimento de reajuste com informações de contato para que seja usado caso as respostas não sejam fornecidas à Sun no momento oportuno ou caso o não-cumprimento de uma obrigação por parte do Cliente esteja afetando negativamente a entrega do Serviço no intervalo de tempo estabelecido.

#### 4. Cláusulas especiais

Os Serviços não incluem:

- Implementações de chave ou roteador
  - Configuração de chave ou roteador
  - Migração de dados
  - Avaliação e projeto de soluções do Cliente
  - Script
  - Implementação de gerenciador de volume e sistema de arquivos
  - Implementação de replicação remota
- Os serviços de avaliação e projeto ou quaisquer outros serviços ou entregas não acima descritos.

Este Serviço está sujeito ao contrato de serviços existente do Cliente com a Sun que controla a entrega de Serviços. Se o Cliente não tiver um contrato de serviços com a Sun que controle a prestação de Serviços, o fornecimento de Serviços por parte da Sun deverá estar sujeito aos termos localizados em [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Esta lista de serviços, ou SOW, não constitui uma oferta da Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência a "Cliente" nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que tem direito de receber os Serviços. Todos os outros termos definidos nesta Lista de serviços se correspondem às definições encontradas no contrato de serviços existente do Cliente com a Sun ou aos termos de venda localizados em [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms), aquele que for aplicável.

Última revisão: setembro de 2009