

Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk

Numéro de la pièce : WW-PS-INTG-MIDDSK

Canada

1. Champ d'application

Dans ce service à prix fixe, Sun fournira les services pour intégrer un Sun StorageTek 6140 ou 6540 dans l'environnement du Client et transférer les connaissances au Client, tel que décrit ci-dessous (« Service »). Cette offre comprend la mise en œuvre de la connectivité hôte dans les sous-systèmes du disque, l'installation et la configuration du logiciel de gestion du disque, la configuration des volumes et d'autres éléments livrables tel que décrit à la section 2 ci-dessous.

Sun fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour fournir ce Service.

Le présent service se compose des étapes suivantes :

- Activation du service
- Mise en œuvre
- Essai de solution.
- Transfert des connaissances
- Fin de la prestation de service.

Ce Services comprendra :

- Branchement de 20 ports hôtes maximum (hôtes à chemin unique ou à chemins multiples)
- Configuration des LUNS (Jusqu'à 20 volumes)

Mise en œuvre de tout contrôle leur supplémentaire, selon les fonctions du logiciel (l'une des deux mises en œuvre ci-après, pour deux volumes)

- Écriture miroir locale (le cas échéant)
- Copie instantanée (le cas échéant)

2. Tâches et Éléments livrables par Sun

Activation du service

Sun rencontrera le client pour évaluer les conditions et les préalables applicables à la prestation du service. Sun tiendra une réunion de lancement du projet avec les contacts clés du client pour mettre au point l'approche du projet, discuter des rôles et des responsabilités et établir le calendrier de travail. Durant cette réunion, Sun et le Client analyseront les questions relatives aux ressources, telles que l'espace de travail disponible, l'accès aux téléphones, aux photocopieurs, aux télécopieurs, aux connexions de réseau local, aux lecteurs de bande magnétique, aux salles de conférence et au matériel d'impression requis pour fournir le Service. Pour faciliter la prestation du Service, Sun et le Client s'entendront sur un calendrier de travail pour le Service et sur des délais généraux relatifs à la prestation du Service, qui peut comprendre des réunions additionnelles et une identification des étapes spécifiques importantes, au besoin.

- Activités livrables : Calendrier du projet de service

Mise en œuvre

- Configuration du logiciel de gestion du stockage
 - Installation du logiciel de gestion du stockage sur 2 serveurs client au plus.
 - Configuration du logiciel de gestion du stockage.
- Configuration du disque
 - Configuration de 20 volumes de disques logiques au moins, en fonction de la documentation de la conception de pré-vente.
- Configuration hôte
 - Branchement de 20 ports hôtes maximum (hôtes à chemin unique ou à chemins multiples)
 - Configuration des paramètres HBA hôte
 - Mise en correspondance du stockage avec l'hôte (facultatif)
- Mise en œuvre de tout contrôleur supplémentaire, selon les fonctions du logiciel (l'une des deux mises en œuvre ci-après, pour deux volumes)
 - Écriture miroir locale (le cas échéant)
 - Copie instantanée (le cas échéant)
- Essai de solution. Les essais fourniront des renseignements sur les fonctionnalités, disponibilités et rendements de base.
 - Essai des fonctionnalités du disque
 - Essai des disponibilités du disque
 - Essai du rendement du disque
- Transfert des connaissances
 - Formation sur site
 - Formation sur le tas et révision des manuels des produits.
 - Administration du logiciel de gestion de stockage de base
 - dépannage et gestion du journal des événements de base;
 - MEL (Major Event Log), et soumission de profil ;
 - examen des fonctionnalités du produit.
 - Examen de la documentation
- Élément(s) livrable(s) de l'activité Presales Qualification Information
- Élément(s) livrable(s) de l'activité :
 - Document de configuration technique
 - Ce document fournira une configuration système détaillée (micro-programmes, niveau SE, réglages HBA, etc.)
 - Diagramme de configuration du réseau.
 - Le diagramme illustrera les configurations de mise en œuvre actuelle à utiliser pour les prochains dépannages et besoins d'assistances.
 - Plan d'essai détaillé
 - Le plan d'essai sera approuvé à la fois par Sun et par le client

- Rapport des résultats des essais
 - Elles seront fournies par le Client dans une copie utilisée seulement telle qu'établie dans la disposition de licence à la section Postulats, dans cette Liste de services.

Fin de la prestation de service.

Sun tiendra une réunion avec le Client pour :

- Réviser les tâches et les éléments livrables dans le cadre du service fourni
- passer en revue les dispositions relatives à l'assistance ainsi que les obligations de Sun et du Client;
- faire signer le Formulaire de prestation de service du Client (« Formulaire de prestation de service »). Le Client devra signer le Formulaire de prestation de service lorsque Sun aura exécuté toutes les tâches et fourni tous les Éléments livrables indiqués dans cette Liste de services. La non-signature par le Client de ce document n'a aucune incidence sur l'acceptation du Service.

Tout problème non résolu sera examiné au cours de cette réunion.

Élément(s) livrable(s) de l'activité : Formulaire de prestation de service

3. Responsabilités du Client

Le Client fournira à Sun :

- un directeur de projet (« Directeur de projet ») qui peut :
 - encadrer le personnel du Client selon les directives de Sun pour maintenir le rythme d'exécution du projet;
 - fournir les informations et les ressources requises par Sun au moment opportun pour permettre l'exécution des tâches décrites dans le présent énoncé des travaux;
 - être facilement disponible et sur place lorsqu'exigé par Sun pendant le Service.
 - recevoir les Éléments livrables résultant du service; et
 - fournir les approbations requises du Client en vertu des modalités des Procédures de recours hiérarchique ci-dessous;
- Un espace de travail suffisant pour chacun des consultants de Sun, de même que l'accès aux téléphones, photocopieuses, télécopieur, salles de conférence, et les facilités d'impression pour une utilisation de façon raisonnable.
- une liste ou un sommaire des exigences commerciales du Client et tous les accords de niveau de service;
- L'accès à des membres importants du personnel d'affaires, des TI et de l'exploitation.
- Des places de stationnement et des permis d'accès pour le personnel de Sun assurant la prestation du Service.
- des réponses promptes (c'est-à-dire dans un délai qui ne retarde pas le calendrier de prestation du Service) à toutes les demandes d'information formulées par Sun;

- À la demande de Sun, la remise ponctuelle et le soutien (c'est-à-dire dans un délai ne risquant pas de retarder le calendrier de prestation du Service) de l'équipement n'appartenant pas à Sun et les Services par les autres fournisseurs.
- Toutes normes de performances opérationnelles utilisées par le Client et ayant un lien avec le Service
- des réponses promptes (c'est-à-dire dans un délai qui ne retarde pas le calendrier de prestation du Service) à toutes les demandes d'information pour réviser la documentation reliée au Service.
- Des copies de la documentation pertinente sur ses activités, son organisation, la configuration de ses systèmes et ses processus
- L'accès aux installations ainsi qu'aux systèmes internes et externes appropriés.
- Accès à l'infrastructure TI existante du Client.
- Le Client s'assurera que les temps d'arrêt du système seront annoncés suffisamment longtemps à l'avance pour permettre l'installation des composants matériels et logiciels nécessaires pour permettre de terminer ce projet.
- Le Client s'assurera que tous les systèmes hôtes se trouvent à un niveau de correctif du SE pris en charge par Sun, y compris les fournisseurs d'adaptateurs de bus hôtes, de contrôleurs de disque et de commutateurs.
- Le Client s'assurera qu'il y a un nombre suffisant de ports FC/IP sur tous les commutateurs et routeurs pour que cette solution soit prise en charge, si applicable.
- Le Client fournira une copie de la configuration du réseau pour le serveur hôte et les systèmes de stockage.
- Le Client est responsable des performances de l'ensemble du matériel, des logiciels et des systèmes d'exploitation exécutés sur le matériel connexe, des câbles et connexions, des terminaux, et de l'intégrité et de la sécurité des données.
- Le Client avisera Sun de toute modification apportée aux systèmes, aux applications ou au matériel qui est susceptible de causer des problèmes ou de déroger aux pratiques standard.
- Le Client nommera un coordonnateur de projet qui assurera la liaison avec l'expert ou le chef de projet et aura la responsabilité de faciliter les activités ou les actions liées au projet lorsqu'on le lui demande, comme il en a été décidé lors de la réunion de début de projet.
- Le Client fournira une copie de la configuration du réseau de stockage sur bandes, si applicable.
- Une procédure de recours hiérarchique accompagnée d'information pour l'utilisation au cas où les réponses promptes ne soient pas fournies par Sun ou que toute autre non-conformité par le Client affecte la prestation du Service dans les délais établis (« Procédures de recours hiérarchique »).

4. Dispositions supplémentaires

Le Service ne comprend pas :

- Mise en œuvre des commutateurs ou des routeurs.
 - Configuration du commutateur ou du routeur
 - Migration des données.
 - Conception et évaluation des solutions du Client
 - Texte
 - Configuration du système de fichiers et des volumes
 - Implantation de la copie à distance
-
- Ce Service ne comprend pas l'évaluation et les services de conception ou tout autre services ou éléments livrables non décrits ci-haut.

Ce Service est sujet à votre contrat de services existant avec Sun qui régit la livraison des Services. Si le Client ne possède pas de contrat de services avec Sun, qui régirait la livraison des Services, cette livraison sera sujette aux termes situés au www.sun.com/sales/salesterms. La Liste de services, ou Énoncé des travaux (SOW), ne constitue pas une offre ou une invitation à conclure un contrat avec Sun. Les Services décrits ci-dessus sont proposés sous réserve des disponibilités et, sauf sur avis contraire, ne sont offerts que dans le pays susmentionné. Toute mention du « Client » dans la présente Liste de services renvoie à la partie qui a conclu un contrat avec Sun. Tous les autres termes définis dans cette Liste de services correspondent aux définitions décrites dans le contrat de services du Client ou des termes de ventes situés au www.sun.com/sales/salesterms, si applicable.

Dernière révision : Septembre 2009