

Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk

Part Number: WW-PS-INTG-MIDDSK

Sun StorageTek 中端磁盘阵列的实现和集成

部件编号: WW-PS-INTG-MIDDSK

中国

1. 范围

在此固定价格的服务中，Sun 会将一个 Sun StorageTek 6140 或 6540 阵列集成到客户环境中并向客户传授相关的知识，具体情况如下所述（下称“服务”）。此项服务包括服务清单中所述的实施服务，如将主机连接到磁盘子系统、安装和配置磁盘管理软件、配置卷、设计验证、测试、文档、项目管理和知识传授。

Sun 将按照商业惯例尽全力在八个工作日内完成此项服务。

此项服务包括以下任务：

- 服务启动
- 解决方案实施
- 解决方案测试
- 知识传授
- 服务结束

此项服务将包括：

- 最多连接 20 个主机端口（单路径或多路径主机）
- 配置 LUN（最多 20 个卷）

根据软件功能实施其他控制器（以下两个卷之一）

- 本地镜像（如果适用），或者
- 快照（如果适用）

2. Sun 任务与交付项目

服务启动

Sun 将会见客户以核查是否满足服务交付的条件和前提。此外，Sun 还将与客户主要联系人举行项目筹备会，确定项目实施方案，讨论职责、责任及工作计划。在筹备会上，Sun 将与客户一起核查资源事项，如实施服务时所需的工作空间，能否使用电话、复印机、传真机、LAN 连接、磁带机、会议室和打印设备等。为了方便交付服务，Sun 将与客户就服务交付事宜商定项目计划表和总的时间框架并达成一致，其中可能包括必要时另外召开会议和确定特定的重要事件。

- 活动交付项目：服务项目计划表

实施

Sun 将与客户代表商议，通过执行一系列实施服务来满足客户应用程序及客户环境（如果适用）的需求。设计和实施仅限于 1 个 StorageTek 中端存储阵列，最多 20 个逻辑卷以及最多 20 个主机端口（单路径或多路径主机）。

实施的任务将包括：

- 存储管理软件配置
 - 在客户服务器（不超过 2 台）上安装存储管理软件。
 - 配置存储管理软件
- 磁盘配置
 - 根据售前设计文档，最多配置 20 个逻辑磁盘卷
- 主机配置
 - 最多连接 20 个主机端口（单路径或多路径主机）
 - 配置主机 HBA 设置
 - 将存储设备映射到主机（可选）
- 根据软件功能实施其他控制器（以下两个卷之一）
 - 本地镜像（如果适用），或者
 - 快照（如果适用）
- 解决方案测试。测试将提供基准功能、可用性和性能结果。
 - 磁盘功能测试
 - 磁盘可用性测试
 - 磁盘性能测试
- 知识传授
 - 现场培训
 - 在职培训和产品手册查阅
 - 基本存储管理软件管理
 - 基本故障排除和事件日志管理
 - MEL（Major Event Log，主要事件日志）和配置文件报告及提交
 - 产品功能审核
 - 文档审查
- 活动所需资料：售前资格信息
- 活动交付项目：
 - 技术配置文档
 - 该文档将提供详细的系统配置信息（固件、操作系统版本、HBA 设置等）
 - 详细配置图
 - 工程图将记录当前的实施配置，以备将来进行支持和故障排除时使用。
 - 详细测试计划
 - 测试计划将由 Sun 和客户双方审批。
 - 测试结果报告
 - 测试结果文档（一份打印稿件或打印软稿）必须依据此服务清单的“责任义务”部分规定的许可条款使用。

服务结束 — 实施

Sun 将与客户举行正式会议，以便：

- 审核 Sun 已为此项服务执行的任务和交付项目。
- 审核任何适用的支持安排以及 Sun 与客户的义务。
- 提供服务完成表格（下称“完成表”）供客户签收。在 Sun 完成所有任务并提供此服务清单中规定的所有交付项目后，客户将签署 Sun 提供的服务完成表。客户未签署服务完成表并不影响此项服务的接受。

此时，Sun 会审查任何未解决的问题。

活动交付项目：服务完成表

3. 客户责任

客户应向 Sun 提供以下各项：

- 具备以下能力的项目经理（下称“项目经理”）：
 - 根据 Sun 的要求对客户工作人员进行培训和指导，以保证项目的正常进行
 - 及时提供 Sun 所需的信息和资源，以便 Sun 顺利完成此服务清单中列出的任务
 - 在 Sun 实施服务期间，根据 Sun 的要求及时在工作现场分派适当人手
 - 接收在此项服务期间产生的任何交付项目；以及
 - 依据下述的上报过程条款，代表客户执行必要的审批活动。
- 每位 Sun 顾问人员应拥有足够的工作空间，并且可在必要时使用电话、复印机、传真机、会议室和打印设备。
- 客户的相关业务要求和服务水平协议的摘要或列表。
- 有权使用客户的主要负责人员，包括业务、IT 和操作人员。
- 满足 Sun 为交付此项服务所需的泊车和进入通道。
- 及时响应 Sun 的所有信息需求（即在不影响 Sun 服务交付计划的期间内提供给 Sun）。
- 及时提供 Sun 要求的来自非 Sun 设备和服务供应商的信息及支持（即在不影响 Sun 服务交付计划的期间内提供给 Sun）。
- 客户当前采用的、与服务交付有关的任何相关操作性能标准。
- 及时响应对与此项服务相关的文档的审查（即在不影响 Sun 服务交付计划的期间内响应 Sun）。
- 相关业务、组织、配置和处理流程文档的副本。
- 允许 Sun 使用适当的设施以及访问相关的内部和外部系统，以便 Sun 实施此项服务。
- 允许访问客户现有的 IT 基础结构。
- 客户应确保在发出合理通知的情况下允许关闭系统一段时间，以便进行完成此服务所需的软硬件组件实施过程。
- 客户应确保所有主机系统安装的操作系统（OS）修补程序版本受 Sun、主机总线适配器供应商、磁盘控制器供应商和交换机供应商支持。
- 应在所有交换机/路由器上安装足够的可用光纤通道和/或 IP 端口，从而支持此解决方案（如果适用）。
- 客户应提供一份主机服务器和存储系统的网络配置副本。

- 客户负责确保所有相连硬件、运行在所有相连硬件上的软件和操作系统、电缆和连接、接线端子、数据完整性和安全性均正确无误。
- 客户应通知 Sun 任何可能造成潜在问题的系统、应用程序或设备改装，或者与行业标准有出入的情况。
- 如有必要，客户应指定一名项目协调人，负责与项目经理联系，并被赋予适当的权力，以便实施项目启动会议中双方约定的项目活动或措施。
- 客户应提供当前磁带 SAN 配置的副本（如果适用）。
- 包括联系人信息的上报过程。如果无法向 Sun 作出及时响应或者客户的任何其他遵循性违规对在规定的时间内交付服务产生了负面影响，即可使用上报过程。

4. 特殊条款

此项服务不包括：

- 交换机或路由器实施
- 交换机或路由器配置
- 数据迁移
- 客户解决方案评估和/或设计
- 脚本
- 文件系统和卷管理器实施
- 远程复制实施
- 评估和设计服务或上面没有说明的任何其他服务或交付项目。

此项服务受客户与 Sun 签订的用于管理服务交付的现有服务协议的约束。如果客户没有与 Sun 签订用于管理服务交付的服务协议，则 Sun 的服务交付应遵循 www.sun.com/sales/salesterms 中所列的条款。此服务清单并不等同于 Sun 提供了一个有法律约束力的协议。上述服务只有在可用的情况下才会提供，且仅适用于以上提及的国家/地区（除非另有说明）。本服务清单中所指的“客户”是指有权享受这些服务的当事人。此服务清单中的所有其他定义的条款对应于客户与 Sun 签订的现有服务协议中的定义或位于 www.sun.com/sales/salesterms 中的销售条款（以适用者为准）。

最新修订日期：2009 年 9 月