

**Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk**  
**Teilenummer: WW-PS-INTG-MIDDSK**  
**Germany**

## **1. Umfang**

Im Rahmen dieses Festpreisservices bietet Sun dem Kunden einen Service für die Integration eines Sun StorageTek 6140- oder 6540-Arrays in die Umgebung des Kunden und die Einweisung des Kunden wie nachfolgend beschrieben („Service“). Dieser Service umfasst die Implementierung von Host-Konnektivität mit den Festplatten-Subsystemen, die Installation und Konfiguration von Software zur Datenträgerverwaltung und die Konfiguration von Laufwerken sowie Entwurfsvalidierung, Test, Dokumentation, Projektmanagement und Einweisung, wie in dieser Serviceliste definiert.

Sun ergreift wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um diesen Service im Verlauf von acht Arbeitstagen bereitzustellen.

Dieser Service umfasst die folgenden Aufgaben:

- Service-Initiierung
- Implementierung der Lösung
- Testen der Lösung
- Einweisung
- Projektabschluss

Dieser Service umfasst:

- Verbinden von bis zu 20 Hostports (Single-Path- oder Multi-Path-Hosts)
- Konfigurieren von LUNs (bis zu 20 Laufwerke)

Implementierung zusätzlicher, Controller-basierter Software-Funktionen (eine der Folgenden für 2 Laufwerke)

- Lokale Spiegelung (sofern zutreffend) oder
- Snapshot (sofern zutreffend)

## **2. Aufgaben und Leistungen von Sun**

### Service-Initiierung

Im Rahmen eines Vorbereitungsgesprächs zwischen Sun und dem Kunden werden die Bedingungen und Voraussetzungen für die Bereitstellung des Services besprochen. Außerdem führt Sun mit den Hauptkontaktpersonen ein Projektstart-Meeting durch, um die Projektdurchführung und die Projektziele abzustimmen und um die Rollen und Verantwortlichkeiten sowie den Arbeitsplan zu besprechen. In der Auftaktbesprechung werden Sun und der Kunde sich mit Ressourcen (verfügbarer Arbeitsraum, Zugang zu Telefonen, Kopierern, Faxgeräten, LAN-Verbindungen, Bandlaufwerken, Konferenzräumen und Druckern) befassen, die zur Bereitstellung des Service erforderlich sind. Um die Bereitstellung des Services zu vereinfachen, einigen sich Sun und der Kunde auf einen Zeitplan und allgemeinen Zeitrahmen für die Bereitstellung des Services. Das kann nach Notwendigkeit die Vereinbarung zusätzlicher Meetings und die Festlegung konkreter Milestones umfassen.

- Bereitzustellende Lieferungen und Leistungen für diese Aktivität: Zeitplan für das Service-Projekt

## Implementierung

Sun führt nach Absprache mit Kundenvertretern und entsprechend den Gegebenheiten der Umgebung des Kunden eine Reihe von Implementierungsservices durch, um den Erfordernissen der Kundenanwendungen zu entsprechen. Auslegung und Implementierung sind begrenzt auf 1 StorageTek Mid-Range Storage Array, bis zu 20 logische Laufwerke und bis zu 20 Hostports (Singe-Path- oder Multi-Path-Hosts).

Die Implementierungsaufgaben umfassen:

- Konfigurieren der Speicherverwaltungssoftware
  - Installieren der Speicherverwaltungssoftware auf nicht mehr als zwei Kundenservern
  - Konfigurieren der Speicherverwaltungssoftware
- Datenträgerkonfiguration
  - Konfigurieren von bis zu 20 logischen Laufwerken, basierend auf der vertriebsvorbereitenden Entwurfsdokumentation
- Hostkonfiguration
  - Anbringen von bis zu 20 Hostports (Singe-Path- oder Multi-Path-Hosts)
  - Konfigurieren der HBA-Einstellungen des Hosts
  - Zuordnen von Speicher zum Host (optional)
- Implementierung zusätzlicher, Controller-basierter Software-Funktionen (eine der Folgenden für 2 Laufwerke)
  - Lokale Spiegelung (sofern zutreffend) oder
  - Snapshot (sofern zutreffend)
- Testen der Lösung: Die Tests liefern grundlegende Ergebnisse zu Funktionalität, Verfügbarkeit und Leistung.
  - Test der Datenträgerfunktionalität
  - Test der Datenträgerverfügbarkeit
  - Test der Datenträgerleistung
- Einweisung
  - Vor-Ort-Schulung
    - Praktische Ausbildung und Besprechung des Produkthandbuches
    - Grundlegende Verwaltung der Speicherverwaltungssoftware
    - Grundlegende Fehlerbehebung und Verwaltung des Ereignisprotokolls
    - MEL (Major Event Log)- und Profilberichterstattung sowie -einreichung
    - Überprüfung der Produktfunktionalität
    - Überprüfung der Dokumentation
  - Informationen zu Aktivitäten: Presales Qualification Information
- Lieferungen und Leistungen für diese Aktivität:
  - Technisches Konfigurationsdokument
    - Das Dokument stellt eine detaillierte Systemkonfiguration zur Verfügung (Firmware, Betriebssystemebene, HBA-Einstellungen usw.)

- Detailliertes Konfigurationsdiagramm
  - Das Diagramm dokumentiert die aktuelle Konfiguration der Implementierung zur Verwendung bei künftigem Support und bei der Fehlerbehebung.
- Detaillierter Testplan
  - Der Testplan wird sowohl von Sun als auch vom Kunden genehmigt.
- Bericht über die Testergebnisse
  - Dokumentation der Testergebnisse. Jeder Bericht wird als Ausdruck bzw. als druckfertige Kopie bereitgestellt und muss gemäß den Lizenzbestimmungen im Abschnitt „Annahmen“ dieser Service Liste genutzt werden.

### Projektabschluss – Implementierung

Zum Abschluss des Workshops findet eine formelle Besprechung zwischen Sun und dem Kunden statt, die Folgendes zum Gegenstand hat:

- Überprüfung der Aufgaben und Leistungen für diesen von Sun ausgeführten Service
- Überprüfung aller relevanten Support-Vereinbarungen und Verpflichtungen sowohl auf der Seite von Sun als auch der des Kunden
- Bestätigung der erfolgten Serviceerbringung durch Unterschrift des Kunden auf dem Serviceabschlussformular („Abschlussformular“). Der Kunde bestätigt durch seine Unterschrift auf dem Sun-Abschlussformular, dass Sun alle in diesem SOW aufgeführten Aufgaben ausgeführt und alle laut Service Listing bereitzustellenden Lieferungen und Leistungen bereitgestellt hat. Wenn der Kunde das Serviceabschlussformular nicht unterschreibt, hat dies keine Auswirkungen auf die Annahme des Services.

Im Rahmen dieses Meetings sind alle offenen Fragen zu besprechen.

**Lieferungen und Leistungen für diese Aktivität:** Serviceabschlussformular

### 3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt Sun Folgendes zur Verfügung:

- Projektmanager („Projektmanager“) mit folgender Qualifikation:
  - Anleitung und Führung der Mitarbeiter des Kunden entsprechend den von Sun gestellten Anforderungen, um den termingerechten und flüssigen Ablauf des Projekts zu gewährleisten.
  - Rechtzeitige Bereitstellung der von Sun angeforderten Informationen und Ressourcen, damit Sun die in dieser Serviceliste beschriebenen Aufgaben erfüllen kann
  - Sicherstellung der eigenen Verfügbarkeit für Sun vor Ort während der Servicedauer
  - Entgegennahme aller im Rahmen dieses Services bereitzustellenden Lieferungen und Leistungen
  - Erteilung aller erforderlichen Genehmigungen für den Kunden gemäß den Bestimmungen des Eskalationsverfahrens weiter unten.

- Ausreichender Arbeitsplatz für alle Berater von Sun sowie Zugang zu Telefonen, Kopier- und Faxgeräten, Konferenzräumen und Druckern, sofern im angemessenen Rahmen erforderlich.
- Eine Aufstellung oder Zusammenfassung der relevanten betriebswirtschaftlichen Anforderungen und Service-Level-Vereinbarungen des Kunden.
- Zugang zu den Schlüsselmitarbeitern beim Kunden in allen relevanten Fachgebieten (Business, IT und Operations).
- Park- und Zugangsausweise, sofern von Sun für die Servicebereitstellung als notwendig erachtet.
- Rechtzeitige Reaktion (d. h. innerhalb eines Zeitraums, der die von Sun geplante Bereitstellung des Services nicht gefährdet) auf alle Anforderungen von Informationen seitens Sun.
- Rechtzeitige Bereitstellung von Informationen und Unterstützung seitens der Lieferanten von Nicht-Sun-Geräten und Services, die Sun für die Bereitstellung des Service als notwendig erachtet (die Bereitstellung der Informationen und der Unterstützung muss innerhalb eines Zeitraums erfolgen, der die von Sun geplante Bereitstellung des Service nicht gefährdet).
- Alle vom Kunden verwendeten und für die Servicebereitstellung relevanten Performancestandards für die Geschäftsabläufe.
- Rechtzeitige Reaktion (d. h. innerhalb eines Zeitraums, der die von Sun geplante Erbringung des Services nicht gefährdet) auf die Überprüfung aller mit dem Service in Zusammenhang stehender Dokumentation.
- Kopien der relevanten Unternehmens-, Organisations-, Konfigurations- und Prozessdokumentation.
- Gewähren des Zugangs zu den entsprechenden Räumlichkeiten und des Zugangs zu relevanten internen und externen Systemen, sofern für die Serviceerbringung erforderlich.
- Zugang zur vorhandenen Kunden-IT-Infrastruktur.
- Der Kunde stellt sicher, dass nach angemessener Benachrichtigung Systemstillstandszeit verfügbar ist, um die Implementierung der für die Durchführung dieses Projektes erforderlichen Hardware- und Software-Komponenten zu ermöglichen.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Hostsysteme auf BS-Patch-Level von Sun unterstützt werden, einschließlich HBA-, Plattencontroller- und Switch-Anbietern.
- Es sind genügend Glasfaser-Channels und/oder Internet Protokoll-Ports installiert und auf Switches und Routern verfügbar, um diese Lösung gegebenenfalls zu unterstützen.
- Der Kunde stellt eine Kopie der Netzwerkkonfiguration für den Hostserver und die Speichersysteme bereit.
- Der Kunde trägt die Verantwortung für die Leistung der verbundenen Hardware, der Software und Betriebssysteme auf der angeschlossenen Hardware, der Kabel, Anschlüsse, Terminals sowie der Datenintegrität und Sicherheit.

- Der Kunde benachrichtigt Sun bei Veränderungen im System, in der Anwendung oder Ausstattung, die als mögliche Probleme oder Abweichungen von Industriestandardverfahren bekannt sind.
- Bei Bedarf ernennt der Kunde einen Projektkoordinator, der mit dem Projektmanager Rücksprache hält und ermächtigt ist, wie im Start-Meeting vereinbart auf Wunsch Projektaktivitäten oder -vorgänge zu beschleunigen.
- Der Kunde stellt gegebenenfalls eine Kopie der aktuellen SAN-Konfiguration der Magnetbänder bereit.
- Ein Eskalationsverfahren mit Kontaktinformationen für den Fall einer nicht zeitgerechten Reaktion auf Anforderungen von Sun oder einer sonstigen Pflichtverletzung seitens des Kunden, die die fristgemäße Bereitstellung des Services durch Sun gefährdet.

#### **4. Besondere Bestimmungen**

Der Service beinhaltet nicht:

- Switch- oder Router-Implementierung
- Switch- oder Router-Konfiguration
- Datenmigration
- Beurteilung und/oder Entwurf von Clientlösungen
- Scripterstellung
- Implementierung von Dateisystem und Volume Manager
- Implementierung von Fernreplikation
- Services zu Beurteilung und Entwurf oder sonstige Services und Leistungen, die vorstehend nicht aufgeführt sind.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen Ihnen und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keinen Servicevertrag verfügen, in dem die Serviceleistung geregelt ist, unterliegt die Serviceleistung von Sun den Bedingungen unter [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Diese Servicebeschreibung stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Leistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung auf den „Kunden“ Bezug genommen wird, ist damit die Partei gemeint, die zum Erhalt der Services berechtigt ist. Alle sonstigen in dieser Servicebeschreibung verwendeten Begriffe entsprechen ihrer jeweiligen Definitionen in den bestehenden Servicevereinbarungen des Kunden mit Sun oder den Regelungen unter [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms), je nach Anwendbarkeit.

Letzte Überarbeitung: September 2009