

Implementación e integración de Sun StorageTek para sistemas de disco de gama media

Número de referencia: WW-PS-INTG-MIDDSK

Spain

1. Ámbito

Mediante este servicio de precio fijo, Sun integrará una matriz Sun StorageTek 6140 o 6540 en el entorno del Cliente y transferirá el conocimiento necesario al Cliente tal y como se describe más adelante (el "Servicio"). Este Servicio incluye la conexión del host con los subsistemas de discos, la instalación y configuración del software de administración de discos y configuración de volúmenes, la validación del diseño, las pruebas de funcionamiento, la documentación, la coordinación de proyectos y la transferencia de conocimientos que se definen en el Listado de servicios.

Sun hará todo lo comercialmente posible para completar el Servicio en ocho días laborables.

Este Servicio incluye las siguientes tareas:

- Inicio del Servicio
- Implementación de la solución
- Pruebas de la solución
- Transferencia de conocimientos
- Cierre del servicio

Este Servicio incluirá:

- Conexión de hasta 20 puertos de host (de una o varias rutas)
- Configuración de los números LUN (hasta 20 volúmenes)

Implementación de funciones adicionales de software basado en controlador (uno de los siguientes para 2 volúmenes)

- Duplicación local (si procede) o
- Instantánea (si procede)

2. Tareas y materiales que se deben entregar de Sun

Inicio del Servicio

Sun se reunirá con el Cliente para revisar las condiciones y requisitos previos a la prestación del Servicio. Además, Sun llevará a cabo una reunión de inicio del proyecto con los contactos del Cliente para determinar el enfoque del proyecto, asignar las funciones y responsabilidades, y planificar el trabajo. En la reunión de inicio, Sun y el Cliente estudiarán los recursos, como el espacio de trabajo disponible, la posibilidad de utilizar teléfonos, fotocopiadoras, faxes, conexiones LAN, unidades de cintas, salas de conferencias y copisterías para la prestación del Servicio. Para facilitar la prestación del Servicio, Sun y el Cliente establecerán de mutuo acuerdo un calendario para el Servicio y plazos de tiempo generales para la prestación del Servicio, que pueden incluir reuniones adicionales y la identificación de puntos especiales según convenga.

- Material que se debe entregar de la actividad: Programación del proyecto de Servicio

Implementación

Sun consultará a los representantes del Cliente para crear un conjunto de servicios de implementación que respondan a las necesidades del Cliente y sean apropiados para el entorno del Cliente. El diseño e

implementación del sistema están limitados a una matriz de almacenamiento StorageTek de gama media, un máximo de 20 volúmenes lógicos y 20 puertos de host (de una o varias rutas).

Las tareas de la implementación incluyen:

- Configuración del software de administración del almacenamiento
 - Instalación del software de administración del almacenamiento en un máximo de 2 servidores del Cliente.
 - Configuración del software de administración del almacenamiento
- Configuración del sistema de disco
 - Configuración de un máximo de 20 volúmenes de disco lógicos de acuerdo con la documentación del diseño previo a la venta
- Configuración de host
 - Conexión de hasta 20 puertos de host (de una o varias rutas)
 - Configuración de HBA de host
 - Asignación del almacenamiento a host (opcional)
- Implementación de funciones de controlador basado en software adicionales (uno de los siguientes para 2 volúmenes)
 - Duplicación local (si procede), o
 - Instantánea (si procede)
- Pruebas de la solución. Se comprobarán la funcionalidad básica, la disponibilidad y los resultados de rendimiento.
 - Pruebas de funcionamiento de los discos
 - Pruebas de disponibilidad de los discos
 - Pruebas de rendimiento de los discos
- Transferencia de conocimientos
 - Formación in situ
 - Formación práctica y revisión del manual del producto
 - Funciones básicas del software de administración del almacenamiento
 - Resolución de problemas y administración del registro de errores
 - MEL (Major Event Log), creación de informes de perfiles y envío
 - Revisión de las funciones del producto
 - Revisión de la documentación
- Datos de la actividad: Información de cualificación previa a la venta
- Materiales que se deben entregar de la actividad:
 - Documento de configuración técnica
 - El documento incluirá información de configuración del sistema detallada (firmware, nivel de sistema operativo, configuración HBA, etc.)
 - Diagrama de configuración detallado
 - El diagrama contendrá configuraciones actuales que podrán utilizarse para resolver problemas y prestar asistencia en el futuro.
 - Planificación de pruebas detallada

- Tanto Sun como el Cliente deberán aprobar la planificación de pruebas.
- Informe de resultado de las pruebas
- Documentación de los resultados de las pruebas: una copia impresa o lista para imprimir de cada informe, que debe usarse conforme a lo establecido en la provisión de licencias de la sección Suposiciones de este Listado de servicios.

Cierre del servicio: Implementación

Sun convocará una reunión formal con el Cliente para:

- Revisar las tareas y los materiales que se deben entregar de este Servicio completado por Sun
- Revisar las pertinentes disposiciones de asistencia y obligaciones de Sun y el Cliente
- Obtener la firma del Cliente en el formulario de finalización del Servicio ("Formulario de finalización"). El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun siempre que Sun haya completado todas las tareas y haya proporcionado todos los materiales que se deben entregar en relación con este Listado de servicios. El hecho de que el Cliente no firme el Formulario de finalización no afectará a la aceptación del Servicio.

En esta fase se revisarán todos los temas que queden pendientes.

Materiales que se deben entregar de la actividad: Formulario de finalización del Servicio

3. Responsabilidades del Cliente

El Cliente proporcionará a Sun los siguientes elementos:

- Un responsable de proyecto ("Responsable de proyecto") que esté facultado para:
 - Orientar y asesorar al personal del Cliente según los requisitos de Sun para mantener el buen funcionamiento del proyecto.
 - Proporcionar la información y los recursos oportunos según los requisitos de Sun para permitir a Sun completar las tareas descritas en este Listado de servicios
 - Estar a disposición y desplazarse a las instalaciones del Cliente como y cuando lo solicite Sun durante la duración del Servicio
 - Recibir cualquier material que se deba entregar creado como parte del Servicio.
 - Proporcionar cualquier aprobación que necesite el Cliente de acuerdo con el procedimiento de notificación a instancias superiores que se especifica más adelante.
- Espacio de trabajo adecuado para todos los asesores de Sun, así como posibilidad de utilizar teléfonos, fotocopiadoras, faxes, salas de reuniones y servicios de publicación en la medida de lo razonable.
- Un resumen o una lista de los requisitos empresariales del Cliente correspondientes, así como todos los contratos de nivel de servicios que procedan.
- Acceso a personal clave del Cliente, incluidos empleados de los departamentos de Tecnología de la Información y Ventas.
- Acceso a las zonas de aparcamiento y los pases que necesite Sun para la prestación

del Servicio.

- Una respuesta oportuna (es decir, proporcionada a Sun en un periodo de tiempo que no afecte a la prestación prevista del Servicio por parte de Sun) a todas las solicitudes de información por parte de Sun.
- La información y asistencia oportunas (es decir, proporcionadas a Sun en un plazo que no perjudique a la prestación prevista del Servicio de Sun) de los proveedores de equipos que no sean de Sun, según lo solicite Sun.
- Cualquier estándar de rendimiento operativo que utilice el Cliente relacionado con la prestación del Servicio.
- Una respuesta oportuna (es decir, proporcionada a Sun en un periodo de tiempo que no afecte a la prestación prevista del Servicio por parte de Sun) a la revisión de toda la documentación relacionada con el Servicio.
- Copias de la documentación necesaria relativa a la organización, configuración y proceso.
- Acceso a las instalaciones y los sistemas internos y externos correspondientes, según sea preciso para prestar el Servicio.
- Acceso a la infraestructura informática del Cliente.
- El Cliente garantiza que está dispuesto a planificar periodos de inactividad del sistema, con previo aviso, para realizar las tareas de instalación de hardware y software necesarias para completar este Servicio.
- El Cliente garantiza que todos los sistemas host tienen los parches del sistema operativo necesarios para ser compatibles con Sun, los adaptadores de bus de host, los controladores de disco y los conmutadores de otros fabricantes.
- El Cliente garantiza que cuenta con los puertos de canal de fibra o IP necesarios en todos los conmutadores y enrutadores del sistema para instalar la solución.
- El Cliente proporcionará una copia de la configuración de red del servidor host y los sistemas de almacenamiento.
- El Cliente es responsable del rendimiento de todo el hardware conectado, el software y los sistemas operativos del hardware conectado, el cableado y las conexiones, las terminales, la integridad de los datos y la seguridad.
- El Cliente informará a Sun sobre cualquier modificación del sistema, la aplicación o el equipo que pueda provocar problemas o difiera del estándar en el sector.
- Si es necesario, el Cliente designará a un coordinador del proyecto, que se comunicará con el coordinador del servicio y tendrá las competencias necesarias para facilitar las actividades del proyecto y actuar cuando se le solicite, según se haya establecido en la reunión inicial.
- El Cliente proporcionará una copia de la configuración de red SAN de cinta actual, si procede.
- Un procedimiento de notificación a instancias superiores con información de contacto que se utiliza si no se proporcionan respuestas oportunas a Sun o en caso de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente que repercuta negativamente en la prestación del Servicio en los plazos establecidos.

4. Disposiciones especiales

El Servicio no incluye:

- Instalación de los conmutadores o enrutadores
 - Configuración de los conmutadores o enrutadores
 - Migración de los datos
 - Evaluación o diseño de las soluciones del cliente
 - Creación de secuencias de comandos
 - Instalación del sistema de archivos o el administrador de volúmenes
 - Instalación de la replicación remota
-
- Servicios de evaluación y diseño o cualquier otro servicio o material no descrito anteriormente.

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios vigente del Cliente con Sun que establece la prestación de Servicios. Si el Cliente no dispone de un contrato de servicios con Sun que establezca la prestación de Servicios, la prestación de servicios por parte de Sun quedará sujeta a los términos que figuran en www.sun.com/sales/salesterms. Este Listado de servicios no constituye una oferta por parte de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, sólo se encuentra disponible dentro de los países citados. Cualquier referencia que se haga al Cliente en este Listado de servicios se refiere a la parte que tiene derecho a recibir los Servicios. Todas las demás condiciones definidas en este Listado de servicios corresponden a las definiciones del contrato de servicios del Cliente con Sun o a las condiciones comerciales de www.sun.com/sales/salesterms, cualesquiera que se apliquen.

Última revisión: Septiembre de 2009