

Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk

Numero di parte: WW-PS-INTG-MIDDSK

Italy

1. Scopo

Il presente servizio di Sun a tariffa fissa ("servizio"), prevede l'integrazione di un array Sun StorageTek 6140 o 6540 nell'ambiente del cliente e il trasferimento delle conoscenze necessarie al cliente, come descritto più avanti. Il servizio include l'implementazione della connettività dell'host ai sottosistemi del disco, l'installazione e la configurazione del software di gestione del disco e la configurazione dei volumi, la convalida del progetto, il testing, la documentazione, la gestione del progetto e il trasferimento di conoscenze, come definito nel presente elenco di servizi.

Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio in otto giorni lavorativi.

Il servizio include le attività seguenti:

- Inizio della fornitura del servizio
- Implementazione della soluzione
- Testing della soluzione
- Trasferimento di informazioni
- Chiusura del servizio

Il servizio includerà:

- Collegamento di un massimo di 20 porte host (host a percorso singolo o a più percorsi)
- Configurazione dei LUN (fino a 20 volumi)

Implementazione di funzionalità software aggiuntive basate su controller (una delle seguenti per due volumi)

- Mirroring locale (se applicabile)
- Istantanea (se applicabile)

2. Attività e servizi di Sun

Inizio della fornitura del servizio

Sun incontrerà il cliente per esaminare le condizioni e i prerequisiti per la consegna del servizio. Sun organizzerà inoltre una riunione di progetto iniziale con i principali rappresentanti del cliente per finalizzare la strategia del progetto e definire ruoli, responsabilità e tempi di lavoro. Nel corso della riunione iniziale, Sun e il cliente analizzeranno le risorse necessarie alla fornitura del servizio, tra cui disponibilità di spazio di lavoro, telefoni, fotocopiatrici, fax, connessioni LAN, unità nastro, sale riunioni e periferiche di stampa. Per semplificare l'erogazione del servizio, Sun e il cliente converranno sulla programmazione del progetto e sui tempi generali previsti per la fornitura del servizio, tra cui eventuali incontri aggiuntivi e identificazione di tappe specifiche.

- Attività fornite: Pianificazione della progettazione del servizio

Implementazione

Sun consulterà i rappresentanti del cliente per eseguire una gamma di servizi di implementazione specificamente destinati alle applicazioni del cliente, nella misura consentita dall'ambiente del cliente. La progettazione e l'implementazione sono limitate a 1 array di memorizzazione mid-range StorageTek, a un massimo di 20 volumi e di 20 porte host (host a percorso singolo o a più percorsi).

Le attività dell'implementazione includeranno:

- Configurazione del software di gestione della memorizzazione
 - Installazione del software di gestione della memorizzazione in un massimo di 2 server del cliente.
 - Configurazione del software di gestione della memorizzazione
- Configurazione del disco
 - Configurazione di un massimo di 20 volumi logici di disco in base alla documentazione della progettazione pre-vendita
- Configurazione dell'host
 - Collegamento di un massimo di 20 porte host (host a percorso singolo o a più percorsi)
 - Configurazione dell'impostazione HBA dell'host
 - Mappatura della memorizzazione all'host (facoltativa)
- Implementazione di funzionalità software basate su controller aggiuntivi (uno dei seguenti per due volumi)
 - Mirroring locale (se applicabile)
 - Istantanea (se applicabile)
- Testing della soluzione. Il testing deve essere mirato a fornire risultati relativi alle funzionalità di base, alla disponibilità e alle prestazioni.
 - Testing della funzionalità del disco
 - Testing della disponibilità del disco
 - Testing delle prestazioni del disco
- Trasferimento di informazioni
 - Formazione in sede
 - Formazione in corso d'opera e analisi del manuale del prodotto
 - Amministrazione del software di gestione della memorizzazione di base
 - Risoluzione dei problemi di base e gestione del registro eventi
 - MEL (Major Event Log, registro eventi principali) e report e invio del profilo
 - Analisi della funzionalità del prodotto
 - Revisione della documentazione
- Contributi forniti: Informazioni sui requisiti pre-vendita
- Attività fornite:
 - Documento di configurazione tecnica
 - Nel documento deve essere indicata una configurazione di sistema dettagliata (firmware, livello del sistema operativo, impostazioni HBA e così via)

- Diagramma di configurazione dettagliato
 - Il diagramma dovrà documentare le configurazioni di implementazione correnti da usare in futuro per attività di assistenza e risoluzione dei problemi.
- Piano di test dettagliato
 - Il piano di test verrà approvato da Sun e dal cliente.
- Report dei risultati del test
 - Documentazione dei risultati del test. Una copia di ogni report in formato cartaceo o pronto per la stampa, da utilizzare ai sensi delle condizioni di licenza della sezione Presupposti del presente elenco di servizi.

Chiusura del servizio - Implementazione

Sun organizzerà una riunione formale con il cliente con le seguenti finalità:

- Esaminare le attività e le forniture relative ai servizi portati a termine da Sun
- Esaminare qualsiasi accordo e obbligo di assistenza necessari tra Sun e il cliente.
- Ottenere l'approvazione del cliente sul modulo di completamento del servizio ("modulo di completamento"). Il cliente firmerà il modulo di completamento del servizio di Sun quando Sun avrà completato tutte le attività e avrà fornito tutti i servizi indicati nel presente elenco di servizi. La mancata sottoscrizione del modulo di completamento da parte del cliente non avrà alcuna conseguenza sull'accettazione del servizio da parte del cliente stesso.

Ogni questione in sospeso verrà esaminata in questa fase.

Attività fornite: modulo di completamento del servizio

3. Responsabilità del cliente

Il cliente fornirà a Sun quanto segue:

- Un responsabile di progetto ("project manager") che è in grado di:
 - fornire informazioni e istruzioni al personale del cliente, in base a quanto necessario a Sun per garantire il regolare svolgimento del progetto;
 - fornire tempestivamente le informazioni e le risorse richieste da Sun, per consentire a Sun il completamento delle attività descritte nel presente elenco di servizi;
 - essere disponibile nel sito, negli orari e in base alle modalità richieste da Sun per la durata del Servizio;
 - ricevere elementi creati come parte del servizio;
 - fornire eventuali approvazioni per il cliente in base alla procedura di escalation riportata più avanti.
- Un'area di lavoro adeguata per i consulenti di Sun presso la sede, con disponibilità di telefoni, fotocopiatrici, fax, sale riunioni e periferiche di stampa, ragionevolmente in base alle necessità.
- Un elenco o riepilogo dei requisiti commerciali pertinenti del cliente e tutti gli accordi a livello di servizio.
- Accesso al personale competente del cliente, tra cui quello responsabile della gestione, dell'IT e il personale esecutivo.

- Permessi per il parcheggio e l'accesso, come richiesto da Sun al fine di consentire la fornitura del servizio.
- Risposte tempestive (ad esempio, entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di informazione presentate da Sun.
- Fornitura tempestiva di informazioni e assistenza (ad esempio fornitura a Sun entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla fornitura del servizio da parte di Sun) da fornitori di attrezzature e servizi non Sun, come richiesto da Sun.
- Eventuali standard definiti per le prestazioni operative in uso presso il cliente e correlati all'erogazione del servizio.
- Risposta tempestiva (ossia entro un periodo di tempo che non influisca negativamente sulla consegna del Servizio prevista da Sun) a tutte le richieste di revisione della documentazione relativa al servizio.
- Copie della documentazione pertinente aziendale, organizzativa, della configurazione e delle procedure.
- Accesso alle sedi e ai sistemi interni ed esterni, come richiesto per il servizio.
- Accesso all'infrastruttura IT esistente del cliente.
- Il cliente assicurerà che un periodo di inattività del sistema sarà disponibile dietro preavviso ragionevole per consentire l'implementazione dei componenti hardware e software necessari per il completamento del servizio.
- Il cliente garantirà che tutti i sistemi host si trovino a un livello di patch del sistema operativo supportato da Sun e dai fornitori di adattatori bus host, di controller del disco e di switch.
- Il cliente assicurerà che un numero sufficiente di porte per fibra ottica e/o per protocollo Internet sia installato e disponibile su tutti gli switch/router come supporto alla soluzione, se applicabile.
- Il cliente fornirà una copia della configurazione di rete per il server host e i sistemi di memorizzazione.
- Il cliente è responsabile per le prestazioni di tutto l'hardware collegato, del software e dei sistemi operativi in esecuzione su hardware collegato, dei cavi e dei connettori, dei terminali, dell'integrità e della protezione dei dati.
- Il cliente è tenuto a comunicare a Sun ogni modifica a sistemi, applicazioni e apparecchiature che potrebbe causare problemi noti o la mancata conformità a standard del settore.
- Se necessario, il cliente designerà un coordinatore del progetto che sarà tenuto a interagire con il project manager e a promuovere le attività o gli interventi previsti dal progetto in base alle esigenze e agli accordi stabiliti nella riunione iniziale.
- Il cliente fornirà una copia della configurazione corrente della rete di archiviazione SAN a nastro, se applicabile.
- Una procedura di escalation con informazioni di contatto per l'utilizzo in caso che non vengano fornite a Sun risposte tempestive o nel caso che altre inadempienze da parte del cliente influiscano negativamente sulla consegna del servizio entro gli intervalli di tempo previsti.

4. Condizioni speciali

Il servizio non include:

- Implementazione del router o dello switch
 - Configurazione del router o dello switch
 - Migrazione dei dati
 - Valutazione e/o progettazione delle soluzioni del cliente
 - Script
 - Implementazione del file system e di sistemi di gestione dei volumi
 - Implementazione della replica remota
-
- Valutazione e servizi di progetto o altri servizi o attività fornite non descritti in precedenza.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto dal cliente con Sun che regola la fornitura del servizio. Se il cliente non dispone di un accordo di servizi con Sun che regoli la fornitura dei servizi, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in www.sun.com/sales/salesterms. Questo elenco di servizi non costituisce un'offerta da parte di Sun. La fornitura dei servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopraindicato. In questo elenco di servizi, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi. Tutti gli altri termini definiti in questo elenco di servizi corrispondono alle definizioni rilevate nell'accordo di servizi esistenti del cliente con Sun o i termini di vendita eventualmente applicabili disponibili all'indirizzo www.sun.com/sales/salesterms.

Ultima revisione: settembre 2009