

Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk

Numer części: WW-PS-INTG-MIDDSK

Poland

1. Zakres

Ta oferowana za stałą cenę usługa firmy Sun polega na integracji jednej macierzy Sun StorageTek 6140 lub 6540 w środowisku klienta i przekazaniu Klientowi wiedzy w sposób opisany poniżej („Usługa”). Niniejsza Usługa obejmuje implementację połączenia hosta z podsystemami dysków, instalację oraz konfigurację oprogramowania do zarządzania dyskami, a także konfigurację woluminów i ocenę projektu, testy, dokumentację, zarządzanie projektem i przekazanie wiedzy zgodnie z definicją zawartą w niniejszym Opisie usługi.

Firma Sun dołoży wszelkich ekonomicznie uzasadnionych starań w celu wykonania Usługi w ciągu ośmiu dni roboczych.

Niniejsza Usługa obejmuje następujące zadania:

- Rozpoczęcie świadczenia usługi
- Wdrożenie rozwiązania
- Testowanie rozwiązania
- Przekazanie wiedzy
- Zamknięcie usługi

Niniejsza usługa będzie obejmowała następujące zadania:

- dołączenie do 20 portów hosta (hosty jednościeżkowe lub wielościeżkowe);
- konfiguracja jednostek logicznych (do 20 woluminów);

wdrożenie dodatkowych funkcji oprogramowania opartej na sterownikach (jeden z następujących 2 woluminów);

- utworzenie lokalnych kopii lustrzanych (jeśli dotyczy); lub
- obrazu stanu (jeśli dotyczy) .

2. Zadania i składniki firmy Sun

Rozpoczęcie świadczenia usługi

Przedstawiciel firmy Sun spotka się z Klientem w celu omówienia warunków i wymagań wstępnych dotyczących świadczenia Usługi. Na początku realizacji projektu firma Sun przeprowadzi ponadto spotkanie wstępne z osobami kontaktowymi po stronie Klienta w celu określenia ostatecznego podejścia do projektu a także omówienia ról i obowiązków oraz harmonogramu prac. Na spotkaniu wstępnym przedstawiciele firmy Sun oraz Klienta zapoznają się z kwestiami dotyczącymi zasobów niezbędnych do świadczenia usługi, takimi jak dostępne miejsce do pracy, dostęp do telefonów, kopiarek, faksów, połączeń sieci LAN, napędów taśmowych, sal konferencyjnych oraz urządzeń drukujących. Aby ułatwić wykonanie Usługi, firma Sun razem z Klientem wspólnie uzgodnią harmonogram Usługi oraz ogólne ramy czasowe wykonania Usługi. Mogą być w nich uwzględnione dodatkowe spotkania oraz wskazane punkty kontrolne (w miarę potrzeby).

- Elementy dostarczane w ramach działań: Harmonogram projektu usługi

Wdrożenie

Firma Sun skonsultuje się z przedstawicielami Klienta w kwestii wykonania zakresu usług wdrożeniowych, spełniających wymagania aplikacji Klienta i odpowiednich dla środowiska Klienta. Projekt i wdrożenie są ograniczone do jednej macierzy dyskowej klasy średniej StorageTek, maksymalnie 20 woluminów logicznych oraz maksymalnie 20 portów hosta (hosty jednościeżkowe lub wielościeżkowe).

Zadania wdrożenia obejmą:

- konfigurację oprogramowania zarządzającego przechowywaniem danych;
 - instalację oprogramowania zarządzającego przechowywaniem danych na nie więcej niż 2 serwerach Klienta;
- konfigurację oprogramowania zarządzającego przechowywaniem danych;
- konfigurację dysków;
 - konfigurację do 20 woluminów dysków logicznych na podstawie przedsprzedażnej dokumentacji projektu;
- konfigurację hosta;
 - dołączenie do 20 portów hosta (hosty jednościeżkowe lub wielościeżkowe);
 - konfigurację ustawień HBA hosta;
 - odwzorowanie przechowywanych danych na hoście (opcjonalne);
- wdrożenie dodatkowych funkcji oprogramowania opartej na sterownikach (jeden z następujących 2 woluminów);
 - utworzenie lokalnych kopii lustrzanych (jeśli dotyczy); lub
 - obrazu stanu (jeśli dotyczy).
- Testowanie rozwiązania. Testowanie umożliwi określenie podstawowej funkcjonalności, dostępności i wyników wydajności.
 - Testowanie funkcjonalności dysku
 - Testowanie dostępności dysku
 - Testowanie wydajności dysku
- Przekazanie wiedzy
 - Szkolenie na miejscu
 - Szkolenie praktyczne i przegląd instrukcji produktu
 - Podstawowe czynności administracyjne dotyczące oprogramowania zarządzającego przechowywaniem danych
 - Rozwiązywanie problemów i zarządzanie dziennikami zdarzeń w podstawowym zakresie
 - Raportowanie i przedkładanie dla MEL (główny dziennik zdarzeń) i profilu
 - Przegląd funkcjonalności produktu
 - Przegląd dokumentacji
 - Dane wejściowe działań: Przedsprzedażne informacje kwalifikacyjne
 - Elementy dostarczane w ramach działań:
 - Dokument konfiguracji technicznej

- Dokument będzie zawierał szczegółową konfigurację systemu (oprogramowanie sprzętowe, poziom systemu operacyjnego, ustawienia HBA itp.).
- Szczegółowy diagram konfiguracji
 - Diagram będzie dokumentował bieżące konfiguracje wdrożenia, które zostaną użyte w przyszłości w celu wsparcia i rozwiązywania problemów.
- Szczegółowy plan testów
 - Plan testów zostanie zatwierdzony przez firmę Sun i Klienta.
- Raport z wyników testów
 - Dokumentacja wyników testów. Jedna kopia drukowana lub gotowa do wydruku każdego raportu, która musi być użyta tak, jak opisano w warunkach licencji części Założenia niniejszego Opisu usługi.

Zamknięcie usługi — wdrożenie

Firma Sun zorganizuje formalne spotkanie z Klientem, aby:

- omówić zrealizowane zadania i materiały dostarczone przez firmę Sun w ramach wykonanej usługi;
- omówić odpowiednie umowy serwisowe i zobowiązania ze strony firmy Sun i Klienta;
- uzyskać podpis Klienta na Formularzu zakończenia usługi („Formularz zakończenia”). Jeśli firma Sun wykona wszystkie zadania i dostarczy materiały przedstawione w niniejszym Opisie Usługi, Klient podpisze Formularz zakończenia usługi. Brak podpisu Klienta na Formularzu zakończenia usługi nie ma wpływu na zatwierdzenie wykonania usługi.

Następnie zostaną omówione wszystkie nadal istniejące problemy.

Elementy dostarczane w ramach działań: Formularz zakończenia usługi

3. Obowiązki Klienta

Klient zapewni firmie Sun:

- Menedżera projektów („Menedżer projektu”), który:
 - będzie udzielał informacji i wskazówek personelowi Klienta zgodnie z wymogami firmy Sun w celu zapewnienia odpowiedniego tempa pracy i dotrzymania terminów;
 - będzie dostarczał na czas informacji i zasobów zgodnie z wymogami firmy Sun w celu umożliwienia ukończenia zadań opisanych w niniejszym Opisie Usługi;
 - będzie dostępny na miejscu do dyspozycji firmy Sun przez okres wykonywania Usługi;
 - będzie odbierał wszelkie składniki powstałe w wyniku wykonywania niniejszej Usługi;
 - zapewni wszystkie niezbędne zgody dla Klienta w ramach przedstawionych poniżej ustaleń dotyczących procedury eskalacji.
- Odpowiednie miejsce do pracy dla każdego konsultanta firmy Sun podczas wizyt u Klienta, jak również dostęp do telefonów, kopiarek, faksów, pokoi konferencyjnych i urządzeń drukujących.

- Listę lub podsumowanie wymagań biznesowych klienta oraz wszystkich mających zastosowanie umów dotyczących poziomu świadczenia usług.
- Dostęp do najważniejszych pracowników Klienta, w tym pracowników biznesowych, IT i operacyjnych.
- Udostępnienie miejsc parkingowych oraz przepustek, które będą potrzebne firmie Sun do wykonania usługi.
- Szybkie odpowiedzi (udzielane firmie Sun w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram wykonania Usługi) na wszystkie prośby o informacje przesłane przez firmę Sun.
- Dostarczenie w odpowiednim czasie na życzenie firmy Sun informacji i pomocy od dostawców wyposażenia i usług innych niż firma Sun (tj. w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram świadczenia Usługi).
- Wszystkie dodatkowe standardy wydajności pracy stosowane przez Klienta i związane z dostawą Usługi.
- Szybkie odpowiedzi (udzielane firmie Sun w czasie, który nie wpływa niekorzystnie na sporządzony przez firmę Sun harmonogram wykonania Usługi) na wszystkie prośby o zapoznanie się z dokumentacją dotyczącą Usługi.
- Kopie odpowiednich dokumentów firmowych, organizacyjnych, konfiguracyjnych i dotyczących procesu.
- Dostęp do wyposażenia i odpowiednich systemów wewnętrznych i zewnętrznych, zgodnie z wymogami Usługi.
- Dostęp do istniejącej infrastruktury IT Klienta.
- Klient zagwarantuje, że po otrzymaniu zawiadomienia z odpowiednim wyprzedzeniem system zostanie wyłączony w celu umożliwienia instalacji komponentów sprzętowych i oprogramowania wymaganych do realizacji niniejszej Usługi.
- Klient zagwarantuje, że wszystkie systemy hosta są na poziomie aktualizacji systemu operacyjnego obsługiwanym przez firmę Sun, dostawców adapterów magistrali hosta, dostawców kontrolerów dysku i dostawców przełączników.
- Klient zapewni instalację i dostępność wystarczającej liczby portów w technologii Fibre Channel i/lub portów protokołu internetowego we wszystkich przełącznikach/routerach tak, aby w razie potrzeby obsługiwały one niniejsze rozwiązanie.
- Klient dostarczy kopię konfiguracji sieci dla serwera hosta i systemów pamięci przechowywania danych.
- Klient jest odpowiedzialny za wydajność podłączonego sprzętu, oprogramowania i systemów operacyjnych działających na podłączonym sprzęcie, kabli oraz połączeń, terminali oraz za spójność i bezpieczeństwo danych.
- Klient powiadomi firmę Sun o wszelkich zmianach systemów, aplikacji lub wyposażenia, o których wiadomo, że stanowią potencjalne problemy bądź są sprzeczne ze standardowymi branżowymi sposobami postępowania.

- W razie potrzeby Klient wyznaczy koordynatora projektu, pozostającego w kontakcie z kierownikiem projektu i uprawnionego do wspierania czynności lub działań w ramach projektu, jeśli jest to wymagane, zgodnie z ustaleniami poczynionymi podczas spotkania wstępnego.
- W razie potrzeby klient dostarczy kopię bieżącej konfiguracji SAN taśmy.
- Procedury eskalacji z danymi kontaktowymi osoby, z którą należy się kontaktować w przypadku braku terminowej odpowiedzi na zapytanie lub wystąpienia innej niezgodności po stronie Klienta niekorzystnie wpływającej na dostawę Usługi w ramach określonego harmonogramu.

4. Postanowienia dodatkowe

Usługa nie obejmuje:

- wdrożenia przełączników lub routerów;
 - konfiguracji przełączników lub routerów;
 - migracji danych;
 - oceny i/lub projektu rozwiązań Klienta;
 - skryptów;
 - wdrożenia systemu plików i menedżera woluminów;
 - wdrożenia zdalnej replikacji;
- usług dotyczących oceny i projektowania ani żadnych innych usług i składników, które nie zostały opisane powyżej.

Niniejsza Usługa podlega postanowieniom istniejącej umowy o świadczeniu usług zawartej przez Klienta z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia usług. Jeśli Klient nie zawarł z firmą Sun umowy o świadczeniu usług, usługi będą świadczone przez firmę Sun zgodnie z warunkami podanymi na stronie www.sun.com/sales/salesterms. Niniejszy opis Usługi nie stanowi oferty firmy Sun. Usługi opisane wyżej zależą od dostępności i, jeżeli nie stwierdzono inaczej, są dostępne jedynie na terenie danego kraju. Wszelkie odniesienia do „Klienta” w niniejszym opisie usługi dotyczą strony uprawnionej do korzystania z usług. Wszystkie pozostałe terminy z niniejszego Opisu usługi odpowiadają terminom dostępnym w istniejących umowach z firmą Sun lub w warunkach sprzedaży dostępnych na stronie www.sun.com/sales/salesterms, którykolwiek z tych dokumentów ma zastosowanie.

Ostatnia aktualizacja: Wrzesień 2009