

## **Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk**

**Número de peça: WW-PS-INTG-MIDDSK**

**Portugal**

### **1. Âmbito**

Com este preço fixo, a Sun fornecerá os serviços para integração de uma matriz Sun StorageTek 6140 ou 6540 no ambiente do Cliente e transferência de conhecimentos para o Cliente como descrito abaixo (o "Serviço"): Este Serviço inclui a implementação de conectividade do anfitrião aos subsistemas do disco, instalação e configuração do software de gestão do disco, configuração de volumes, validação de estrutura, testes, documentação, gestão de projecto e transferência de conhecimentos, como definido na Lista de Serviços.

A Sun utilizará esforços comerciais razoáveis para concluir este Serviço em oito dias úteis.

Este Serviço inclui as seguintes tarefas:

- Iniciação do Serviço
- Implementação da Solução
- Teste da Solução
- Transferência de Conhecimentos
- Término de Serviço

Este Serviço incluirá:

- Ligação de até 20 Portas Anfitrião (Anfitriões Single-path ou Multi-path)
- Configuração de LUNS (até 20 volumes)

Implementação de funcionalidade do software baseado em controlador adicional (um dos seguintes para os dois volumes)

- Espelhamento local (se aplicável) ou
- Snapshot (se aplicável)

### **2. Tarefas e fornecimento de produtos/serviços da Sun**

#### **Iniciação do Serviço**

A Sun reunirá com o Cliente para rever as condições e pré-requisitos para a prestação do serviço. Além disso, a Sun orientará uma reunião de lançamento do projecto com os contactos chave do Cliente para finalizar a abordagem do projecto e discutir as funções, responsabilidades e agenda de trabalho. Na reunião de lançamento, a Sun e o Cliente irão rever assuntos de recursos, como por exemplo, espaço de trabalho disponível, acesso a telefones, fotocopiadoras, faxes, ligações LAN, unidades de gravação, salas de conferência e instalações de impressão necessárias para prestar o Serviço. Para facilitar a entrega do Serviço, a Sun e o Cliente irão acordar um plano de trabalho e os prazos gerais para a realização do Serviço, o que pode incluir reuniões adicionais e identificação de eventos específicos conforme necessário.

- Produto/serviços da actividade: Programação do projecto de serviços

#### **Implementação**

A Sun irá reunir-se com os representantes do Cliente para realizar um conjunto de serviços de implementação para satisfazer as necessidades das aplicações do Cliente e aplicáveis ao ambiente do

Cliente. A estrutura e implementação está limitada a 1 matriz de armazenamento StorageTek Mid-Range, até 20 volumes lógicos e até 20 portas anfitrião (Anfitrião Single-path ou Multi-path)

As tarefas para a implementação incluem:

- Configuração de Software para Gestão de Armazenamento
  - Instalação de software para gestão de armazenamento em, no máximo, 2 servidores do Cliente
  - Configuração de software de gestão de armazenamento
- Configuração do Disco
  - Configuração de até 20 volumes lógicos de disco baseado na documentação da estrutura de pré-venda.
- Configuração de Anfitrião
  - Ligação de até 20 Portas Anfitrião (Anfitriões Single-path ou Multi-path)
  - Configuração de anfitrião HBA
  - Mapeamento do armazenamento para anfitrião (opcional)
- Implementação de funcionalidade do software baseado em controlador adicional (um dos seguintes para os dois volumes)
  - Espelhamento local (se aplicável) ou
  - Snapshot (se aplicável)
- Teste da Solução. O teste apresenta resultados de funcionalidade básica, disponibilidade e desempenho
  - Teste de funcionalidade do disco
  - Teste de disponibilidade do disco
  - Teste de desempenho disco
- Transferência de Conhecimentos
  - Formação no local
    - Formação interna e revisão do manual do produto
    - Administração do software de gestão de armazenamento básico
    - Resolução de problemas básico e gestão de registo de eventos
    - MEL (Registo de Eventos Principais) e relatório de perfil e submissão
    - Revisão de funcionalidade do produto
    - Revisão de documentação
- Entrada(s) de actividade: Informação de qualificação de pré-venda
- Produtos/serviços da actividade:
  - Documento de configuração técnica
    - O documento apresenta a configuração detalhada do sistema (firmware, nível de SO, definições HBA, etc.)
  - Diagrama de Configuração Detalhado
    - O diagrama documenta a implementação das configurações actuais para utilização em futuras acções de suporte e resolução de problemas.
  - Plano de Teste Detalhado

- O plano de teste será aprovado pela Sun e pelo Cliente.
- Relatório de Resultados de Teste
  - Documentação dos resultados de teste: Uma cópia em papel ou pronta para impressão de cada relatório, cuja utilização estará de acordo com a cláusula de licença na secção Suposições desta Lista de Serviços.

#### Término de Serviço - Implementação

A Sun orientará uma reunião formal com o Cliente para:

- Analisar as tarefas e outros fornecimentos para este Serviço concluído pela Sun
- Analisar todas as disposições de suporte e obrigações aplicáveis tanto da parte da Sun como do Cliente
- Obter a certificação do Formulário de Conclusão do Serviço ("Formulário de Conclusão") por parte do Cliente. O Cliente irá assinar o Formulário de Conclusão do Serviço da Sun desde que a Sun tenha completado todas as tarefas e tenha fornecido todos os produtos/serviços definidos nesta Lista de Serviços. Se o Cliente não assinar o Formulário de Conclusão do Serviço, tal não afectará a aceitação do Serviço.

Nesta altura, serão analisadas outras questões pendentes.

**Produtos/serviços da actividade:** Formulário de Conclusão do Serviço

### 3. Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá disponibilizar à Sun o seguinte:

- Um gestor de projecto ("Gestor de Projecto") capaz de:
  - Disponibilizar instruções e assistência ao pessoal do Cliente, conforme solicitado pela Sun para manter os prazos e ritmo do projecto;
  - Fornecer informações e recursos periodicamente conforme necessário pela Sun, para permitir à Sun concluir as tarefas descritas nesta Lista de Serviços;
  - Estar disponível e no local quando necessário pela Sun durante o Serviço
  - Receber quaisquer produtos/serviços criados em resultado deste Serviço; e
  - Fornecer todas as aprovações necessárias ao Cliente ao abrigo da disposição do Procedimento de Escalamento indicada em baixo.
- Espaço de trabalho adequado para cada pessoa da Sun, bem como acesso a telefones, fotocopiadoras, faxes, salas de conferência e serviços de impressão, conforme razoavelmente necessário.
- Um resumo ou lista de todos os requisitos de negócio relevantes do Cliente e todos os acordos relevantes ao nível dos serviços.
- Acesso ao pessoal chave do Cliente, incluindo equipa operacional, de TI e de negócio.
- Passes de acesso e estacionamento, conforme necessário pela Sun para o fornecimento do Serviço.
- Uma resposta oportuna (por exemplo, fornecidas à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) a todos os pedidos de informação da Sun.

- Fornecer oportunamente informação e suporte (por exemplo, fornecidos à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) sobre os fornecedores de equipamento e serviços diferentes da Sun, conforme necessário.
- Quaisquer padrões de desempenho operacionais relevantes em utilização pelo Cliente relacionados com o fornecimento do Serviço.
- Resposta oportuna (por exemplo, fornecida à Sun num período de tempo que não afecta negativamente a prestação do Serviço agendado pela Sun) à análise de documentação relacionada com o serviço.
- Cópias da documentação relevante do processo, configuração, organizacional e de negócio do Cliente.
- Acesso às instalações e acesso aos sistemas relevantes internos e externos, conforme necessário pela Sun.
- Acesso à infra-estrutura de TI existente do Cliente.
- O Cliente disponibilizará o tempo de paragem do sistema após aviso antecipado para permitir a implementação de componentes de hardware e software necessários para a conclusão do Serviço.
- O Cliente certificar-se-á de que todos os sistemas anfitriões estão no nível de correcções do SO suportado pela Sun, fornecedores do adaptador de barramento anfitrião, fornecedores do controlador de disco e fornecedores do comutador.
- O Cliente certificar-se-á que estão instalados portas de canal de fibra e/ou protocolo de Internet suficientes e disponíveis em todos os comutadores/routers para suportar a solução, se aplicável.
- O Cliente fornecerá uma cópia da configuração de rede do servidor anfitrião e sistemas de armazenamento.
- O Cliente será responsável pelo desempenho de todo o hardware ligado, software e sistemas operativos executados no hardware ligado, cabos e ligações, terminais, integridade de dados e segurança.
- O Cliente notificará a Sun em relação a quaisquer modificações do equipamento, aplicação ou sistema que possam causar potenciais problemas ou desvios nas práticas padrão da indústria.
- Se necessário, o Cliente designará um Coordenador de Projecto, que irá interagir com o Gestor de Projecto e terá poderes para facilitar as actividades do projecto ou acções quando necessário, conforme acordado na reunião de iniciação.
- O Cliente disponibilizará uma cópia da configuração actual da rede de armazenamento, se aplicável.
- Um procedimento de escalamento com informações de contacto a utilizar caso as respostas oportunas não sejam fornecidas à Sun ou caso qualquer outra não conformidade por parte do Cliente afecte negativamente a prestação do Serviço dentro dos enquadramentos temporais estabelecidos.

#### **4. Cláusulas Especiais**

Este Serviço não inclui:

- Implementação do comutador ou router
- Configuração do comutador ou router

- Migração de dados
  - Avaliação e/ou concepção das soluções do Cliente
  - Scripting
  - Implementação de sistema de ficheiros e gestor de volume
  - Implementação de replicação remota
- Serviços de avaliação e concepção ou quaisquer outros serviços ou produtos não descritos acima.

Este Serviço está sujeito ao actual contrato de serviços do Cliente com a Sun que rege a prestação dos Serviços. Se o Cliente não tiver um contrato de serviços com a Sun, que regeria a prestação dos Serviços, a prestação dos Serviços da Sun estará sujeita aos termos localizados em [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Esta Lista de Serviços não constitui uma oferta pela Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, salvo se estabelecido em contrário, só estão disponíveis no país acima referido. Qualquer referência ao “Cliente” nesta Lista de Serviços faz referência a terceiros que têm o direito a receber os Serviços. Todos os outros termos definidos nesta Lista de Serviços correspondem às definições localizadas no contrato existente de serviços do Cliente com a Sun ou os termos de vendas localizados em [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms), o que se aplicar.

Última revisão: Setembro de 2009