

Sun StorageTek Implementation and Integration for Mid Range Disk

Número de referencia: WW-PS-INTG-MIDDSK

Venezuela

1. Alcance

Mediante este servicio de precio fijo, Sun proporcionará servicios para integrar una matriz de Sun Storage Tek 6140 ó 6540 al entorno del Cliente y transferirá conocimientos al Cliente, según se describe a continuación (el "Servicio"). Este Servicio incluye la implementación de la conectividad de host para los subsistemas de discos, la instalación y configuración de software de administración de discos, la configuración de volúmenes, la validación de diseño, las pruebas, la documentación, la administración de proyectos y la transferencia de conocimientos, según se describe en esta Lista de servicios.

Sun realizará todos los esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para finalizar este Servicio en ocho días hábiles.

Este Servicio incluye las siguientes tareas:

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

En este Servicio se incluirá:

- Asignación de hasta 20 puertos host (hosts de una sola ruta o hosts de varias rutas)
- Configuración de los LUN (hasta 20 volúmenes)

Implementación de un controlador adicional en base a las funciones del software (uno de los siguientes para dos volúmenes)

- Espejamiento local (si corresponde)
- Instantáneas (si corresponde)

2. Tareas y prestaciones de Sun

Inicio del servicio

Sun se reunirá con el Cliente para revisar las condiciones y prerrequisitos para la entrega del Servicio. Asimismo, Sun convocará una reunión inicial de proyecto con los contactos clave del Cliente para acordar el enfoque del proyecto y determinar las funciones y responsabilidades, así como el programa de trabajo. En la reunión inicial, Sun y el Cliente discutirán sobre temas relacionados con los recursos, como el espacio de trabajo disponible, el acceso a teléfonos, copiadoras, faxes, conexiones LAN, unidades de cinta, salas de conferencia e instalaciones de impresión necesarios para la prestación del Servicio. Para facilitar la prestación del Servicio, Sun y el Cliente se pondrán de acuerdo con respecto al programa del proyecto y a los plazos generales para la prestación del Servicio, lo que puede incluir reuniones adicionales y la identificación de puntos clave específicos.

- Prestación de la actividad: Programa del proyecto del Servicio

Implementación

Sun consultará con los representantes del Cliente sobre cómo realizar una matriz de servicios de implementación para satisfacer las necesidades de las aplicaciones del Cliente, de acuerdo con el entorno correspondiente al Cliente. El diseño y la implementación están limitados a 1 matriz de almacenamiento de gama media Storage Tek, hasta 20 volúmenes lógicos y hasta 20 puertos host (hosts de una sola ruta o hosts de varias rutas).

Las tareas de la implementación serán:

- Configuración del software de administración de almacenamiento
 - Instalación del software de administración de almacenamiento en no más de dos servidores del Cliente
 - Configuración del software de administración de almacenamiento
- Configuración del disco
 - Configuración de hasta 20 volúmenes de discos lógicos en función de la documentación de diseño previa a las ventas
- Configuración del host
 - Asignación de hasta 20 puertos host (hosts de una sola ruta o hosts de varias rutas)
 - Configuración de los ajustes de adaptadores de bus de host
 - Asignación del almacenamiento al host (opcional)
- Implementación de un controlador adicional en base a las funciones del software (uno de los siguientes para dos volúmenes)
 - Espejamiento local (si corresponde)
 - Instantáneas (si corresponde)
- Pruebas de la solución. Las pruebas proporcionarán resultados de base sobre funciones, disponibilidad y rendimiento.
 - Pruebas de funcionalidad del disco
 - Pruebas de disponibilidad del disco
 - Pruebas de rendimiento del disco
- Transferencia de conocimientos
 - Capacitación en las oficinas del Cliente
 - Capacitación en el lugar de trabajo y revisión manual de los productos
 - Aspectos básicos de la administración del software de administración de almacenamiento
 - Aspectos básicos de la solución de problemas y administración del registro de eventos
 - Generación y presentación de informes sobre perfiles y registros de acontecimientos graves
 - Revisión de las funciones del producto
 - Revisión de la documentación
- Información para las actividades Información de calificación preventiva
- Prestaciones de la actividad:
 - Documento técnico sobre configuración
 - El documento proporcionará una configuración detallada del sistema (firmware,

- nivel del sistema operativo, ajustes de adaptadores de bus de host, etc.)
- Diagrama de configuración detallado
 - El diagrama documentará las actuales configuraciones de implementación para su uso futuro en la solución de problemas y soporte
- Plan detallado de pruebas
 - El plan de pruebas contará con la aprobación de Sun y del Cliente.
- Informe de los resultados de las pruebas
 - Documentación de los resultados de las pruebas: una copia impresa o lista para imprimir de cada informe que debe utilizarse, según lo exprese lo especificado en las disposiciones de la sección Suposiciones de esta Lista de servicios.

Cierre del Servicio: Implementación

Sun convocará una reunión formal con el Cliente para:

- Revisar las tareas y prestaciones del Servicio completado por Sun.
- Revisar todas las obligaciones y disposiciones de soporte correspondientes a Sun y al Cliente.
- Obtener la aprobación del Cliente mediante un formulario de finalización del servicio (el "Formulario de finalización"). El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun siempre y cuando Sun haya realizado todas las tareas y proporcionado todas las prestaciones indicadas en esta Lista de servicios. Si el Cliente no firma el Formulario de finalización del Servicio, esto no incidirá en la aceptación del Servicio. Todo asunto pendiente será revisado en este momento.

Prestaciones de la actividad: Formulario de finalización del Servicio

3. Responsabilidades del Cliente

El Cliente proporcionará a Sun:

- Un jefe de proyecto ("Jefe de proyecto") que pueda:
 - Proporcionar indicaciones y pautas al personal del Cliente tal como lo requiera Sun para mantener los plazos y el ritmo del proyecto
 - Proporcionar a Sun información y recursos de manera oportuna y cuando los necesite para que pueda finalizar las tareas descritas en esta Lista de servicios
 - Estar presente en las oficinas del Cliente, y disponible cuando lo requiera Sun, durante el tiempo que dure el Servicio
 - Recibir los entregables relacionados con este Servicio
 - Proporcionar al Cliente todas las autorizaciones necesarias, en virtud de la disposición de procedimiento de escalabilidad descrita a continuación
- Área de trabajo adecuada para cada consultor de Sun, así como acceso a teléfonos, fotocopadoras, fax, salas de conferencias e impresoras, en la medida en que sea razonable.
- Un resumen o lista de los requisitos comerciales correspondientes del Cliente y los acuerdos de nivel de servicio.

- Acceso al personal clave del Cliente, incluido personal comercial, informático y de operaciones.
- Pases de acceso y para el estacionamiento, cuando Sun lo solicite, según sea necesario para la prestación del Servicio.
- Respuestas oportunas (es decir, respuestas proporcionadas a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a todas las solicitudes de información realizadas por Sun.
- Ofrecimiento oportuno de información y asistencia técnica (es decir, información y asistencia técnica proporcionadas a Sun en un período de tiempo que no afecte de manera negativa la prestación programada del Servicio de Sun) por parte de los proveedores de equipos y servicios de terceros, cuando se solicite.
- Toda norma de rendimiento operativo pertinente que utilice el Cliente y esté relacionada con la prestación del Servicio.
- Una respuesta oportuna (es decir, una respuesta proporcionada a Sun dentro de un período de tiempo que no afecte en forma negativa la entrega programada del Servicio por parte de Sun) a la revisión de la documentación relacionada con el Servicio.
- Copias de la documentación relevante de la compañía, su organización, la configuración y los procesos.
- Acceso a las instalaciones y a los sistemas internos y externos pertinentes tal como lo requiera el Servicio.
- Acceso a la infraestructura de informática existente del Cliente.
- El Cliente se asegurará de que se disponga de un período de inactividad del sistema informado con una antelación razonable para permitir la implementación de los componentes de hardware y de software que completan este Servicio.
- El Cliente se asegurará de que todos los sistemas host se encuentran en un nivel de parches del sistema operativo incluido en el servicio de soporte de Sun, proveedores de adaptadores de bus de host (HBA), proveedores de controladores de discos y proveedores de conmutadores.
- El Cliente se asegurará de que, para admitir esta solución, se cuente y disponga de la instalación de puertos FC y/o IP en todos los conmutadores o enrutadores, si corresponde.
- El Cliente proporcionará una copia de la configuración de red para el servidor host y los sistemas de almacenamiento.
- El Cliente es responsable del rendimiento del hardware, software y sistemas operativos adjuntos en ejecución en el hardware, cableado y conexiones, terminales, seguridad e integridad de datos.
- El Cliente informará a Sun sobre cualquier modificación de sistemas, aplicaciones o equipos que supongan problemas potenciales o desviaciones de los estándares del sector.
- De ser necesario, el Cliente designará un coordinador de proyecto que estará en

comunicación con el Jefe de proyecto, y facilitará actividades de proyecto u otras acciones cuando se lo solicite, de acuerdo con lo convenido en la reunión inicial.

- El Cliente es responsable de proporcionar una copia de la configuración de la red de área de almacenamiento (SAN) de cintas actual, si corresponde.
- Un procedimiento de escalamiento con información de contacto en el caso de que no se le proporcionen respuestas oportunas a Sun o en el caso de que otro incumplimiento por parte del Cliente afecte en forma negativa la prestación del Servicio en los plazos previstos.

4. Disposiciones especiales

El Servicio no incluye:

- Implementaciones de conmutador o enrutador
 - Configuración del conmutador o enrutador
 - Migración de datos
 - Diseño y/o evaluación de las soluciones cliente
 - Secuencias de comandos
 - Implementación del sistema de archivos y la administración de volúmenes
 - Implementación de la replicación remota
-
- Servicios de evaluación y diseño u otros servicios o prestaciones no descriptos anteriormente

Este Servicio está sujeto al contrato de servicios que el Cliente haya celebrado con Sun, el cual rige la prestación de Servicios. En caso de que el Cliente no tenga ningún contrato de servicios con Sun que determine la prestación de Servicios, la prestación de Servicios por parte de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. Esta Lista de servicios no constituye una oferta por parte de Sun. Los Servicios antes descritos están sujetos a disponibilidad y, a menos que se especifique lo contrario, únicamente están disponibles en el país indicado en el encabezamiento. Toda referencia a “Cliente” en esta Lista de servicios se interpretará como la parte que tiene derecho a recibir los Servicios. El resto de los términos definidos en la Lista de servicios concuerda con las definiciones que se encuentran en el contrato de servicios del Cliente con Sun o en los términos de venta que se encuentran en www.sun.com/sales/salesterms, lo que corresponda.

Última revisión: septiembre de 2009