

# Sun StorageTek SAM-FS/QFS Software Installation and Implementation Service Serviço de Instalação e Implementação do Software Sun StorageTek SAM-FS/QFS

## Brasil

### 1. Escopo

Este Serviço engloba a instalação, a configuração e o teste do software SAM-FS/QFS em um Ambiente Operacional Solaris. O SAM-FS/QFS está integrado ao sistema operacional do Cliente e configurado para utilizar a biblioteca de fita Sun StorageTek do Cliente.

### 2. Tarefas e Produtos/Serviços a Serem Entregues pela Sun

- **Avaliação.**
  - A Sun verificará as expectativas do Cliente a partir das atividades de pré-venda e validará o entendimento por parte da Sun dos requisitos comerciais do Cliente para as soluções SAM-FS/QFS.
  - A Sun delineará a estrutura da solução de acordo com os requisitos comerciais do Cliente e validará a interoperabilidade do sistema.
  - A Sun comparará os devidos componentes de software e hardware SAM-FS/QFS aos componentes necessários para uma implementação bem-sucedida.
  - A Sun criará um documento de Requisitos do Cliente/Fatores de Sucesso/Critérios de Transição.
- **Início do Serviço.** A Sun realizará uma reunião de apresentação do projeto com os contatos-chave do Cliente para:
  - Verificar as expectativas do Cliente a partir das atividades de pré-venda.
  - Validar os requisitos comerciais do Cliente.
  - Discutir e atribuir funções e responsabilidades.
  - Definir processos e procedimentos de encaminhamento.
  - Finalizar a abordagem do projeto.
- **Implementação.** A Sun instalará e configurará o software SAM-FS/QFS, conforme necessário, em um (1) servidor do Cliente que utilize o Ambiente Operacional Solaris:
  - Interface do software SAM-FS/QFS.
  - Acesso do software SAM-FS/QFS a uma (1) biblioteca de fita Sun StorageTek.
  - Partições de disco para arquivamento do SAM-FS/QFS.
  - Verificação do acesso do aplicativo às partições de disco do SAM-FS/QFS.
  - Configuração de diretivas para arquivamento, recuperação e liberação de dados.
  - Configuração do volume da fita.
  - Migração das partições de disco do SAM-FS/QFS com conjuntos de dados iniciais, sem superar 100 gigabytes de dados.

- **Testes da Solução.**  
A Sun realizará testes de funcionalidade, disponibilidade e desempenho no SAM-FS/QFS, conforme especificado no documento de planejamento de teste.
- **Transferência de Conhecimento.**
  - Administração básica do SAM-FS/QFS.
  - Solução de problemas e gerenciamento básico do registro de eventos.
  - Revisão de diretiva.
  - Revisão do manual do produto e do treinamento de operações específicas das instalações do Cliente.
  - Visão geral do ambiente específico das instalações do Cliente.
- **Outros Produtos/Serviços a Serem Entregues.**
  - O Planejamento de Projeto detalhado documentará as principais tarefas e datas de cumprimento.
  - Plano de Testes detalhado.
    - Será aprovado tanto pela Sun como pelo Cliente.
    - Fornecerão resultados de base sobre funcionalidade, disponibilidade e desempenho.
    - O escopo do plano de testes não excederá os recursos básicos do produto.
  - A Diagramação detalhada da engenharia documentará as configurações de implementação no momento da conclusão do Serviço para uso futuro em suporte e solução de problemas.
  - O documento de configuração técnica fornecerá a configuração detalhada do sistema no momento da conclusão do Serviço (firmware, nível do sistema operacional, configurações dos adaptadores do barramento de host e outros detalhes, conforme apropriado).
  - O relatório de resultados de teste documentará os resultados dos testes da solução.

### 3. Responsabilidades do Cliente

- **Disponibilidade do sistema.** O tempo de inatividade do sistema será notificado dentro de um prazo razoável para permitir a instalação dos componentes do software SAM-FS/QFS necessários à conclusão deste projeto.
- **Instalação de hardware da biblioteca de fita.** Todo hardware de biblioteca está instalado e funcionando conforme necessário para a implementação da solução SAM-FS/QFS.
- **Níveis de patch de sistema operacional.** Todos os sistemas host estão em um nível de patch de sistema operacional aceito pela Sun, fornecedores de adaptadores de barramento de host, de controladores de disco e de chaves.
- **Disponibilidade de porta.** Há portas de canal de fibra e/ou IP suficientes instaladas e disponíveis em todas as chaves e roteadores para dar suporte a esta solução, se aplicável.
- **Diagrama de configuração de rede.** O Cliente fornecerá uma cópia da configuração de rede para o servidor host e os sistemas de armazenamento.

- **Backup de dados.** O Cliente possui cópias de backup atualizadas dos dados críticos, e as cópias desses dados estarão disponíveis para todos os sistemas conectados a esta solução antes do início de qualquer serviço de implementação.
- **Acesso ao local e aos sistemas.** Fornecer acesso apropriado ao gerenciamento, equipes, centros de dados, instalações e recursos identificados como essenciais à conclusão das atividades. Isso inclui áreas de trabalho apropriadas com mesas, cadeiras, acesso ao terminal e acesso ao sistema, incluindo recursos de logon remoto e acesso a conjuntos de dados autorizados, conforme pode ser necessário para a conclusão das atividades.
- **Ponto de contato.** Designar um coordenador de projeto que interagirá diretamente com o gerente de projetos da Sun.
- **Acesso ao pessoal.** Permitir que a Sun tenha acesso ao pessoal do Cliente, incluindo a equipe comercial, de TI e operacional, conforme necessário.
- **Documentação de ambiente exclusivo.** Notificar a Sun sobre qualquer sistema e características de aplicativo exclusivos ou não padrão do Cliente. Incluindo, sem limites, modificações ao equipamento, procedimentos de teste exclusivos, convenções de nomenclatura, saídas de usuário, modificações do código local ou implementações personalizadas.
- **Documentação de hardware e software.** Fornecer toda a documentação de hardware e software e informações de configuração que possam ser identificadas de tempos em tempos como essenciais para a execução do Serviço.
- **Licenças de software.** O Cliente possuirá licenças de software atuais válidas e totalmente compatíveis para todos os produtos de software associados aos Serviços fornecidos no presente documento e não fornecidos pela Sun nesta Lista de Serviços.
- **Aprovação de terceiros.** Garantir a obtenção de todas e quaisquer licenças, autorizações, consentimentos e aprovações de terceiros necessárias para permitir que a Sun utilize e interaja com quaisquer outros softwares, produtos, equipamentos ou materiais de terceiros no decorrer da entrega deste Serviço.

#### 4. Cláusulas Adicionais

- **Exclusões.**
  - Instalação e/ou atualização ou aplicação de patches do sistema operacional do servidor.
  - Configuração dos aplicativos residentes do Cliente.
  - Serviços de atualização do SAM-FS/QFS.
  - Integração do software SAM-FS/QFS com o ambiente de backup e recuperação do Cliente.

No caso de o Cliente adquirir os Serviços descritos anteriormente da Sun, esta Lista de Serviços, ou SOW, será incorporada como referência e sujeita aos termos do contrato atual, de acordo com o qual o Cliente pode solicitar produtos e serviços da Sun ("Contrato") ou, se não houver um contrato e ainda assim os Serviços forem prestados pela Sun, a entrega desses Serviços será regida pelos Termos Gerais da Sun e seu Documento de Aquisição, juntamente com todos os Apêndices aplicáveis a eles. A Sun não está obrigada a executar os Serviços descritos nesta Lista de Serviços, ou SOW, a não ser que o Cliente possua um

Contrato em vigor com a Sun e tenha recebido uma confirmação, por parte da Sun, aceitando a ordem de compra/contratação ou a ordem eletrônica do Cliente para tais Serviços. Esta Lista de Serviços, ou SOW, não constitui uma oferta nem um convite para celebrar um contrato com a Sun. Os Serviços acima descritos dependem da disponibilidade e, a menos que seja estabelecido de outra forma, só estão disponíveis no país ou região acima referido. Qualquer referência a “Cliente” nesta Lista de Serviços diz respeito à parte que celebra o Contrato com a Sun.