

Sun StorageTek SAM-FS/QFS Software Installation and Implementation Service Deutschland

1. Vertragsumfang

Dieser Service dient zur Installation, Konfiguration und zum Testen von SAM-FS/QFS-Software in einer Solaris-Betriebsumgebung. SAM-FS/QFS ist in den vorhandenen Betrieb des Kunden integriert und konfiguriert, um die Sun StorageTek Magnetbandbibliothek zu verwenden.

2. Aufgaben und Leistungen von Sun

- **Assessment:**
 - Sun überprüft die Erwartungen des Kunden aus den Presales-Aktivitäten und validiert das eigene Verständnis der Geschäftsanforderungen des Kunden für SAM-FS/QFS-Lösungen.
 - Sun ordnet den Lösungsentwurf den Geschäftsanforderungen des Kunden zu und validiert die Interoperabilität des Systems.
 - Sun vergleicht die erforderlichen SAM-FS/QFS Software- und Hardware-Komponenten mit den Komponenten, die für eine erfolgreiche Implementierung notwendig sind.
 - Sun erstellt ein Dokument für Kundenanforderungen/Erfolgsfaktoren/Übergangskriterien.
- **Service-Initiierung:** Das Projektstart-Meeting von Sun mit den Hauptkontaktpersonen hat die folgenden Inhalte:
 - Überprüfung der Erwartungen des Kunden aus Presales-Aktivitäten.
 - Validierung der Geschäftsanforderungen des Kunden.
 - Diskussion und Zuweisung der Funktionen und Zuständigkeitsbereiche.
 - Festlegung der Eskalationsprozesse und -prozeduren.
 - Abstimmung der Projektdurchführung und Projektziele
- **Implementierung:** Sun installiert und konfiguriert die SAM-FS/QFS-Software nach Bedarf auf einen (1) der Kundenserver mit der Solaris-Betriebsumgebung:
 - SAM-FS/QFS-Softwareanschluss.
 - SAM-FS/QFS-Softwarezugang zu einer (1) Magnetbandbibliothek von Sun StorageTek.
 - Festplattenpartitionen für SAM-FS/QFS Archivierung.
 - Überprüfung des Anwendungszugangs zu SAM-FS/QFS-Festplattenpartitionen.
 - Festlegung der Bestimmungen für Datenarchivierung, Abruf und Release.
 - Festlegung der Bandgröße.
 - Migration der SAM-FS/QFS-Festplattenpartitionen mit ursprünglichen Datensätzen, die keine 100 Gigabytes überschreiten.
- **Testen der Lösung:** Sun führt, wie im Testplandokument angegeben, Funktionalitäts-, Verfügbarkeits- und Leistungstests bei SAM-FS/QFS durch.
- **Einweisung:**

- Grundlegende Verwaltung von SAM-FS/QFS.
 - Grundlegende Fehlerbehebung und Verwaltung des Ereignisprotokolls.
 - Richtlinienüberprüfung.
 - Schulung zu kundenspezifischen Standortvorgängen und Überprüfung des Produkthandbuchs.
 - Übersicht über spezifische Umgebung beim Kunden.
- **Weitere Leistungen:**
 - Der detaillierte Projektplan dokumentiert wichtige Aufgaben und Meilensteine.
 - Detaillierter Testplan.
 - Wird sowohl von Sun als auch vom Kunden genehmigt.
 - Liefert grundlegende Ergebnisse zu Funktionalität, Verfügbarkeit und Leistung.
 - Der Umfang des Testplans überschreitet die grundlegenden Produktkapazitäten nicht.
 - Das detaillierte Konstruktionsdiagramm dokumentiert zum Zeitpunkt des Serviceabschlusses die Konfiguration der Implementierung zur Verwendung bei künftigem Support und bei der Fehlerbehebung.
 - Das technische Konfigurationsdokument stellt zum Zeitpunkt des Serviceabschlusses eine detaillierte Systemkonfiguration fest (Firmware, Betriebssystemebene, HBA-Einstellungen und gegebenenfalls weitere Details).
 - Der Bericht über die Testergebnisse dokumentiert die Ergebnisse des Testens der Lösung.

3. Vertragspflichten des Kunden

- **Systemverfügbarkeit:** Systemstillstandszeit ist bei angemessener Benachrichtigung verfügbar, um Installation von Software-Komponenten von SAM-FS/QFS zu ermöglichen, die für den Abschluss dieses Projektes notwendig sind.
- **Hardware-Installation von Magnetbandbibliothek:** Jegliche Bibliotheks-Hardware ist installiert und funktioniert im erforderlichen Rahmen für die SAM-FS/QFS-Lösungsimplementierung
- **BS-Patch-Level:** Alle Hostsysteme werden auf BS-Patch-Level von Sun, HBA-Produktanbietern, Plattencontroller-Anbietern sowie von Switch-Anbietern unterstützt.
- **Portverfügbarkeit:** Es sind genügend Glasfaser-Channels und/oder Internet Protokoll-Ports installiert und auf Switch(es) und Routern verfügbar, um diese Lösung gegebenenfalls zu unterstützen.
- **Netzwerkkonfigurationsdiagramm:** Der Kunde stellt eine Kopie der Netzwerkkonfiguration für den Hostserver und die Speichersysteme bereit.
- **Datensicherung:** Der Kunde verfügt über aktuelle Sicherungskopien kritischer Daten. Kopien dieser Daten sind allen Systemen zugänglich, die vor dem Start jeglicher Implementierungsservices mit dieser Lösung verbunden sind.
- **Zugang zu Standort und System:** Der Kunde stellt angemessenen Zugang zum Management des Kunden, zu Mitarbeitern, zu Einrichtungen des Rechenzentrums und zu für den Abschluss der Arbeitsvorgänge notwendigen Ressourcen bereit. Dies beinhaltet ein angemessenes Arbeitsumfeld mit Tischen, Stühlen, Zugang

zum Terminal, Zugang zum System einschließlich Remote-Anmeldungsmöglichkeiten sowie Zugang zu autorisierten Datensätzen, die für den Abschluss der Arbeitsvorgänge erforderlich sein könnten.

- **Kontaktperson:** Der Kunde ernennt einen Projektkoordinator, der mit dem Projektmanager von Sun direkt Rücksprache hält.
- **Zugang zu Mitarbeitern:** Der Kunde gewährt Sun Zugang zu Mitarbeitern des Kunden, darunter gegebenenfalls aus den Bereichen Business, IT und Operations.
- **Dokumentation einer kundenspezifischen Umgebung:** Der Kunde informiert Sun über kundenspezifische oder nicht dem Standard entsprechende System- und Anwendungsmerkmale. Dies beinhaltet Ausstattungsveränderungen, kundenspezifische Testprozeduren, Benennungskonventionen, Benutzerausgänge, lokale Codeveränderungen oder kundenspezifische Implementierung.
- **Hardware- und Software-Dokumentation:** Der Kunde stellt jegliche Hardware- und Software-Dokumentation sowie Konfigurationsinformationen bereit, die für die Ausführung des Services von Zeit zu Zeit als notwendig erachtet werden können.
- **Softwarelizenzen:** Der Kunde verfügt über gültige und vollständig unterstützte Softwarelizenzen für alle Software-Produkte, die mit den hier bereitgestellten Services verbunden sind und in dieser Serviceliste von Sun nicht bereitgestellt werden.
- **Genehmigungen von Drittherstellern:** Der Kunde ist für den Erwerb sämtlicher Lizenzen, Vollmachten und Genehmigungen von Drittherstellern verantwortlich, damit Sun notwendige Software, Produkte, Ausstattungen oder andere Materialien von Drittherstellern während der Bereitstellung dieses Services verwenden kann.

4. Weitere Bestimmungen

- **Ausschlüsse:**
 - Installation des Serverbetriebssystems und/oder Aktualisierung und/oder Korrektur.
 - Konfiguration der gespeicherten Anwendung des Kunden.
 - SAM-FS/QFS-Aktualisierungsservices.
 - Integration von SAM-FS/QFS-Software mit der Sicherungs- und Wiederherstellungsumgebung des Kunden.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen Ihnen und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keine Servicevereinbarung verfügen, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist, unterliegt die Bereitstellung von Services durch Sun den unter www.sun.com/sales/salesterms angegebenen Bedingungen. Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung auf den "Kunden" Bezug genommen wird, ist dieser zum Erhalt der Services berechtigt.

Letzte Überarbeitung: Januar 2009