

Service d'installation et de mise en œuvre Sun StorageTek du logiciel SAM-FS/QFS

France

1. Champ d'application

Ce Service est destiné à l'installation, la configuration et le test du logiciel SAM-FS/QFS dans un environnement d'exploitation Solaris. SAM-FS/QFS est intégré au système d'exploitation du Client. Il est configuré de manière à utiliser la bibliothèque Sun StorageTek du Client.

2. Tâches et produits livrables de Sun

- **Évaluation.**
 - Sun veille à répondre aux attentes du Client concernant les activités qui précèdent la vente et valide la compréhension des besoins professionnels du Client pour les solutions SAM-FS/QFS.
 - Sun vise à apporter la solution adaptée aux besoins professionnels du client et valide l'interopérabilité du système.
 - Sun compare les composants matériels et logiciels SAM-FS/QFS requis aux composants nécessaires pour une mise en œuvre réussie.
 - Sun crée un document énumérant les besoins du Client, les facteurs de réussite et les critères de transition.
- **Initialisation du service.** Sun organise une réunion de mise en place du projet avec les contacts clés du Client afin de :
 - Répondre aux attentes du Client concernant les activités qui précèdent la vente.
 - Valider les besoins professionnels du Client.
 - Définir les rôles et responsabilités de chacun.
 - Définir la procédure de montée en hiérarchie ainsi que les autres procédures.
 - Finaliser la mise en place du projet.
- **Mise en œuvre.** Sun installe et configure le logiciel SAM-FS/QFS, si nécessaire, sur l'un (1) des serveurs fonctionnant sous Solaris :
 - Interface du logiciel SAM-FS/QFS0.
 - Accès du logiciel SAM-FS/QFS à une (1) bibliothèque Sun StorageTek.
 - Partitions du disque pour l'archivage de SAM-FS/QFS.
 - Vérification de l'accès de l'application aux partitions du disque SAM-FS/QFS.
 - Configuration de politiques d'archivage, d'extraction et de diffusion des données.
 - Réglage du volume de la bande.
 - Migration des partitions du disque SAM-FS/QFS avec les ensembles de données initiales de façon à ne pas dépasser 100 Gigaoctets de données.

- **Tests de solutions.**
Comme indiqué dans le plan de test, Sun réalise des tests de performances, de disponibilité et de fonctionnalité de SAM-FS/QFS.
- **Transfert de connaissances.**
 - Administration du logiciel SAM-FS/QFS de base.
 - Dépannage de base et gestion du journal des événements.
 - Examen de la politique.
 - Formation aux opérations sur le site spécifique du Client et examen manuel du produit du client.
 - Présentation de l'environnement spécifique du site du Client.
- **Autres produits livrables.**
 - Plan détaillé du projet illustrant les tâches principales ainsi que les échéances.
 - Plan de test détaillé.
 - Ce plan de test est approuvé par Sun et par le Client.
 - Il fournit des résultats sur la fonctionnalité, la disponibilité et les performances de base.
 - Le champ d'application de ce plan de test couvre uniquement les fonctionnalités de base du produit.
 - Le diagramme ingénierie détaillé documente les configurations de mise en œuvre lors de l'exécution du Service et pourra être utilisé ultérieurement à l'occasion d'un dépannage ou d'une demande d'assistance.
 - Le document de configuration technique fournit une configuration de système détaillée lors de l'exécution du Service (microprogramme, niveau du système d'exploitation, paramètres des adaptateurs de bus hôtes et d'autres détails, si nécessaire).
 - Le rapport des résultats du test documente les résultats du test de solutions.

3. Responsabilités du Client

- **Disponibilité du système.** Les temps d'arrêt du système doivent être notifiés dans un délai raisonnable afin de permettre l'installation des composants logiciels SAM-FS/QFS nécessaires à l'exécution du projet.
- **Installation des composants matériels de la bandothèque.** Les composants matériels de la bandothèque sont installés et fonctionnent de manière à permettre la mise en œuvre de la solution SAM-FS/QFS
- **Niveau de correctif des systèmes d'exploitation.** L'ensemble des niveaux de correctifs de tous les systèmes hôtes sont pris en charge par Sun, les fournisseurs d'adaptateurs de bus hôte, les fournisseurs de contrôleurs de disques et les fournisseurs de commutateurs.
- **Disponibilité des ports.** Des technologies d'interconnexion Fibre Channel et/ou des ports de protocole IP sont installés et sont accessibles depuis tous les commutateurs et les routeurs de façon à prendre en charge cette solution, si nécessaire.

- **Diagramme de configuration réseau.** Le client doit fournir une copie de la configuration réseau du serveur hôte et des systèmes de stockage.
- **Sauvegarde des données.** Le Client dispose de copies de sauvegarde actuelles des données sensibles ; des copies de ces données seront accessibles à tous les systèmes connectés à cette solution avant le lancement de tout service de mise en œuvre.
- **Accès au site et au système.** Le Client doit fournir un accès approprié aux installations du centre de données, à la direction, au personnel ainsi qu'aux ressources identifiées comme nécessaires à l'exécution des activités. Cela inclut les zones de travail équipées de bureaux, de chaises, l'accès aux terminaux et aux systèmes (notamment via les fonctionnalités de connexion à distance) et l'accès aux ensembles de données autorisés nécessaires à l'exécution des activités.
- **Point de contact.** Désigner un Coordinateur de projet qui fera l'interface avec le Chef de projet Sun.
- **Accès au personnel.** Permettre à Sun de contacter le personnel du Client, notamment le personnel commercial, informatique et opérationnel, si nécessaire.
- **Documentation d'un environnement spécifique.** Avertir Sun lorsque le Client nécessite la mise en œuvre de caractéristiques d'applications ou de systèmes spécifiques ou non conformes aux normes. Cela inclut notamment les modifications de l'équipement, les procédures de test spécifiques, les conventions d'appellation, les déconnexions d'utilisateurs, les modifications du code local ou la mise en œuvre personnalisée.
- **Documentation relative au matériel et au logiciel.** Fournir toute la documentation relative au matériel et au logiciel ainsi que l'ensemble des informations relatives à la configuration pouvant être ponctuellement identifiées comme nécessaires à l'exécution du Service.
- **Licences de logiciel.** Le Client doit être en possession de licences valides et totalement prises en charge pour tous les logiciels associés aux Services fournis par la présente et non fournis par Sun en vertu de la présente Liste de services.
- **Approbation de parties tierces.** Le Client doit garantir qu'il s'est muni de toutes les licences, autorisations, consentements et approbations de parties tierces nécessaires pour permettre à Sun d'utiliser tout logiciel, produit, équipement ou tout autre matériel tiers au cours de la prestation du service d'assistance.

4. Prestations supplémentaires.

- **Exclusions.**
 - Installation et/ou mise à niveau du système d'exploitation du serveur et/ou application de correctifs.
 - Configuration des applications résidentes du Client.
 - Services de mise à niveau du logiciel SAM-FS/QFS
 - Intégration du logiciel SAM-FS/QFS à l'environnement de récupération et de sauvegarde du Client.

Ce Service est soumis au contrat de services existant conclu entre Sun et le Client et régissant la livraison des Services. S'il n'existe pas de contrat de services régissant la livraison des Services entre Sun et le Client, la livraison des Services par Sun est soumise aux termes disponibles à l'adresse www.sun.com/sales/salesterms. La présente Liste de services ou SOW ne constitue pas une offre de la part de Sun. Sauf indication contraire, les Services décrits ci-dessus ne sont proposés que dans le pays susmentionné, dans les limites de leur disponibilité. Toute mention du « Client » dans cette Liste de services pourra recevoir les Services.

Dernière révision : Janvier 2009