

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

1. Alcance

En este Servicio se incluye la instalación, configuración y prueba del software SAM-FS/QFS en un entorno operativo Solaris. El software SAM-FS/QFS se integra a las operaciones existentes del Cliente y se configura para que utilice la biblioteca de cintas Sun StorageTek del Cliente.

2. Tareas y Entregables de Sun

- **Evaluación.**
 - Sun comprobará si se cumplió con las expectativas del Cliente previas a las actividades de ventas y validará su comprensión de los requisitos de negocios del Cliente para las soluciones SAM-FS/QFS.
 - Sun desarrollará el diseño de la solución de acuerdo con los requisitos comerciales del Cliente y validará la interoperabilidad de los sistemas.
 - Sun comparará los componentes del software SAM-FS/QFS requeridos con los componentes necesarios para una correcta implementación.
 - Sun creará un documento con los requisitos del Cliente, los factores de éxito y los criterios de transición.
- **Inicio del servicio.** Sun convocará una reunión inicial de proyecto con los contactos clave para:
 - Comprobar si se cumplió con las expectativas del Cliente previas a las actividades de ventas.
 - Validar los requisitos de negocios del Cliente.
 - Determinar y asignar las funciones y responsabilidades.
 - Definir los procedimientos y procesos de comunicación.
 - Finalizar el enfoque del proyecto.
- **Implementación.** Sun instalará y configurará el software SAM-FS/QFS, según sea necesario, en uno (1) de los servidores del Cliente que se ejecuta en el entorno operativo Solaris:
 - Interfaz del software SAM-FS/QFS.
 - Acceso al software SAM-FS/QFS para una (1) biblioteca de cintas Sun StorageTek.
 - Particiones de disco para el archivo del software SAM-FS/QFS.
 - Verificación del acceso a la aplicación para particiones de disco del software SAM-FS/QFS.
 - Configuración de políticas para archivo, recuperación y actualización de datos.
 - Configuración del volumen de cinta.
 - Migración de particiones de datos del software SAM-FS/QFS con conjuntos iniciales de datos, sin exceder los 100 gigabytes de datos.

- **Pruebas de la solución.**
Sun realizará pruebas de funcionalidad, disponibilidad y rendimiento del software SAM-FS/QFS, según se especifica en el documento del plan de pruebas.
- **Transferencia de conocimientos.**
 - Aspectos básicos de la administración del software SAM-FS/QFS.
 - Aspectos básicos de la solución de problemas y administración del registro de eventos.
 - Revisión de la política.
 - Capacitación en las operaciones específicas de las instalaciones del Cliente y revisión manual del producto.
 - Descripción general del entorno específico de las instalaciones del Cliente.
- **Otros entregables.**
 - El Plan detallado del proyecto documentará las tareas y puntos clave principales.
 - Respecto del Plan detallado de pruebas:
 - Su aprobación estará a cargo de Sun y del Cliente.
 - Proporcionará los resultados de base sobre funciones, disponibilidad y rendimiento.
 - Su alcance no excederá las capacidades básicas del producto.
 - El Diagrama detallado de ingeniería documentará las configuraciones de implementación al momento de la finalización del Servicio para su uso futuro en la solución de problemas y soporte.
 - El documento técnico sobre las configuraciones proporcionará una configuración detallada del sistema al momento de la finalización del Servicio (firmware, nivel del sistema operativo, ajustes de adaptadores de bus de host, etc.), según corresponda.
 - El informe de los resultados de las pruebas documentará los resultados de las pruebas de la solución.

3. Responsabilidades del Cliente

- **Disponibilidad del sistema.** Se dispondrá de un período de inactividad del sistema informado con una antelación razonable para permitir la instalación de los componentes del software SAM-FS/QFS que completan este proyecto.
- **Instalación del hardware de la biblioteca de cintas.** El hardware de la biblioteca se instala y pone en funcionamiento, según sea necesario para la implementación de la solución SAM-FS/QFS.
- **Nivel de parches del sistema operativo.** 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.
- **Disponibilidad de puertos.** Para admitir esta solución, se cuenta y dispone de la instalación de puertos FC y/o IP en todos los conmutadores o enrutadores.
- **Diagrama de configuración de red.** El Cliente proporcionará una copia de la configuración de red para el servidor host y los sistemas de almacenamiento.

- **Copia de seguridad de los datos.** El Cliente deberá realizar copias de seguridad de los actuales datos críticos del sistema y las copias de estos datos, si corresponde, deberán estar disponibles para todos los sistemas conectados a esta solución antes del inicio de los servicios de implementación.
- **Acceso a las instalaciones del Cliente y los sistemas.** Se debe proporcionar el acceso apropiado a la gerencia, al personal, a las instalaciones del centro de datos y a los recursos del Cliente, según se identifique como fundamental para completar las actividades de trabajo. Esto incluye, áreas adecuadas de trabajo con escritorios, sillas, acceso a terminales y acceso al sistema con capacidades de inicio de sesión remoto y autorización para el acceso a conjuntos de datos, según se identifique como necesario para completar las actividades de trabajo.
- **Punto de contacto.** Es necesario designar un Coordinador de proyecto que estará en comunicación directa con el Gerente de proyecto de Sun.
- **Acceso al personal.** El Cliente proporcionará a Sun acceso a su personal, incluido el personal de administración, tecnología de la información y operaciones, según sea necesario.
- **Documentación de entorno único.** Es necesario informar a Sun sobre las características de cualquier aplicación y sistema del Cliente que sean únicas para éste o diferentes de los estándares del sector. Esto incluye, entre otras características, modificaciones de equipos, procedimientos únicos de pruebas, convenciones de nomenclatura, salidas de usuarios, modificaciones del código local o implementaciones personalizadas.
- **Documentación de hardware y de software.** Se debe proporcionar la información de la configuración y documentación del hardware y del software que es posible identificar de tanto en tanto como esencial para la prestación del Servicio.
- **Licencias de software.** El Cliente contará con licencias de software válidas y totalmente habilitadas para todos los productos de software asociados con los Servicios proporcionados por Sun o por otros proveedores, de conformidad con el presente Servicio Listado.
- **Aprobación por parte de terceros.** El Cliente se asegurará de obtener todas las licencias, autorizaciones, permisos y aprobaciones de terceros necesarios para permitir que Sun utilice cualquier software, productos, equipos u otros materiales de terceros durante la entrega del Servicio.

4. Disposiciones adicionales.

- **Exclusiones.**
 - Operaciones de instalación, actualización y/o parches del sistema operativo del servidor.
 - Configuración de las aplicaciones residentes del Cliente.
 - Servicios de actualización del software SAM-FS/QFS.
 - Integración del software SAM-FS/QFS con entorno de recuperación y copia de seguridad del Cliente.

Este servicio está sujeto a los acuerdos de servicio previos que usted tenga con Sun, los cuales determinan la entrega de los servicios. En caso de que no tenga ningún contrato de servicio con Sun que determine la entrega de los servicios, la entrega de Servicios por parte

de Sun estará sujeta a los términos descritos en www.sun.com/sales/salesterms. La presente Lista de servicios o Declaración de trabajo (SOW) no constituye una oferta por parte de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, solo se encuentra disponible dentro de los países citados. Toda referencia al “Cliente” en esta Lista de servicios tiene derecho a recibir los Servicios.

Última revisión: diciembre de 2008