

Usługa instalacji i wdrożenia oprogramowania Sun StorageTek SAM-FS/QFS

Polska

1. Zakres

Usługa obejmuje instalację, konfigurację i testowanie oprogramowania SAM-FS/QFS w środowisku operacyjnym Solaris. Oprogramowanie SAM-FS/QFS jest integrowane z istniejącym środowiskiem operacyjnym Klienta i konfigurowane do współpracy z biblioteką taśm StorageTek firmy Sun.

2. Zadania i elementy usługi firmy Sun

- **Ocenianie.**
 - Firma Sun sprawdzi oczekiwania klienta wynikające z działań przedsprzedażowych i potwierdzi, czy właściwie rozumie jego wymagania biznesowe dotyczące rozwiązań SAM-FS/QFS.
 - Firma Sun przygotowuje projekt rozwiązania na bazie wymagań biznesowych Klienta i sprawdza możliwości współpracy między poszczególnymi elementami rozwiązania.
 - Firma Sun porówna wymagane oprogramowanie SAM-FS/QFS i komponenty sprzętowe ze składnikami wymaganymi do udanego wdrożenia.
 - Firma Sun utworzy dokument określający Wymagania klienta/czynniki sukcesu/kryteria przejścia.

- **Inicjowanie usługi.** Firma Sun przeprowadzi spotkanie wprowadzające z kluczowymi osobami w celu:
 - Sprawdzenia oczekiwań klienta wynikających z działań przedsprzedażowych.
 - Weryfikacji wymagań biznesowych klienta.
 - Przedyskutowania i wyznaczenia zadań i zobowiązań.
 - Zdefiniowania procesów i procedur eskalacji.
 - Ostatecznego określenia podejścia do projektu

- **Wdrożenie.** Firma Sun zainstaluje i skonfiguruje oprogramowanie SAM-FS/QFS, zgodnie z wymaganiami, na jednym (1) serwerze klienta pracującym w oparciu o system operacyjny Solaris:
 - Interfejs programowy SAM-FS/QFS.
 - Dostęp programowy SAM-FS/QFS do jednej (1) biblioteki taśm StorageTek firmy Sun.
 - Podzielenie dysku na partycje umożliwiające archiwizację oprogramowania SAM-FS/QFS.
 - Weryfikacja dostępu aplikacji do partycji dyskowych SAM-FS/QFS.
 - Konfiguracja zasad archiwizacji, pobierania i składowania danych.
 - Konfiguracja pojemności biblioteki taśm.

- Zapełnienie partycji dyskowych SAM-FS/QFS zestawami danych początkowych nieprzekraczających 100 gigabajtów danych.
- **Testowanie rozwiązania**
W ramach testowania firma Sun sprawdzi funkcjonalność, dostępność i wydajność rozwiązania SAM-FS/QFS zgodnie z dokumentem planu testu.
- **Przekazanie wiedzy.**
 - Podstawowe zadania administracyjne związane z oprogramowaniem SAM-FS/QFS.
 - Podstawowe zadania związane z rozwiązywaniem problemów i zarządzaniem dziennikami zdarzeń.
 - Przegląd zasad polityki.
 - Szkolenie praktyczne dostosowane do danego Klienta i przegląd podręczników produktów.
 - Przegląd środowiska danego Klienta.
- **Inne elementy.**
 - Szczegółowy plan projektu dokumentujący główne zadania i etapy działań.
 - Szczegółowy plan testów.
 - Plan jest zatwierdzany przez firmę Sun i Klienta.
 - W ramach testowania sprawdzane są funkcjonalność, dostępność i wydajność rozwiązania.
 - Zakres planu testów nie wykracza poza podstawowe możliwości produktu.
 - Szczegółowy schemat inżynierski dokumentujący konfiguracje zaimplementowane w momencie wypełnienia usługi na potrzeby pomocy technicznej i rozwiązywania problemów w przyszłości.
 - Dokumentacja techniczna konfiguracji, szczegółowo opisująca konfigurację systemów (oprogramowanie sprzętowe, wersje systemu operacyjnego, ustawienia kart głównych itd.) w momencie wypełnienia usługi.
 - Raport z wynikami testów dokumentujący wyniki testowania rozwiązania.

3. Obowiązki Klienta

- **Dostępność systemów.** Do realizacji tego projektu mogą być wymagane przestoje systemów (po zawiadomieniu z odpowiednim wyprzedzeniem), konieczne do zainstalowania wymaganych składników oprogramowania SAM-FS/QFS.
- **Instalacja biblioteki taśm.** Biblioteka taśm jest instalowana i działa w sposób umożliwiający wdrożenie rozwiązania SAM-FS/QFS.
- **Pakiety serwisowe systemów operacyjnych.** Wszystkie systemy-hosty mają zainstalowane pakiety serwisowe systemów operacyjnych obsługiwane przez oprogramowanie Sun oraz wymagane przez producentów kart głównych, kontrolerów dysków i przełączników.
- **Dostępność portów.** We wszystkich przełącznikach i routerach jest zainstalowana i dostępna wymagana liczba portów kanałów światłowodowych (FC) i/lub protokołów internetowych (IP).

- **Diagram konfiguracji sieciowej.** Klient udostępni kopię dokumentacji konfiguracji sieciowej (serwer-host i systemy pamięci masowej).
- **Kopia zapasowa danych.** Klient posiada aktualne kopie zapasowe danych o krytycznym znaczeniu, które zostaną udostępnione wszystkim systemom połączonym z rozwiązaniem przed rozpoczęciem jakichkolwiek usług wdrożenia.
- **Dostęp do siedziby Klienta i systemu.** Należy zapewnić dostęp do odpowiednich pomieszczeń zarządczych, pracowniczych i centrów danych Klienta oraz zasobów określonych jako konieczne do wykonania prac. Obejmuje on odpowiednie miejsca pracy z biurkami, krzesłami, dostępem do terminali i systemu, w tym obsługę zdalnego logowania oraz dostęp do autoryzowanych zbiorów danych, które mogą być wymagane do wykonania prac.
- **Osoba kontaktowa** Wyznaczenie koordynatora projektu kontaktującego się bezpośrednio z kierownikiem projektu Sun.
- **Dostęp do personelu.** Należy zapewnić firmie Sun wymagany dostęp do personelu Klienta, w tym do pracowników działu informatycznego oraz pracowników operacyjnych.
- **Dokumentacja wyjątkowego środowiska.** Powiadomienie firmy Sun o wyjątkowych lub niestandardowych właściwościach systemu i aplikacji. Dotyczy to między innymi modyfikacji sprzętu, szczególnych procedur testowania, konwencji nazewnictwa, wyjść programu użytkownika, lokalnych modyfikacji kodu lub niestandardowych wdrożeń.
- **Dokumentacja sprzętu i oprogramowania.** Należy dostarczyć wszelką dokumentację sprzętu i oprogramowania oraz informacje o konfiguracji, które mogą okazać się konieczne do wykonania Usługi.
- **Licencje oprogramowania.** Klient dysponuje aktualnymi licencjami oprogramowania z pełnym wsparciem dla składników oprogramowania powiązanych z oferowanymi usługami, a nie dostarczanych w tym wykazie usług firmy Sun.
- **Pozwolenia stron trzecich.** Należy posiadać wszelkie licencje, autoryzacje, pozwolenia i zgody stron trzecich, niezbędne do integracji lub użycia przez firmę Sun oprogramowania, produktów, sprzętu czy innych materiałów stron trzecich podczas realizacji tej Usługi.

4. Postanowienia dodatkowe

- **Postanowienia wykluczające.**
 - Instalacja i/lub aktualizacja i/lub instalowanie poprawek systemu operacyjnego serwera.
 - Konfiguracja zainstalowanych aplikacji Klienta.
 - Usługi aktualizacji SAM-FS/QFS.
 - Integracja oprogramowania SAM-FS/QFS ze środowiskiem archiwizacji i odzyskiwania danych Klienta.

Niniejsza Usługa podlega postanowieniom istniejącej umowy o świadczeniu usług zawartej z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia Usług. Jeśli Klient nie posiada umowy o świadczeniu usług zawartej z firmą Sun, regulującej kwestie świadczenia Usług, świadczenie Usług przez firmę Sun będzie podlegać warunkom znajdującym się w witrynie www.sun.com/sales/salesterms. Niniejszy opis usługi nie stanowi oferty firmy Sun. Usługi opisane wyżej zależą od dostępności i jeżeli nie stwierdzono inaczej, są dostępne jedynie na terenie danego kraju. Wszelkie odniesienia do „Klienta” w niniejszym opisie Usług oznaczają osobę uprawnioną do korzystania z usług.

Styczeń 2009