

99xx Implementation Base Service Offering

España

1. Alcance

Este Servicio proporciona al Cliente los servicios mínimos para integrar un array de disco del subsistema Sun ST9900 Series (9990 y 9985) en el entorno del Cliente y transferir conocimientos al Cliente. Estos servicios incluyen la implementación de conectividad host a los subsistemas de discos, la instalación y configuración de software de gestión de discos, la configuración de volúmenes y la personalización y los servicios de optimización para que no excedan de veinte las conexiones de servidor/dominio, así como otras prestaciones que se describen en la Sección 2, que aparece a continuación.

Este servicio es un servicio de precio y alcance fijos que proporciona tareas y prestaciones tal como se define en esta Descripción de servicios.

2. Tareas y prestaciones de Sun

- **Inicio del servicio.** Este servicio incluirá:
 - Un taller de evaluación de almacenamiento mediante el que Sun captura y documenta las reuniones en formato de actas y confirma su aceptación indicando su aprobación. Se incluye:
 - Requisitos de infraestructura.
 - Asignación de volumen de almacenamiento, anexos del SO, LUN/tamaño del sistema de archivos e identificación (RAID 1,5,6) de requisitos de estructura. Esta información es necesaria para la creación del documento de especificaciones de montaje para la distribución de hardware de Sun Storage Tek 99XX y la gestión de volumen de host (identificación del software de volumen).
 - Requisitos de resistencia y rendimiento.
 - Requisitos de software.
 - Desarrollo de un plan de procedimientos para pruebas de especificaciones y de un plan para el montaje de SE9900, que incluya:
 - Requisitos de configuración de hardware.
 - Requisitos de configuración del software Sun Storage Tek, incluidos los niveles de parches.
 - Conectividad de almacenamiento y distribución (incluida la definición y asignación de máscaras de LUN).
 - Conectividad de red.
 - Configuración de SNMP (Simple Network Management Protocol).
 - Conexión del sistema SE9900 a una SAN (red de área de almacenamiento), si la hay.
 - Prueba de la implementación final, según el plan aceptado de procedimientos para pruebas de especificaciones del SE9900.

- Entrega del sistema, indicando la configuración de los subsistemas de almacenamiento según las especificaciones de montaje de SE9900, a los recursos de servicios profesionales adecuados antes de iniciar la implementación de servicios y de finalizar el proyecto StorageTek ST 99XX.
- **Implementación.** Sun realizará las siguientes tareas de implementación:
 - Diseño de Sun Storage Tek serie 9900.
 - Especificaciones de montaje de Sun Storage Tek serie 9900.
 - Implementación de Sun Storage Tek 9900.
 - Pruebas de implementación de Sun StorageTek serie 9900.
 - Pruebas avanzadas de implementación de Sun StorageTek serie 9900.
- **Pruebas funcionales.**
 - Validación de los parámetros de configuración y funcionamiento según las especificaciones de montaje.
 - Validación del plan de procedimientos de prueba de ST99xx
 - Validación de los resultados del plan de pruebas avanzadas de ST99xx
- **Transferencia de conocimientos.**
 - Transferencia de conocimientos in situ
 - Descripción detallada del entorno y formación, revisión manual del producto (revisión del entorno del cliente, de lo que se ha creado y de cómo)
 - Administración básica de software de gestión de almacenamiento
 - Funcionamiento básico del producto (4 horas)
 - Consultor de almacenamiento y 2 recursos del cliente
 - Solución de problemas básicos y gestión de registro de eventos
 - Informe y envío de perfil y MAL
 - Revisión de la funcionalidad del producto
 - Revisión de documentación del producto y entrega al cliente
- **Cierre del Servicio.** Sun convocará una reunión oficial con el Cliente para revisar las tareas y prestaciones del Servicio que ha proporcionado y obtener la aprobación del Cliente mediante el Formulario de finalización del Servicio. Todo asunto pendiente será revisado en este momento.
 - **Formulario de finalización del Servicio** El Cliente firmará el Formulario de finalización del Servicio de Sun siempre y cuando Sun haya realizado todas las tareas y proporcionado todas las prestaciones indicadas en la presente Descripción de servicios. Si el Cliente no firmara el Formulario de finalización del Servicio, ello no constituirá la no aceptación del Servicio.

3. Responsabilidades del Cliente

- **Acceso a las instalaciones y los sistemas.** El Cliente es responsable de proporcionar acceso a los centros de datos, instalaciones, sistemas, entorno operativo y recursos designados para realizar las actividades laborales. Entre estos

se incluyen, sin limitarse a ellos, el acceso raíz, el acceso a la red, el acceso al sistema, las instalaciones eléctricas, el cableado y el espacio adecuado para la prestación de los servicios.

- **Acceso al personal.** El Cliente es responsable de proporcionar acceso al personal, incluida la plantilla de gestión, comercial, informática y de operaciones.
- **Coordinador de proyectos:** El Cliente designará un Coordinador de proyectos que colaborará con el Consultor de prestaciones o Jefe de proyecto y tendrá la capacidad de facilitar las actividades de proyecto o de actuar cuando sea necesario.
- **Períodos de inactividad del sistema.** El Cliente se asegurará de proporcionar períodos de inactividad del sistema, anunciados con suficiente antelación, para permitir la instalación de componentes de hardware y software necesarios para la finalización del proyecto.
- **Instalación del hardware.** Antes de realizar el Servicio, el Cliente se asegurará de que todo el hardware se instale y funcione según sea necesario para la implementación
- **Niveles de software y firmware.** Antes de realizar el servicio, el Cliente se asegurará de que todos los sistemas host estén en un nivel de parche de sistema operativo admitido por Sun y los proveedores de adaptadores de bus host, de controladores de disco y de conmutadores.
- **Disponibilidad de los puertos.** Antes de realizar el Servicio, si procede, el Cliente se asegurará de que se instalen suficientes puertos de canal de fibra y de protocolo de Internet, disponibles en todos los conmutadores y enrutadores para ofrecer soporte para esta solución.
- **Documentación de la configuración de red.** Antes de realizar el servicio, el cliente proporcionará una copia de la configuración de la red para los sistemas del servidor host y de almacenamiento.
- **Copia de seguridad de los datos actuales.** El Cliente dispone de copias de seguridad de datos críticos; estarán disponibles copias de estos datos para todos los sistemas conectados a esta solución antes de que se inicie ningún servicio de implementación.
- **Notificación de condiciones especiales.** El Cliente notificará a Sun si existe algún sistema, aplicación o modificaciones en los equipos que puedan ser problemáticos o que no cumplan los estándares del sector.
- **Licencias de software de terceros.** El Cliente dispondrá de licencias de software con soporte completo, válidas y actualizadas para todos los productos de software asociados a los Servicios, independientemente de que Sun los proporcione o no de conformidad con la presente Descripción de servicios.
- **Productos de terceros.** El Cliente pondrá en práctica todos los acuerdos aplicables, y controlará y tendrá acceso a todos los productos de terceros pertinentes antes de la fecha de inicio del proyecto.

4. Disposiciones adicionales

- **Servicios no incluidos.**
 - Configuración de la administración de volúmenes en hosts.
 - Integración en las aplicaciones existentes del cliente.
 - Especificación de bases de datos o de otras aplicaciones. Aunque los requisitos

de la base de datos y de la aplicación se pueden recoger en las fases de taller/reunión del servicio, la implementación de los mismos será responsabilidad única del cliente o se incluirá como un servicio adicional para el cliente como una Declaración de trabajo independiente

- Prueba de conectividad en los servidores vinculados a través de la SAN (problemas de zona)
- Instalación y/o configuración de HiCommand Device Manager, True Copy, ShadowImage y cualquier otro tipo de software opcional.

Este Servicio está sujeto al contrato actual de servicios con Sun que rige la prestación de Servicios. Si no tuviera un contrato de servicios con Sun que rigiera la prestación de Servicios, dicha prestación estaría sujeta a las condiciones establecidas en www.sun.com/sales/salesterms. Este Listado de servicios o Declaración de trabajo no constituye una oferta de Sun. El Servicio descrito anteriormente está sujeto a disponibilidad y, a menos que se establezca lo contrario, sólo se encuentra disponible dentro de los países citados. Toda referencia a "Cliente" en este Listado de servicios tiene derecho a recibir los Servicios.

Enero de 2009