

PACOTE BÁSICO DO HITACHI OPS CENTER AUTOMATOR

A Hitachi Vantara (“Hitachi”) prestará os Serviços profissionais para o usuário final (“Cliente”) identificados na Cotação, nos termos deste Anexo, (o “Serviço”, para os fins deste Descritivo de serviços). As Partes concordam que este Anexo constitui um Descritivo de serviços (“SOW”, em inglês), conforme definido no Contrato mestre (“Contrato”) com a Hitachi. Após a emissão da Ordem de compra para a Hitachi, em conformidade com a Cotação e com o presente Anexo, este Anexo será considerado executado, independente dos requisitos de execução estabelecidos no Contrato. As partes concordam expressamente que tais requisitos não se aplicam a este Anexo. Este Anexo é regido pelos termos e condições do Contrato listados na Cotação e os incorpora como referência. Exceto pelo requisito de execução, os termos do Contrato prevalecerão no caso de qualquer conflito com os termos deste Anexo.

I. ESCOPO

A Hitachi fornecerá ao Cliente um Pacote básico do Hitachi Ops Center Automator, conforme descrito em detalhes neste documento. Como parte do Serviço, a Hitachi irá:

- Realizar uma conferência de pré-serviço e uma análise inicial dos requisitos para entender o ambiente atual do Cliente e identificar os requisitos do Cliente.
- Instalar e configurar o Hitachi Ops Center Automator no ambiente do Cliente.
- Implementar modelos de serviço padrão visando o armazenamento em blocos Hitachi.
- Realizar uma sessão de transferência de conhecimento de duas (2) horas com o Cliente, o que inclui uma visão geral básica dos parâmetros de configuração, dos recursos e da funcionalidade da solução Ops Center Automator.

O Serviço é limitado da seguinte forma:

Em termos de	Instalações do Ops Center Automator	este serviço inclui	Uma (1) instalação do Ops Center Automator
Em termos de	Sistemas de armazenamento	este serviço inclui	Um (1) Sistema de armazenamento em blocos Hitachi
Em termos de	Serviços da Web	este serviço inclui	Até duas (2) sessões de Serviços da Web ou Remotas sem agente: <ul style="list-style-type: none"> Conjunto de comandos Hitachi (HCS) Gerenciador de configurações (CM-REST)
Em termos de	Gerenciador de configurações	este serviço inclui	Uma (1) configuração do CM-REST
Em termos de	Modelos de serviço	este serviço inclui	Dois (2) modelos de serviço padrão fora da biblioteca pré-instalada que visam o armazenamento em blocos Hitachi
Em termos de	Contas de usuário	este serviço inclui	Até cinco (5) contas de usuário
Em termos de	Grupos de usuários	este serviço inclui	Até cinco (5) grupos de usuários
Em termos de	Grupos de infraestrutura	este serviço inclui	Até cinco (5) grupos de infraestrutura
Em termos de	Grupos de serviço	este serviço inclui	Até cinco (5) grupos de serviço

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades estão fora do Escopo deste Serviço:

- Implementação de modelos de serviço que não estão na biblioteca padrão da Hitachi e não estão voltados para o armazenamento em blocos da Hitachi.
- Integração de scripts com aplicativos (o cliente deve confiar na documentação ou no contrato para um serviço separado).
- Personalização dos modelos de serviço que exigem modificações de código de módulo fora das opções de modelo padrão.
- Treinamento para o Cliente sobre tópicos, como uso da API REST ou capacidade do Service Builder.
- Instalação de outros componentes da Hitachi com este Serviço. Esses Serviços podem ser adicionados como um projeto personalizado separado. Isso incluiria uma oferta separada com PDD a ser acordada pelo Cliente e pela Hitachi.
- As licenças do Ops Center Automator não estão incluídas no serviço.

As únicas tarefas que a Hitachi realizará no fornecimento do Serviço são aquelas especificamente estabelecidas neste Anexo.

II. APPROACH

A Hitachi fornecerá o Serviço nas seguintes Fases:

Tarefas de pré-compromisso	<ul style="list-style-type: none">• Pelo menos uma (1) semana antes de iniciar o Serviço no Local de serviço, a Hitachi fornecerá ao Cliente uma lista de verificação de pré-compromisso para ser concluída. A Hitachi verificará se os pré-requisitos necessários da lista de verificação de pré-compromisso foram concluídos pelo Cliente. Os pré-requisitos da(s) lista(s) de verificação de pré-compromisso incluem um inventário do ambiente do Cliente incluído no Escopo do Serviço.• A Hitachi se reunirá com o Cliente para analisar as responsabilidades do Cliente (conforme definido a seguir), avaliar a prontidão ambiental do Serviço e identificar quaisquer modificações no inventário do Cliente na lista de verificação de pré-compromisso.• A Hitachi trabalhará com o Cliente para identificar todos os pré-requisitos e possíveis atualizações necessárias antes do início do Serviço.• Quando as listas de verificação de pré-compromisso forem concluídas e verificadas pela Hitachi e quando todos os pré-requisitos tiverem sido identificados, a Hitachi e o Cliente agendarão o início do Serviço no Local de serviço. <p><u>O seguinte Produto de trabalho será fornecido ao Cliente durante a Fase de tarefas de pré-compromisso:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Lista(s) de verificação de pré-compromisso.
Reunião inicial	<p>A Hitachi irá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar uma audioconferência inicial com as principais partes interessadas do Cliente para revisar o Escopo, a Abordagem, os Produtos de trabalho e as responsabilidades de ambas as Partes.• Durante a audioconferência inicial, a Hitachi realizará a troca de informações de procedimentos, de contrato e de programação com o Cliente.
Planejamento e projeto	<p>A Hitachi irá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analisar as informações de configuração, licença e serviço disponíveis nas atividades de vendas.• Fornecer uma visão geral dos pacotes de software e do Escopo dos serviços vendidos como parte do pedido e revisará os casos de uso previstos para cada um deles.• Trabalhar com o Cliente para criar uma “Apostila de configuração do pacote básico”. <p><u>O seguinte Produto de trabalho será fornecido ao Cliente durante a Fase de planejamento e projeto:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Apostila de configuração do pacote básico.
Implementação	<p>A Hitachi irá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instalar o software Ops Center Automator.• Configurar o serviço da Web do Ops Center Automator e as conexões sem agente.• Configurar o Ops Center Automator de acordo com os parâmetros técnicos fornecidos pelo cliente para:<ul style="list-style-type: none">○ Contas de usuário○ Perfis de armazenamento○ Grupos de usuários○ Grupos de infraestrutura○ Grupos de serviço• Implementar dois modelos de serviço padrão direcionados ao armazenamento em bloco definidos na Apostila de configuração.
Teste e validação	<p>A Hitachi irá testar e validar:</p> <ul style="list-style-type: none">• A configuração do Ops Center Automator.• A execução dos dois modelos de serviço padrão implementados.
Transferência de conhecimento	<p>A Hitachi irá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fornecer uma única sessão de transferência de conhecimento de duas (2) horas para a equipe técnica do Cliente, incluindo uma visão geral básica dos parâmetros de configuração, dos recursos e da funcionalidade da solução Ops Center Automator.
Encerramento do projeto	<p>A Hitachi irá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fazer recomendações ao Cliente para atividades e serviços de acompanhamento.• Revisar a implementação final e os Produtos de trabalho com o Cliente.• Revisar os documentos relacionados ao Serviço com o Cliente.• Revisar os procedimentos de solução de problemas, suporte e encaminhamento com o Cliente.

A Hitachi designará um “Coordenador de projetos” responsável pelo projeto geral e pela coordenação das atividades de gerenciamento de projeto com o Gerente de projetos do cliente. O Coordenador de projetos terá a responsabilidade de coordenar todas as atividades neste compromisso, recursos de programação e será o único ponto de contato para a Hitachi para este Serviço.

III. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

A. Durante o período do Serviço, o Cliente fornecerá a seguinte equipe:

- Um gerente de projetos designado (“Gerente de projetos”) a quem todas as comunicações da Hitachi devem ser enviadas. O Gerente de projetos (a) fornecerá informações e recursos em tempo hábil, conforme necessidade da Hitachi, para permitir que a Hitachi conclua o Serviço descrito neste documento; e (b) estará prontamente disponível fora e no local conforme e quando exigido pela Hitachi durante o período do Serviço. O Gerente de projetos será responsável por receber quaisquer Produtos de trabalho e terá total autoridade para fornecer todas as aprovações necessárias em nome do Cliente.
- Administradores de banco de dados, sistemas e armazenamento, bem como especialistas no assunto, que responderão prontamente às solicitações da Hitachi, especialmente as relacionadas a dados, documentação e assistência.

B. Durante o período do Serviço, o Cliente fornecerá à Hitachi o seguinte:

- Uma área de trabalho e acesso a todas as instalações e sistemas necessários para a conclusão do Serviço.
- Acesso a sistemas de host e redes envolvidas, incluindo acesso de usuário e senhas, conforme necessário.
- Um Local de serviço preparado para o Serviço. O Cliente garantirá que todos os requisitos de energia, ar-condicionado e cabeamento, bem como requisitos ambientais e de telecomunicações, sejam atendidos e fornecidos durante o Serviço.

C. Durante o período do Serviço, o Cliente irá:

- Assumir toda a responsabilidade pela rede, incluindo problemas de conectividade, desempenho e configuração.
- Possuir licenças válidas de todos os tipos de software cobertos por este Serviço, de modo que o uso de tais licenças pela Hitachi seja coberto.
- Concluir todos os pré-requisitos e a documentação, detalhando sistemas de armazenamento atuais, servidores, número de hosts de cada sistema operacional etc. antes do agendamento do Serviço.
- Identificar e designar pessoal às funções necessárias.
- Participar dos exercícios de planejamento para concluir a Apostila de configuração do pacote básico.
- Fornecer sistemas host para o software Hitachi conforme especificado na Apostila de configuração do pacote básico.

D. O Cliente reconhece que qualquer Ferramenta utilizada pela Hitachi em conexão com este Serviço é de propriedade exclusiva da Hitachi ou de seus licenciadores, e que o uso da(s) Ferramenta(s) é limitado exclusivamente ao pessoal da Hitachi. A Hitachi removerá a(s) Ferramenta(s) dos dispositivos do Cliente antes da conclusão do projeto.

IV. PRODUTOS DE TRABALHO E RESULTADOS

Produtos de trabalho

Os seguintes Produtos de trabalho serão fornecidos ao Cliente em cópia impressa ou digital, dependendo dos requisitos do Cliente:

- Lista(s) de verificação de pré-compromisso.
- Apostila de configuração do pacote básico.

Resultados

Após a conclusão do Serviço, o Cliente terá um Pacote básico do Hitachi Ops Center Automator implementado no data center e configurado de acordo com os parâmetros técnicos fornecidos pelo cliente. O Cliente também terá participado de uma sessão de transferência de conhecimento que inclui como usar os fluxos de trabalho e uma visão geral básica dos parâmetros de configuração, dos recursos e da funcionalidade da solução Ops Center Automator.

V. CONDIÇÕES

- A. O(s) Serviço(s) adquirido(s) nos termos deste Anexo que não forem concluídos em até cento e vinte (120) dias da data da Cotação associada a este Serviço será(ão) considerado(s) nulo(s). Quaisquer pagamentos remanescentes não serão reembolsáveis e não será concedido crédito.
- B. A Hitachi reserva-se o direito de usar subcontratados nas funções que considerar apropriadas.

VI. SERVIÇOS ADICIONAIS DISPONÍVEIS

As ofertas a seguir, mediante uma taxa, estarão disponíveis como extensões ao referido acima (sujeito a um pedido adicional acordado entre as Partes).

Serviço de implementação do Hitachi Ops Center Automator
Pacote básico central
Pacote básico do Hitachi Data Instance Director
Serviço de implementação de SAN

Serviço de implementação de proteção de dados

VII. CRITÉRIOS DE CONCLUSÃO E ACEITAÇÃO

Após a conclusão do Serviço, a Hitachi notificará por e-mail à parte contratante ("Parte contratante") que o serviço foi finalizado com sucesso. Se a Parte contratante não fornecer à Hitachi uma descrição por escrito de quaisquer deficiências percebidas no Serviço em até cinco (5) dias úteis após o recebimento da notificação de conclusão, o Serviço será considerado concluído e aceito pela Parte contratante.

A ser assinado após a conclusão dos Serviços:

A Parte contratante reconhece que os Serviços descritos neste Anexo foram fornecidos ao Cliente.

Por: _____ Nome impresso: _____ Data: _____