**PLAN DE INSTALACIÓN**

**SISTEMA DE GESTION DE PRÉSTAMOS**

**BIBLIO INC**

**Hellen Hernández**

**Duvan Robayo**

**Lizeth Alvarez**

**Yeiner Contreras**

**Daniel Bastidas**

Agosto de 2017

Bogotá

### SERVICIOS DE SOPORTE

Para un arranque libre de tropiezos, el servicio de instalación y puesta en marcha del software Biblio Inc ofrece la implementación de su software, con características diseñadas tanto para garantizar una instalación adecuada en su entorno de almacenamiento, además de incrementar las ventajas de su versión en almacenamiento.

Para complementar su nuevo software de almacenamiento Biblio Inc, el servicio de instalación y puesta en marcha del software incluyen un conjunto de características asociadas con la implementación de sus productos de software con licencia en su entorno operativo. Con ayuda de su administrador de almacenamiento de TI designado, un especialista de servicio implementa su software Biblio Inc del modo que se describe en mayor parte a continuación.

Este servicio es solo aplicable en entornos compatibles. Póngase en contacto con Packard para más información en relación con los tipos de entorno soportados. La creación de secuencias de comandos no se encuentra dentro del ámbito del servicio, pero se puede incorporar por un coste adicional (la creación de secuencias de comandos puede ayudar a permitir la integración y la automatización integral dentro del entorno de la organización).

### CARACTERÍSTICA

### Especificaciones De La Prestación

Un especialista de servicio planificara todas las actividades necesarias, incluso la identificación de cualquier requisito previo *(“véase requisitos para el servicio*”) y la programación de la prestación del servicio a la hora mutuamente acordada entre Packard y el cliente, la cual debe ser durante el horario laboral estándar de Packard, salvo los días festivos guardados por Packard a menos que acuerde lo contrario. Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de Packard pueden estar sujetos a cargos adicionales. El especialista del servicio proporcionara las actividades de planificación y coordinación que se detalla a continuación, de forma remota o se insinúan, a discreción de Packard.

El especialista en el servicio llevara a cabo las siguientes actividades de planificación y coordinación:

* Comunicación con el Cliente, incluida la consulta de dudas del Cliente respecto a la entrega del servicio.
* Comprobación, por medio de una lista de comprobación, previa al servicio, de que se cumplen todos los requisitos previos que el Cliente debe cumplir.
* Programación de la implementación del software Biblio Inc en un momento acordado de forma mutua.
* Facilitar información breve para guiar al cliente en la definición del despliegue del software y los objetivos de configuración de la cabina en función del rendimiento de las aplicaciones del cliente, sus necesidades de disponibilidad y el diseño de los volúmenes virtuales.
* Asesoramiento al Cliente sobre las mejores prácticas de implementación del software Biblio Inc.
* Facilitación por escrito de un plan de instalación, que servirá de guía para coordinar la instalación y los instalables de la puesta en marcha.

### Implementación Del Servicio

El especialista del servicio llevará a cabo las actividades de implementación del software Biblio Inc siguientes:

* Coordinación del plan de instalación.
* Confinación de que el Cliente ha cumplido todos los requisitos previos del servicio identificados en la lista de comprobación previa a la prestación del servicio, incluida la instalación y el funcionamiento correcto de la versión necesaria del sistema operativo de Packard.
* Instalación del software Biblio Inc según las especificaciones del producto y en función de los límites definidos en la sección “*Limitaciones del servicio*”.
* Verificación de que están instaladas y activas las claves de producto del software Biblio Inc adquirido y la instalación de las claves en caso necesario.

El especialista del servicio llevara a cabo los procedimientos de instalación, configuración y comprobación, que incluyen:

* Parta títulos de software basados en cabina, integración del software de acuerdo con el plan de instalación escrito y mejores prácticas de configuración, según lo acordado como parte de las actividades de planificación del servicio.
* En el caso de títulos de software externos a la cabina, ubicación del software en un servidor y un entorno operativo proporcionados por el Cliente que cumplan unos requisitos previos mínimos para el producto, activación del software y configuración necesarias para establecer la conectividad entre el servidor o servidores y el producto Biblio Inc.

### Pruebas De Comprobación De La Instalación

El especialista del servicio llevará a cabo las pruebas de comprobación de la instalación que sean apropiadas para confirmar la finalización de la instalación, además de verificar que:

* El software Biblio Inc esté listo desde un punto de vista operativo y, en caso de tratarse de Biblio Inc para PHP y MYSQL, validación de que el ingreso y devoluciones se puedan realizar.
* Los registros de usuarios con datos acumulativos.

### ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN

El especialista de servicio dirigirá una sesión de orientación de un máximo de una horade duración por el producto se software que se incluye a continuación para los cuales el Cliente haya contratado el servicio, con la finalidad de revisar la información de la configuración y hacer una demostración del funcionamiento básico del producto de Biblio Inc instalado.

Durante la sesión de orientación, el especialista del servicio realizara lo siguiente, de manera general:

* Proporcionar una descripción general de la arquitectura del software Biblio Inc
* Destacar el funcionamiento básico del software Biblio Inc que, en el caso del software para PHP y MYSQL, incluye demostración de la programación.
* Comprobar que el Cliente entiende como tener acceso a la documentación apropiada sobre el producto.
* Ayudar al Cliente a encontrar información sobre resolución de problemas.
* Informar al Cliente sobre la información de contacto de Packard para obtener asistencia.
* Realizar un foro de preguntas y respuesta con el Cliente.

La sesión de orientación es informal y suele realizarse en una consola de administración con algunos miembros seleccionados del personal del cliente; su finalidad no es ser una actividad de formación, ni sustituir a la capacitación formal sobre el producto. Esta sesión de orientación se realizara el mismo día de finalización de la instalación. El Cliente es respónsale de garantizar la asistencia a esta sesión y de proporcionar la logística necesaria para que Packard pueda ofrecer la sesión de orientación.

### LIMITACIONES DEL SERVICIO

El servicio se presta como un único evento en un lugar físico para un producto de software de Packard. Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

* Integración con cualquier componente de hardware o software no compatible con el producto de almacenamiento de Biblio Inc.
* Implementación de revisiones de software, incluidas revisiones o actualizaciones desde versiones antiguas, en entornos de aplicaciones del Cliente.
* Para el software Biblio Inc, el traslado de las bases de datos de Cliente desde un sistema de almacenamiento actual a un sistema de almacenamiento de Packard la migración de datos está disponible como un servicio separado
* En el caso de Biblio Inc, la configuración de más de una instancia de base de datos, más de un servidor de administración, la configuración de instancias de bases de datos adicionales, hosts puede realizarse por un coste adicional.
* Para el software Biblio Inc, la carga de información en la base de datos o más de un host independiente único con más de un total de 10 computadores en más de una ubicación; se puede llevar a cabo a un coste adicional.
* Para Packard, la instalación de una configuración personalizada de servidor web, la instalación del software (“MYSQL”), la conversión de bases de datos, la entrega de análisis de rendimientos o la resolución de problemas.
* Diseño o implementación de configuraciones de alta disponibilidad y otras configuraciones más complejas, como agrupamiento de hosts excepto aquellos agrupamientos de hosts específicamente mencionados anteriormente.
* Diseño o aplicación de volúmenes lógicos basados en host y estructuras de sistema de archivos asociadas.
* Rediseño o reconfiguración de la cabina existente para actualizaciones de hardware o programas complementarios de software, incluida la reconfiguración de hardware.
* Instalación de actualizaciones del sistema operativo de Packard.
* Cambio a versiones anteriores del sistema operativo y el software de Biblio Inc; el cambio a versiones anteriores se limita únicamente a versiones actualmente compatibles con la configuración del hardware de almacenamiento de Biblio Inc.
* Pruebas o modelado de rendimiento.
* La instalación o configuración de productos adicionales, incluidos, sin limitaciones, servidores, sistemas operativos de host, software agente de host, software para habilitar múltiples rutas adaptadores de bus de host, redes, estructura y software de copia de seguridad empresarial.
* Migración de los datos existentes a la nueva cabina o a una nueva configuración de la cabina existente.
* Carga, administración o manipulación de los datos del Cliente.
* Pruebas operativas de aplicaciones o solución de problemas de interconectividad, redes, compatibilidad o problemas no relacionados con el producto de almacenamiento de Packard.
* Copia de seguridad, recuperación y soporte del sistema operativo, otro software y datos.
* Restauración o recuperación de datos comprometidos.
* Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento.

### REQUISITOS PARA EL SERVICIO

Para la prestación de este servicio el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos previos:

* La o las plataformas del sistema operativo actual del cliente deben ser compatibles con el software Biblio Inc que se pretenda instalar.
* Los productos de almacenamiento Biblio Inc del cliente deben encontrarse en un estado complemente operativo de contar con una configuración y un entorno compatible con Biblio Inc; la conectividad debe estar disponible y operativa.
* El cliente debe instalar y/o actualizar cualquier servidor recomendado o actualizaciones de software, controladores de dispositivos, agentes de host o software para habilitar múltiples rutas antes de la prestación de los servicios.
* El Cliente es responsable de proporcionar los servidores y las estaciones de trabajo y el aprovisionamiento de la red (incluida la conectividad adecuada para el entorno de producción adecuada para el entorno de producción del Cliente), que cumplan los requisitos para el software Biblio Inc.
* Para el software Biblio Inc, el cliente debe garantizar que las aplicaciones están instaladas, configuradas y operativas; que los servidores de aplicaciones cuentan con una configuración compatible; y que los datos de las aplicaciones residen en el producto de almacenamiento Biblio Inc.

### RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El cliente se compromete a:

* Contactar con un especialista de servicio de Biblio Inc en un plazo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la prestación del servicio.
* Coordinar las actividades de implementación en el hardware y el software mantenido por terceros con el especialista del servicio.
* Garantizar que se han satisfecho todos los requisitos previos de servicio identificados en la sección “Requisitos para el servicio” con anterioridad a la entrega de los servicios.
* Complementar y remitir la lista de comprobación de requisitos previos a la prestación del servicio de Packard al especialista del servicio, con una antelación mínima de dos semanas respecto del comienzo del servicio , incluida información sobre la configuración de la cabina, según proceda.
* Designar a un empleado de su personal para otorgar las aprobaciones en su nombre, proporcionar información, asegurarse de que todo el hardware, y software que necesite el especialista de servicio de Packard para prestar el servicio esté disponible y de que los productos de software cuenten con las licencias debidas, y en cualquier caso, estar a disposición de Packard para facilitarle la prestación del servicio.
* Garantizar la disponibilidad, en todo momento durante la entrega del servicio, de una o más personas que faciliten acceso a nivel de administrados a los sistemas en los que se realice el trabajo.
* Proporcionar toda la asistencia de red y administración para permitir la conectividad y remota al software para realizar la instalación de este, cuando proceda.
* Proporcionar toda la administración necesaria para permitir la conectividad extremo a extremo del software, incluida la red y el host.
* Proporcionar aprovisionamiento de red y servidos que cumplan con los requisitos para el software.
* Garantizar que se han abordado todos los requisitos previos de sistema operativo o dependencias de controlados para el entorno antes del inicio de la prestación del servicio, incluida la carga de información para la demostración de funcionalidad.
* Proporcionar los datos de prueba o muestra utilizados en la prestación del servicio, cuando proceda.
* Cumplir los términos y condiciones de las licencias con respecto al uso de cualquier herramienta de servicio de Packard utilizada para facilitar el suministro de este servicio, o bien las herramientas de soporte para proporcionar una supervisión remota continua, si procede.
* Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos.
* Proporcionar un lugar de trabajo adecuado para la prestación del servicio, con acceso a una línea de teléfono exterior, corriente y las conexiones de red necesarias.
* Conceder a Packard acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizara el servicio.
* Dentro de lo razonable, realizar las actividades que solicite el técnico para ayudarle a identificar o solucionar los problemas.

### Disposiciones Generales / Otras Exclusiones

Packard se reserva el derecho a cobrar, sobre una base de tiempo y material, los trabajos adicionales que superen el alcance de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar requisitos previos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el Cliente.

Packard se reserva el derecho a modificar el precio de este servicio si el Cliente no planifica ni permite su implementación en el plazo de 90 días después de la contratación.

La capacidad de Packard de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente, así como de la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.

Este servicio se presta durante el horario laboral estándar de Packard. La entrega del servicio fuera de este horaria está disponible a un coste adicional.

Este servicio se proporciona como un solo evento. Cuando la disponibilidad de recursos del cliente u otras restricciones de este retrasen la instalación o requieran visitas adicionales que superen el ámbito definido del servicio, se cobrara un cargo adicional.

Este servicio se puede suministrar de forma remota, según el criterio de Packard. Si el cliente solicita la prestación, podría aplicarse recargos adicionales. Pueden cobrarse gastos de desplazamiento; consulte con una oficina local de Packard.

Quedan excluidas de este servicio las siguientes actividades, entre otras:

* Implementación del servicio en hardware no cubierto por ninguna garantía o contrato de mantenimiento de servicio de Packard.
* Implementación del servicio en hardware incluido en un contrato de mantenimiento de terceros.
* Servicios que, en opinión de Packard, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware o software por personal que no es de Packard.
* Servicio necesario por causas ajenas al hardware o software sujeto al mantenimiento de Packard.
* Cualquier otro servicio no especificado claramente en este documento.

### MAS INFORMACIÓN

Para más información sobre los servicios Packard, póngase en contacto con cualquiera de nuestras oficinas de ventas o visite nuestra página web.