

Service Listing: Sun Application Readiness Service (ARS), High End Server

WW-PS-ARS-HI-STD

服务清单: Sun 应用就绪服务 (Application Readiness Service, ARS), 高端服务器

WW-PS-ARS-HI-STD

中国

1 范围

Sun 应用就绪服务提供了一种项目管理实施, 这种实施可为要加载的应用程序准备好系统(下称“系统”), 具体服务事项如下所述(下称“服务”)。作为系统构建规范的第一步, Sun 将提供设计和咨询服务, 让客户可以在生产环境中运行系统。Sun 将按照商业惯例尽全力提供此项服务。

Sun 将根据特定的限制在实施此项服务的过程中提供以下内容:

- 系统联机文档, 其中包含 Sun 的主要技术过程的最佳方案指导。
- Sun 的项目管理方法, 用于帮助客户最大限度地降低风险, 并有助于实施高级别的项目控制和问题管理。
- 设计文档, 描述如何利用所列组件构建系统。
- 按如下所述实施一台 Sun 服务器。
- 此项服务适用于一台 Sun 高端服务器, 即 Sun SPARC Enterprise M8000、M9000-32 或 M9000-64 服务器。
- 将按照 Sun 的标准安全固化基准安装此服务器。
- 将在已安装的系统上实施测试计划。
- 将为系统组件安装和配置 Sun i-Runbook 联机文档。
- 如果适用于此系统, Sun 管理中心 (Sun Management Center, SunMC) 代理将集成到现有的 SunMC 拓扑中。

此项服务的限制:

- 服务将在标准工作时间(周一至周五, 当地时间上午 9 点至下午 5 点)提供。
- 此项服务不包括对要连接到已交付系统的现有存储或服务器进行重新配置。也不包括对现有 SAN 进行重新配置。
- Sun 将安装非 Sun 产品(如第三方输入/输出适配器), 但不会对这些产品进行配置和测试。
- 在此项服务中仅实施系统存储(即, 操作系统使用的存储)。与数据存储的安装和配置相关的任何服务必须另行订购, 并且需要单独收取费用。
- 服务器不会连接到已被其他系统使用的存储。
- 此项服务不包括 Solaris OS 资源管理配置。
- 此项服务不包括 SunMC 服务器的安装。
- 服务器必须是从 Sun 或 Sun 授权的经销商那里购买的 Sun 服务器。

Sun 将执行以下活动, 具体情况如下所述:

- Sun 应用就绪服务启动
- Sun 应用就绪服务控制
- 系统设计

- Sun 服务器构建规范
- 卷管理安装测试 (Solaris 引导磁盘)
- 系统配置定制
- Sun 服务器测试
- Sun i-Runbook 服务布署
- 可操作交付
- Sun 应用就绪服务结束

服务交付项目摘要:

- 项目启动文档 (Project initiation document, PID)
- 项目计划
- 正式会议记录
- 风险日志
- 问题日志
- 进度报告
- 系统设计文档
- 测试计划
- Sun 服务器构建规范
- Sun 服务器系统级备份
- 已完成且已记录的 Sun 服务器安装测试
- 已完成且已记录的 Solaris 引导环境的卷管理安装测试
- 已根据协定的设计文档和构建规范配置的系统
- 已完成且已记录的 Sun 服务器测试
- 已安装且已配置的 Sun i-Runbook
- 系统备份
- 签署交付证书
- 项目文件夹

1.1 Sun 应用就绪服务启动

Sun 将与客户一起核查 Sun 实施此项服务的条件和前提。此外, Sun 还将与客户指派的联系人举行项目筹备会, 确定此项服务的质量方案, 讨论职责、责任及时间表。为了方便交付服务, Sun 将与客户就服务实施事宜达成一份服务计划表并约定大致的时间期限, 这可能包括必要时另外召开会议和确定特定重要事件。

为了顺利启动服务, Sun 将:

- 准备详细的项目计划, 该计划将确定要完成的活动、资源和时间期限。
- 建立项目控制机制。
- 编制项目启动文档 (project initiation document, PID)。

项目启动文档将对特定项目组织结构进行详细说明, 包括客户和 Sun 的管理报告路径。其中还包含有关责任义务、风险、更改控制和质量控制的条款。

1.1.1 活动前提条件

- 服务交付的客户联系人列表。

1.1.2 活动交付项目

- 项目启动文档。
- 项目计划。

1.2 Sun 应用就绪服务控制

在 Sun 项目经理和客户项目经理举行的核查会议期间编制和确定进度报告。Sun 项目经理将记录在此项服务期间确定的项目风险和问题，并且在整个服务过程中，Sun 和客户双方都将核查这些项目风险和问题。

1.2.1 活动交付项目

- 会议记录（记录讨论的主题）。
- 风险日志（记录确定的项目风险）。
- 问题日志（记录确定的问题，以便与客户一同解决）。
- 进度报告（记录项目目标实现的进度）。

1.3 系统设计

Sun 将指派一位负责系统总体设计的设计顾问。Sun 将评估并记录客户的业务和技术要求。然后分析这些要求，并编制设计文档，以描述此系统的所有组件，包括但不限于：

- 服务器
- 存储
- 存储区域网络（Storage area network, SAN）
- 备份和恢复
- 安全
- 系统管理和操作管理
- 应用程序

此文档将提供一级细目分类，将每个技术组件细分到其子组件。以下示例说明了此活动中包含的细目分类级别：

- 服务器：CPU、内存、I/O 子系统、Solaris 区域（zone）和软件包的数量和类型。
- Storage：卷大小、文件系统大小和软件包。
- 群集：节点配置和故障转移策略、资源组和数据服务。
- 安全性和联网。
- 备份/恢复：客户机、服务器和存储组件、软件包和备份/恢复策略的数量。

设计文档中将包括一份较高层面的设计文档，可能还包括一份或多份详细的设计文档，具体取决于技术特性和系统要求。在开始任何详细的设计活动（重点关注每个组件内的各个子系统）之前，Sun 会向客户提供较高层面的设计文档。如有必要，还可能会提供补充信息文档，以便提供有关 Sun 相关技术的背景信息。

在开始任何构建规范活动之前，Sun 会向客户提供系统设计文档。

了解系统要求之后，将制定涵盖系统设计内所有组件的测试计划。此测试计划基于 Sun 的最佳方案，在开始任何测试之前，Sun 都会向客户提供此测试计划。

1.3.1 活动前提条件

- 已评估的客户要求。

1.3.2 活动交付项目

- 系统设计文档。
- 测试计划。

1.4 Sun 服务器构建规范

Sun 将与客户进行商讨，以便为安装期间要使用的每台 Sun 服务器制定详细的构建规范。构建规范应该对所提供的 Sun 硬件和系统软件的配置、系统磁盘布局和网络配置进行详细说明。构建规范应该基于 Sun 的最佳方案。

对于每台 Sun 服务器，Sun 将记录以下信息：

- DNS、NIS、NIS+ 客户机配置
- 系统磁盘布局，包括交换空间
- 系统磁盘镜像和逻辑卷管理
- 操作系统修订版和任何特定的修补程序要求
- 时区信息
- 要安装的操作系统软件包
- 域配置要求（最多五（5）个域）
- 快速远程管理（如果适用）
- 要安装的任何非随附软件

构建规范应基于系统设计文档。

根据 Sun 的标准安装测试计划测试安装的过程将由 Sun 进行描述，并由客户确认。

在 Sun 继续构建系统之前，Sun 会向客户提供构建规范以供核查和审批。

1.4.1 活动前提条件

- 系统设计文档。
- 客户提供的配置要求。

1.4.2 活动交付项目

- Sun 服务器构建规范。

1.5 Sun 服务器安装

在安装期间，Sun 将按照 Sun 服务器构建规范中所述打开硬件包装箱，并对硬件进行组装、连接和浸渍测试。Sun 将根据 Sun 服务器构建规范安装、修补和许可系统软件。Sun 将使用 Solaris ufsdump 实用程序执行基本备份，将系统磁盘备份到客户提供的介质中。

1.5.1 活动前提条件

- 实施的站点调查建议（如果适用）。
- Sun 服务器构建规范。
- 按构建规范中所述，提供完全可操作的网络基础结构。

1.5.2 活动交付项目

- Sun 服务器系统磁盘备份。

1.6 Sun 服务器安装测试

Sun 将按测试计划所述对 Sun 服务器进行一系列测试，以评估服务器在客户数据中心环境中的可靠性、可用性和可维护性 (reliability, availability and serviceability, RAS) 特性。Sun 将与客户员工一起执行这些测试，记录测试结果，并将测试结果移交给客户。

1.6.1 活动前提条件

- 测试计划。

1.6.2 活动交付项目

- 已完成且已记录的测试。

1.7 Sun i-Runbook 标准版服务布署

Sun i-Runbook 是一组基于 Web 的系统管理过程，针对客户数据中心组件量身定制。将要使用的过程是 Sun 的最佳方案，其中包括的主题有启动和关闭组件和应用程序、常规管理任务、维护任务、故障排除和恢复任务以及参考信息等。将对这些过程进行合理编排，以便更容易地导航模块，并利用详细的最终用户手册和技术手册页对这些过程进行补充说明。

Sun i-Runbook 具有一个名为 Explorer Reader 的搜索机制，允许在 Web 上查看 Explorer 系统构建报告，还具有一个基于 Java 技术的框架，可让客户将内容添加到 Sun i-Runbook。其中将包含相关说明和模板。

Sun i-Runbook 布署包括：

- 适用于此服务清单中涵盖的硬件安装的 Sun i-Runbook 模块。
- 配置 Sun i-Runbook 以反映客户联系人和服务合同详细信息。
- 向客户的主要员工展示 Sun i-Runbook 的特性和功能。
- 传达有关如何使用 Sun 提供的模板和指导将内容和文档添加到 Sun i-Runbook 的信息。

1.7.1 活动前提条件

无。

1.7.2 活动交付项目

- 已安装且已配置的 Sun i-Runbook。

一个基于 Web 的 Sun i-Runbook，可以按此服务清单“责任义务”部分规定的“服务项目”许可条款进行使用。

1.8 可操作交付

Sun 将系统配置（如果适用）备份到客户提供的介质中。应该演示系统的可操作过程，并且交付相关密码。然后，系统操作和管理的职责应该转移到客户和/或其指定的支持组织。客户应该签署交付证书，以确认所有必要的安装活动均已完成。

1.8.1 活动前提条件

- 签署测试结果。

1.8.2 活动交付项目

- 系统备份。
- 签署交付证书（如果适用）。

1.9 Sun 应用就绪服务结束

Sun 和客户将举行项目结束会议，以便：

- 确认已交付所有交付项目，包括按照 PID 和后续更改控制操作修改的任何交付项目。
- 确认必需的支持安排均已到位。
- 确认当前项目的所有问题均已解决，或达成有关在项目结束后对这些问题进行管理的协议。
- 签署服务完成表，其中记录了服务的完成情况。

1.9.1 活动前提条件

- 所有活动已完成。

1.9.2 活动交付项目

- 服务完成表。

2 客户责任

客户应向 Sun 提供以下各项：

- 具备以下能力的项目经理：
 - 根据 Sun 的要求对客户工作人员进行培训和指导，以保证项目的正常进行；
 - 及时提供 Sun 所需的信息和资源，以便 Sun 提供此项服务；
 - 在 Sun 实施服务期间，根据 Sun 的要求及时在工作现场分派适当人手；
 - 根据需要协调与客户项目工作人员之间举行的所有必要项目会议。
 - 接收在此项服务期间产生的任何交付项目；以及
 - 依据下述的上报过程条款，代表客户执行必要的审批活动。
- Sun 工作人员应拥有足够的工作空间，并且可在必要时使用电话、复印机、传真机、会议室和打印设备。
- 客户的相关业务要求和所有相关服务级别协议的列表或摘要。
- 有权使用客户的主要负责人员，包括业务、IT 和操作人员。
- 满足 Sun 为交付此项服务所需的泊车和进入通道。
- 及时响应 Sun 的所有信息需求（即在不影响 Sun 服务交付计划的期间内提供给 Sun）。
- 及时提供 Sun 要求的来自非 Sun 设备和服务供应商的信息及支持（即在不影响 Sun 服务交付计划的期间内提供给 Sun）。
- 客户当前采用的、与交付此项服务相关的任何相关操作性能标准。
- 及时响应审查与此项服务相关的文档的请求（即在不影响 Sun 服务交付计划的期间内响应 Sun）。
- 对于与此项服务相关的关键决策，客户应向 Sun 项目人员提供管理和/或技术资源。所有“请求作出决策”备忘录都要求有 24 小时的周转时间。

- 客户应提供所有必要的帮助来确保及时获得 Sun 所需的第三方供应商和其他客户资源。
- 客户应向 Sun 项目人员提供 Sun 所需的所有与项目相关的文档。
- 客户应以合理且及时的方式批准所涉及的所有更改请求。
- 在无法向 Sun 作出及时响应或者客户的任何其他遵循性违规导致影响在规定的时间内交付服务时要使用的上报过程，包括联系人信息（下称“上报过程”）。

3 Sun 责任

Sun 应为此项服务指派项目经理，并与客户的项目经理协调项目管理活动。Sun 项目经理应负有主要责任来协调此项服务的所有活动和交付项目，包括计划资源、确认项目活动和这些交付项目均在此服务清单范围内，以及所有相关的重要事件。Sun 项目经理将充当此项服务的 Sun 单一联系人。

4 责任义务

在实施此项服务的过程中，Sun 将履行以下责任义务以及此服务清单中其他地方阐述的责任义务。如果这些责任义务中有任何责任义务被证明不正确或不完整，或者客户未能遵守此服务清单中规定的任何客户责任，则 Sun 保留修改此项服务的价格、适用范围或时间表的权力。

- 客户具有此项服务涵盖的所有第三方软件的有效许可证，并且所有许可证也应涵盖 Sun 对此类软件的使用。
- 除非另有说明，否则 Sun 将仅在一个位置实施服务。一个位置应只包含一座建筑物。Sun 有权根据自身合理判断确定一台或多台服务器或存储子系统实际上是否处在一个位置。对额外地点的访问需按照 Sun 当时的时间和材料（Time and Material, T&M）收费标准支付额外的差旅和人工费用。
- 任何服务时间表估算均代表 Sun 根据可用信息并按照商业惯例进行的技术判断。服务的实际持续时间可能会有所不同。
- 客户应指派经过相应职业培训（例如，经过培训成为 Solaris 系统管理员）的人员为 Sun 提供支持。
- Sun 的服务条款基于这样的理解：在 Sun 提供此项服务之前，客户要在建议的地点定期执行备份。在提供此项服务的过程中，对于有关客户数据的任何问题，Sun 概不负责。
- 会议将在双方接受的日期、时间和地点举行。
- Sun 保留在其根据自身合理判断认为适当的情况下，使用分包商来承担服务中的任何职责的权利。
- 此项服务将从双方约定的日期开始实施。
- 此服务清单中所述的任务和交付项目一经交付，便视为已由客户接受。
- 在提供此项服务时，Sun 仅承担或交付此服务清单中特别列明的任务和交付项目。
- 除非 Sun 另有说明，否则，客户应至少在 Sun 初次现场访问一周前，准备好 Sun 要求的所有与此项服务相关的文档。
- 在正常工作时间内完成所有工作。
- Sun 将按照商业惯例尽全力在客户确定的并由 Sun 书面授权的代表同意的关键时间期限内完成规定的工作。
- 因服务导致的任何项目建议的实施不在此服务清单范围内。

- 客户将在开始实施此项服务起或 Sun 工作人员到达现场起（以较早者为准）24 小时内提供对客户数据中心和所有必要文档和系统的访问权限。如果 Sun 工作人员在此时限内不能访问数据中心或所有必要的文档，则客户将按照 Sun 当时的时间和材料收费标准对不能访问数据中心或文档的每一天或更小的时间单位支付费用。如果由于客户未能提供物理访问或文档访问而导致 Sun 工作人员必须先行离开然后返回现场，则客户将按照 Sun 当时的时间和材料收费标准支付往返的差旅费用。
- 向客户提供的所有构建规范、设计规范、运行手册、操作指南、架构报告、系统设计文档、定制脚本、测试计划和/或任何其他文档（统称为“服务项目”）均包含 Sun 的知识产权、Sun 的机密信息和商业秘密，应遵循以下条款：
 - Sun 授予客户在以上规定的国家/地区出于自己的内部商业目的来使用和复制此服务清单中的任何服务项目的非独占的、不可转让的有限许可。此许可限于：(1) 客户仅对为其提供了服务项目的硬件和软件进行内部运行和维护；(2) 客户按未经修改的形式复制所有 Sun 所有权声明；(3) 客户只能对任何运行手册制作一份联机副本，并仅用于归档目的；(4) 对任何服务项目制作多份副本和多个用户使用任何服务项目，客户应按副本数和用户数支付相应的费用。Sun 还将保留所有权利、所有权和利益，包括但不限于所有服务项目中包含的、所基于的或采用的所有知识产权、任何和所有理念、概念、专业技术、程序、系统、方法、数据或其他资料。客户不能从属许可、分发、分配、转售或转让任何服务项目。
 - 此项服务所需的任何 Sun 软件必须另行购买，而且应遵守相应的许可条款和条件，包括但不限于支付条款。此服务清单并未授予客户使用任何 Sun 软件的许可。
 - 根据此服务清单，Sun 不会为服务项目或任何 Sun 软件提供任何支持，包括但不限于升级或更新。
 - 除非 Sun 的授权代表明确书面同意，否则，没有授予在第三方站点上使用任何服务项目的许可。
 - 在适用法律允许的最大范围内，禁止客户对任何服务项目进行修改、反编译、反汇编、译解、解压缩或反向工程。
- 交付之后，管理任何交付项目（包括硬件和软件）的责任即转为由客户承担。因此，Sun 仅按照客户持有的任何 Sun 支持合同所应承担的责任，对交付项目进行处理，并可相应地收取适当的费用。
- 在 Sun 完成所有任务并提供了此服务清单中规定的所有交付项目之后，客户应签署 Sun 的服务完成表；但是，客户未签署此服务完成表并不影响此项服务的接受。

此项服务受客户与 Sun 签订的用于管理服务交付的现有服务协议的约束。如果您没有与 Sun 签订用于管理服务交付的服务协议，则 Sun 的服务交付应遵循 www.sun.com/sales/salesterms 中所列的条款。此服务清单或工作说明书 (Statement Of Work, SOW) 并不等同于 Sun 提供了一个有法律约束力的协议。上述服务只有在可用的情况下才会提供，且仅适用于以上提及的国家/地区（除非另有说明）。此服务清单或 SOW 中所指的“客户”是指有权享受这些服务的当事人。此服务清单中的所有其他定义的条款对应于客户与 Sun 签订的现有服务协议中的定义或位于 www.sun.com/sales/salesterms 中的销售条款（以适用者为准）。

最新修订日期：2009 年 5 月