

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

WW-PS-ARS-HI-STD

サービス一覧: Sun Application Readiness Service (ARS)、ハイエンドサーバー

WW-PS-ARS-HI-STD

JAPAN

1 概要

Sun Application Readiness Service (ARS) (以下「サービス」) は、下記の内容に従って、プロジェクト管理された実装によりシステム (以下「システム」) でアプリケーションのロードの準備を行うものです。システムの構築仕様を作成する第一段階として、サンは、お客様が本実稼働環境でシステムを実行できるよう、設計およびコンサルティングサービスを提供します。サンは、商業的に適切な範囲内でサービスを提供するよう努めます。

特定の制限に従い、サンはサービスの一環として次のものを提供します。

- ・ オンラインシステムマニュアル。主要な技術手順に関するサン推奨の実施ガイドラインを含みます。
- ・ サンのプロジェクト管理方法。お客様がリスクを最小限に抑えたり、高度なプロジェクト制御や問題管理を行ったりするのに役立ちます。
- ・ 設計マニュアル。各コンポーネントからのシステムの構築について説明します。
- ・ サン製サーバーの実装 (下記を参照)。
- ・ このサービスは、サンのハイエンドサーバー、つまり、Sun SPARC Enterprise M8000、M9000-32、または M9000-64 サーバーを対象とします。
- ・ サーバーは、サンの標準のセキュリティ強化基準に従ってインストールされます。
- ・ テストプランはインストール済みシステムで実行されます。
- ・ Sun i-Runbook オンラインマニュアルが、システムコンポーネントについてインストールおよび設定されます。
- ・ このシステムに該当する場合、Sun Management Center (SunMC) エージェントが既存の SunMC トポロジに統合されます。

サービスに対する制限:

- ・ サービスの提供時間は、月曜から金曜までの通常の 営業 時間 (現地時間の 9 時 ~ 17 時) です。
- ・ 対象システムが接続される既存のストレージまたはサーバーの再構成は、サービスから除外されます。既存の SAN の再構成もサービス対象外です。
- ・ 他社の入力/出力アダプタなどサン以外の製品について、サンはインストールしますが、設定もテストも行いません。
- ・ このサービスでは、システムストレージ (オペレーティングシステムで使用するストレージ) のみが実装されます。データストレージのインストールや設定に関するサービスは、別途注文する必要があり、別料金がかかります。
- ・ サーバーは、ほかのシステムですでに使用されているストレージには接続されません。
- ・ Solaris OS リソース管理設定はサービスに含まれません。
- ・ SunMC サーバーのインストールはサービスに含まれません。
- ・ サーバーは、サンまたは正規販売代理店から購入したサン製サーバーである必要があります。

サンは、下記の内容に従って、次の作業を実行します。

- ・ Sun Application Readiness Service の開始
- ・ Sun Application Readiness Service の制御
- ・ システム設計
- ・ サン製サーバーの構築仕様
- ・ ボリューム管理のインストールテスト (Solaris ブートディスク)

- ・ システム構成のカスタマイズ
- ・ サン製サーバーのテスト
- ・ Sun i-Runbook サービスの導入
- ・ 運用の引渡し
- ・ Sun Application Readiness Service の終了

サービスの成果物の概要

- ・ プロジェクト開始文書 (PID)
- ・ プロジェクト計画書
- ・ 公式議事録
- ・ リスクログ
- ・ 問題ログ
- ・ 進捗状況レポート
- ・ システム設計文書
- ・ テストプラン
- ・ サン製サーバーの構築仕様
- ・ サン製サーバーのシステムレベルバックアップ
- ・ サン製サーバーのインストールテストの完了と文書化
- ・ Solaris ブート環境のボリューム管理インストールテストの完了と文書化
- ・ 合意した設計文書と構築仕様に基づいて構成されたシステム
- ・ サン製サーバーのテストの完了と文書化
- ・ Sun i-Runbook のインストールと設定
- ・ システムバックアップ
- ・ 引渡し証明書の承認
- ・ プロジェクトフォルダ

1.1 Sun Application Readiness Service の開始

サンは、お客様と共同で、サービス実施に関するサンの条件および前提条件を確認します。さらに、サンは、お客様の指定担当者とキックオフミーティングを開いて、質の高いサービスの実現方法を確定し、役割、責任、およびスケジュールについて協議します。サービスの提供を円滑に進めるために、サンとお客様は、サービスのスケジュール、サービス実施の一般的な期限について合意します。その際、必要に応じて、スケジュールの詳細に関する追加のミーティングや確認を行います。

サービスの開始にあたり、サンが行うことは次のとおりです。

- ・ 必要な作業、リソース、期限を確認する、詳細なプロジェクト計画書の作成。
- ・ プロジェクト制御方法の確立。
- ・ プロジェクト開始文書 (PID) の作成。

プロジェクト開始文書では、お客様とサンの管理報告方針など、詳しいプロジェクト構成を記述します。また、この文書には、前提事項、リスク、変更管理、および品質管理に関する規定も含まれます。

1.1.1 作業の前提条件

- ・ サービス提供に関わるお客様側担当者の一覧。

1.1.2 作業の成果物

- ・ プロジェクト開始文書
- ・ プロジェクト計画書

1.2 Sun Application Readiness Service の制御

サンプロジェクトマネージャーとお客様のプロジェクトマネージャーの間で行われるレビューミーティングでは、進捗状況レポートを作成し対処します。サンプロジェクトマネージャーがサービス実施中に確認されたプロジェクトのリスクや問題を文書化し、サンとお客様の双方で検討します。

1.2.1 作業の成果物

- ・ 議事録（協議した問題を文書化）。
- ・ リスクログ（確認されたプロジェクトのリスクを文書化）。
- ・ 問題ログ（お客様とともに解決が必要な問題を文書化）。
- ・ 進捗状況レポート（プロジェクトの進捗状況を文書化）。

1.3 システム設計

サンは、システムの設計全体について責任を負う設計コンサルタントを任命します。お客様の事業と技術に関する要件を評価して文書化します。こうした要件を分析し、次に示すようなシステムのコンポーネントすべてについて記述する設計文書を作成します。

- ・ サーバー
- ・ ストレージ
- ・ ストレージエリアネットワーク (SAN)
- ・ バックアップと復元
- ・ セキュリティー
- ・ システム管理と運用管理
- ・ アプリケーション

この文書では、技術コンポーネントがそれぞれサブコンポーネントに分けられます。次の例で、その分類を示します。

- ・ サーバー: CPU の数と種類、メモリー、I/O サブシステム、Solaris ゾーン、ソフトウェアパッケージ。
- ・ ストレージボリュームサイズ、ファイルシステムサイズ、ソフトウェアパッケージ。
- ・ クラスタ: ノード構成とフェイルオーバー方針、リソースグループとデータサービス。
- ・ セキュリティーとネットワーク接続。
- ・ バックアップ/復元: クライアント、サーバー、およびストレージコンポーネントの数、ソフトウェアパッケージ、バックアップ/復元方針。

設計文書には、高度な設計文書のほか、技術の種類やシステムの要件に応じて詳細な設計文書が含まれることがあります。サンは、各コンポーネントの個々のサブシステムに重点を置いた細かい設計作業を開始する前に、高度な設計文書をお客様に提供します。必要に応じて、関連するサンの技術の背景情報について、補足文書を提供することもあります。

サンは、構築仕様書の作業を開始する前に、システム設計文書をお客様に提供します。

システム要件の確認が済むと、システム設計に含まれるすべてのコンポーネントについてテストプランを作成します。テストプランは、サン推奨の方針を基準とし、テスト開始前にお客様に提供されます。

1.3.1 作業の前提条件

- ・ お客様の要件の評価。

1.3.2 作業の成果物

- ・ システム設計文書。
- ・ テストプラン。

1.4 サン製サーバーの構築仕様

サンは、お客様と相談し、各サン製サーバーについて、インストール時に使用する詳細な構築仕様書を作成します。

構築仕様書では、提供されたサンのハードウェアやシステムソフトウェアの構成、システムディスクレイアウト、ネットワーク構成について記述します。構築仕様書は、サン推奨の方針を基盤とします。

各サン製サーバーについて、サンは次の項目を記述します。

- ・ DNS、NIS、NIS+ クライアント構成
- ・ スワップを含むシステムディスクレイアウト
- ・ システムディスクのミラー化と論理ボリューム管理
- ・ オペレーティングシステムのリビジョンと特定のパッチ要件
- ・ タイムゾーン情報
- ・ インストールするオペレーティングシステムのパッケージ
- ・ ドメイン構成の要件 (最大 5 ドメイン)
- ・ Lights Out 管理 (該当する場合)
- ・ インストールするアンバンドルソフトウェア

構築仕様は、システム設計文書に基づいて作成します。

サンの標準のインストールテストプランに従って行うインストールのテスト手順は、サンが規定してお客様が確認します。

サンは、システムの構築を進める前に、構築仕様書をお客様に提供して確認と承諾を求めます。

1.4.1 作業の前提条件

- ・ システム設計文書。
- ・ お客様が提供する構成要件。

1.4.2 作業の成果物

- ・ サン製サーバーの構築仕様。

1.5 サン製サーバーのインストール

インストール時、サンは、サン製サーバーの構築仕様書に記載されているとおり、ハードウェアの開梱、組み立て、接続、浸水テストを行います。また、このサン製サーバーの構築仕様に従って、システムソフトウェアをインストールし、パッチを適用し、ライセンスを付与します。

サンは、Solaris ufsdump ユーティリティを使用して、お客様提供のメディアに対するシステムディスクの基本バックアップを実行します。

1.5.1 作業の前提条件

- ・ 推奨のサイト調査の実施 (該当する場合)
- ・ サン製サーバーの構築仕様。
- ・ 構築仕様に基づく運営ネットワークインフラの提供。

1.5.2 作業の成果物

- ・ サン製サーバーのシステムディスクのバックアップ。

1.6 サン製サーバーのインストール

サンは、テストプランに従ってサン製サーバーに対する一連のテストを実施し、お客様のデータセンター環境のサーバーについて、信用性、可用性、および有用性 (RAS) の機能を評価します。テストはお客様のスタッフとともに行い、サンはテスト結果を文書化してお客様に引き渡します。

1.6.1 作業の前提条件

- ・ テストプラン。

1.6.2 作業の成果物

- ・ テストの完了と文書化。

1.7 Sun Standard Edition i-Runbook サービスの導入

Sun i-Runbook は、お客様のデータセンターコンポーネントに合わせて、システム管理手順を Web ベースで集めたものです。使用されるこれらの手順は、サン推奨の方針であり、コンポーネントやアプリケーションの起動とシャットダウン、一般的な管理タスク、保守タスク、トラブルシューティング、復旧タスク、参考情報などが含まれます。手順はモジュールをナビゲートしやすいように整理され、詳しいエンドユーザーマニュアルや技術マニュアルで補足されます。

Sun i-Runbook の特徴は、検索メカニズムのエクスペローラリーダー (エクスペローラシステム構築レポートの Web 表示が可能) と、お客様が Sun i-Runbook にコンテンツを追加できるようにするための Java テクノロジベースのフレームワークです。手順やテンプレートが含まれます。

Sun i-Runbook の導入には次のものが含まれます。

- このサービス一覧に記載されたハードウェアインストールに適した Sun i-Runbook モジュール。
- お客様の担当者やサービス契約の詳細を反映した Sun i-Runbook の設定。
- お客様の主要スタッフに対する Sun i-Runbook の各種機能のデモ。
- サン提供のテンプレートやガイドラインを使用して Sun i-Runbook にコンテンツや文書を追加する方法に関する情報の譲渡。

1.7.1 作業の前提条件

なし。

1.7.2 作業の成果物

- Sun i-Runbook のインストールと設定。
Web ベースの Sun i-Runbook。このサービス一覧の「前提事項」の項で定める「サービス項目」ライセンス規定に従って使用します。

1.8 運用の引渡し

サンは、お客様提供のメディアにシステム構成をバックアップします (該当する場合)。システムの運用手順を説明し、パスワードを引き渡します。システムの運用と管理の責任は、お客様とお客様が指定したサポート組織が負うこととなります。お客様は、すべての必要なインストール作業が完了したことを確認する引渡し証明書に署名します。

1.8.1 作業の前提条件

- テスト結果の承認。

1.8.2 作業の成果物

- システムバックアップ。
- 引渡し証明書の承認 (該当する場合)。

1.9 Sun Application Readiness Service の終了

サンとお客様の間でプロジェクト終了ミーティングを開き、次のことを行います。

- PID による修正や追加の変更の管理などを含む、すべての成果物の引渡しの確認。
- 必要なサポート準備が整っていることの確認。
- 現在のプロジェクトの問題がすべて完了していること、またはプロジェクト終了後に管理することで合意済みであることの確認。
- サービスの完了を確認する、サービス完了フォームへの署名。

1.9.1 作業の前提条件

- すべての作業の完了。

1.9.2 作業の成果物

- サービス完了フォーム。

2 お客様の責任

お客様は、次の項目をサンに提供します。

- ・ 次の作業を担当するプロジェクトマネージャー。
 - ・ サンの要求に応じて、お客様の作業担当者に、プロジェクトを円滑に進めるための指示および指導を行います。
 - ・ サンがサービスを提供するために必要とする情報およびリソースを適宜提供します。
 - ・ サービス期間中サンが必要とする場合は、ただちにに応じ現場に立ち会います。
 - ・ 必要に応じて、お客様のプロジェクト担当者との間で必要なすべてのプロジェクトミーティングについて調整を行います。
 - ・ 本サービスの結果としての成果物を受け取ります。
 - ・ 下記の解決手順の規定に従い、お客様に代わって必要な承諾を行います。
- ・ サンの担当者に必要なワークスペース、および必要に応じて、電話、コピー機、FAX、会議室、印刷機器。
- ・ お客様の関連する事業要件とすべての SLA (Service Level Agreement) のリストまたは概要。
- ・ お客様側の担当者 (業務、IT、運用担当のスタッフなど) との連絡手段。
- ・ サービスを提供するためにサンが必要とする駐車許可証および立ち入り許可証。
- ・ サンが要求するすべての情報を、サンのサービスが予定どおり進められるよう迅速に提供します。
- ・ サンの要求に応じ、サン製以外の装置およびサービスのサプライヤからの情報やサポートを、サンのサービスが予定どおり進められるよう迅速に提供します。
- ・ お客様がサービスの提供時に使用している運営実績基準。
- ・ サービス関連文書の見直し要求に対し、サンのサービスが予定どおり進められるよう迅速に対応します。
- ・ サンのプロジェクトスタッフが、サービスに関連する重要な意思決定のために管理および技術資料にアクセスできるようにします。「稟議」の覚書の処理には 24 時間必要です。
- ・ サンの要求に応じ、他社ベンダーやほかのお客様のリソースに適宜アクセスできるよう必要なサポートを提供します。
- ・ サンの要求に応じ、サンのプロジェクトスタッフがすべてのプロジェクト関連文書にアクセスできるようにします。
- ・ 妥当な方法で適宜、適用範囲の変更要求を承認します。
- ・ サンの要求に迅速に対応できない場合、またはお客様の違反行為により規定の期限内にサービス提供ができないような場合に使用する解決手順と連絡先情報 (以下「解決手順」)。

3 サンの責任

サンは、サービス担当のプロジェクトマネージャーを任命し、お客様のプロジェクトマネージャーとともにプロジェクト管理作業の調整を行います。サンのプロジェクトマネージャーの主な役割は、リソースのスケジュール設定、プロジェクトの作業やその成果物が本サービス一覧の対象であり関連スケジュールどおりであることの確認を含め、本サービスのすべての作業と成果物を調整することです。サンのプロジェクトマネージャーは、本サービスの専任の担当者となります。

4 前提事項

サンは、サービス実施にあたり、本サービス一覧のほかの記述に加えて、次の前提事項を基盤とします。これらの前提事項が不適切であったり不十分であることが判明した場合、またはお客様が本サービス一覧に定められた お客様の責任のいずれかを順守できない場合、サンは、サービスの料金、適用範囲、スケジュールを変更する権利を有します。

- ・ お客様は本サービスの対象となるすべての他社製ソフトウェアの有効なライセンスを保持し、サンによるソフトウェアの使用もすべてのライセンスの対象となります。
- ・ 別段の定めがないかぎり、サンは 1 つのサイトでのみサービスを提供します。1 つのサイトとは、1 棟の建物を意味します。サンは、サンの独自の判断で、1 つまたは複数のサーバーまたはストレージサブシステムが設置されている場所を、1 つのサイトとしてみなすかどうかを決定する権利を有します。追加のサイト訪問については、その時点でのサンのタイムアンドマテリアル（以下「T&M」）料金で追加された交通費および人件費を課金します。
- ・ サービスのスケジュールの見積もりは、利用可能な情報に基づくサンの商業的に妥当な技術的見解を表します。実際のサービス期間は異なることがあります。
- ・ お客様は、サンをサポートする専門スタッフ（Solaris システム管理者など、専門分野のトレーニングを受けた技術者）を任命します。
- ・ サンのサービス提供は、お客様がサンによるサービス提供前に該当のサイトで定期的にバックアップを実行していることを前提としています。サンは、サービスの提供中、お客様のデータに関しては一切責任を負いません。
- ・ ミーティングは、互いに承認した日時および場所で実施するものとします。
- ・ サンは、サンの独自の判断において適切と認めた場合に、請負業者を介してこのサービスを提供する権利を持つものとします。
- ・ サービスは、サンとお客様の双方が互いに承認した期日に開始されます。
- ・ このサービス一覧に記載されている作業および成果物は、提供時にお客様により承認されたものとみなされます。
- ・ サンはサービス提供にあたり、このサービス一覧に明確に定められている作業と成果物のみをお客様に提供します。
- ・ サンにより別途指定されないかぎり、サンが要求するサービス関連文書はすべて、サンの初回訪問の最低 1 週間前に提出する必要があります。
- ・ すべての作業は、通常の営業時間内に完了します。
- ・ サンは商業的に適切な範囲内で、お客様が確認しサン認可の代表者が書面で合意した期限を厳密に守るよう努めます。
- ・ このサービスから生じるプロジェクト推奨事項の実装は、すべて本サービス一覧の範囲外とします。
- ・ お客様は、サービスの開始時点またはサン担当者が現場へ到着した時点のいずれか早い方から 24 時間以内に、お客様のデータセンターと必要なすべてのドキュメントやシステムへのアクセスをサンに許可するものとします。サンの担当者が、この期間内にデータセンターまたは必要なすべてのドキュメントにアクセスできない場合、お客様はデータセンターやドキュメントにアクセスできない日数または時間分を、サンのその時点での T&M 料金に基づいて支払うものとします。お客様が物理的なアクセスやドキュメントへのアクセスを提供しなかったことにより、サンの担当者がいったん戻って再び訪問する必要がある場合、お客様はサンのその時点での T&M 料金に基づいて往復の交通費を支払うものとします。
- ・ お客様に提供されるすべての構築仕様、設計仕様、ランブック、オペレーションガイド、アーキテクチャーレポート、システム設計文書、カスタムスクリプト、テストプランなどの文書（総称して「サービス項目」）には、サンの知的所有権、機密情報、営業秘密が含まれるため、次の規定に従います。
 - ・ サンはお客様に対し、本サービス一覧で定めた国においてお客様自身の社内業務上の目的でサービス項目を使用または複製することについて、非独占的で譲渡不能な制限ライセンスを付与します。このライセンスの制限内容は、(1) サービス項目が提供されたハードウェアおよびソフトウェアのみを社内で行いサービス対象とすること、(2) サンの知的所有権に関するすべての注意事項を変更せずに複製すること、(3) 記録保管の目的でのみランブックのオンラインコピーを 1 つのみ作成すること、(4) サービス項目の使用数とコピー数に応じた料金を支払うことです。また、サンは、すべてのサービス項目で具体化、内包、または実行されたあらゆるアイデア、概念、専門知識、プログラム、システム、方法論、データ、またはその他の資料に対する、すべての権利、所有権、および要求権（あらゆる知的所有権を含むがこれに限定されない）を保有します。お客様は、サービス項目のサブライセンス許諾、配布、譲渡、再販売、移譲を行うことはできません。

- ・ サービスに必要なサンのソフトウェアはすべてお客様が別途取得する必要があり、支払い条件などを含む別個のライセンス契約の条項に従うものとします。本サービス一覧では、サンのいかなるソフトウェアの使用ライセンスも付与されません。
- ・ 本サービス一覧では、サービス項目やサンのソフトウェアについて、サンはアップグレードや更新などのサポートは提供しません。
- ・ サンの認可した代表者により書面で明確に同意されないかぎり、他社のサイトでサービス項目を使用するライセンスは付与されません。
- ・ 適用法で許可される最大限の範囲において、お客様は、サービス項目の変更、逆コンパイル、逆アセンブル、復号化、抽出、またはその他のリバースエンジニアリングを行うことは禁じられています。
- ・ 提供の時点で、すべての成果物（ハードウェア、ソフトウェアなど）の管理責任は、お客様が負うこととなります。その後、サンはお客様が締結しているサポート契約に定められているサンの責任においてこれらの成果物のみに対応します。これには所定の料金が発生します。
- ・ サンがすべての作業を完了し、本サービス一覧に定めるすべての成果物の提供を済ませたら、お客様はサンのサービス完了フォームに署名します。ただし、お客様がサービス完了フォームに署名しなくても、本サービスの受領には何の影響もありません。

本サービスは、サービス提供についてお客様がサンと締結した既存のサービス契約に従います。サンとサービス契約を締結していない場合、サンによるサービス提供は、www.sun.com/sales/salesterms に記載されている条件に従うものとします。この契約関連 Web ページは、サンとのサービス契約の締結を促すものではありません。サービスの内容は、それぞれの国の事情により、国によって異なる場合があります。上記において別段の定めがないかぎり、上記の内容は日本国内のみにおいて有効です。この契約関連 Web ページ中の「お客様」とは、サービスの提供を受ける資格を有する当事者を指します。この契約関連 Web ページで定義されているその他の条項はすべて、お客様とサンとの間で締結した既存のサービス契約での定義、または www.sun.com/sales/salesterms に記載されている販売条件のうち、どちらか該当する方に対応します。

更新日: 2009 年 5 月