

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

WW-PS-ARS-HI-STD

### 服務清單：Sun 應用程式就緒服務 (Application Readiness Service, ARS)，高階伺服器

WW-PS-ARS-HI-STD

#### 台灣

#### 1. 內容

Sun 應用程式就緒服務 (下文稱「服務」) 提供專案管理的實作，可使系統 (下文稱「系統」) 為載入應用程式做好準備，更多完整說明如下。做為建立系統建置規格的第一步，Sun 將提供設計和諮詢服務，讓客戶可以在生產環境中執行系統。Sun 將盡商務上的合理心力以提供此服務。

Sun 將提供下列項目作為服務所含內容 (受特定條件限制)：

- 線上系統文件，結合了 Sun 偏好的關鍵技術程序之實務準則。
- Sun 的專案管理方法，用於協助客戶將風險降到最低點，並協助執行高層次的專案控制和問題管理。
- 設計文件，說明要從所列元件建置的系統。
- 一台 Sun 伺服器的實作，如下所述。
- 本服務適用於一台 Sun 高階伺服器，即 Sun SPARC Enterprise M8000、M9000-32 或 M9000-64 伺服器。
- 將會以標準 Sun 安全性強化基準來安裝伺服器。
- 將會在所安裝的系統上執行測試計劃。
- 將會為系統元件安裝和配置 Sun i-Runbook 線上文件。
- 如果適用於此系統，則 Sun Management Center (SunMC) 代理程式將整合到現有的 SunMC 拓樸中。

對服務的限制：

- 服務提供的時間為星期一至星期五的標準營業時間，即當地時間上午 9 點到下午 5 點。
- 服務不包括重新配置所交付系統要連接的現有儲存裝置或伺服器，也不包括重新配置現有的 SAN。
- Sun 會安裝但不會配置和測試非 Sun 產品，例如協力廠商的輸入/輸出配接卡。
- 本服務僅會實作系統儲存裝置 (即由作業系統使用的儲存裝置)。與資料儲存裝置的安裝和配置相關的任何服務都必須分別訂購與付費。
- 不會將伺服器連接到已由其他系統使用的儲存裝置。
- 服務不包括 Solaris 作業系統資源管理配置。
- 服務不包括 SunMC 伺服器的安裝。
- 伺服器必須是從 Sun 或授權 Sun 經銷商購買的 Sun 伺服器。

Sun 將執行下列活動，更多完整說明如下：

- Sun 應用程式就緒服務啟動
- Sun 應用程式就緒服務控制
- 系統設計

- Sun 伺服器建置規格
- 磁碟區管理安裝測試 (Solaris 開機磁碟)
- 系統配置自訂
- Sun 伺服器測試
- Sun i-Runbook 服務部署
- 操作移交
- Sun 應用程式就緒服務終止

服務交付項目的摘要：

- 專案啟動文件 (PID)
- 專案計劃
- 正式會議記錄
- 風險記錄
- 問題記錄
- 進度報告
- 系統設計文件
- 測試計劃
- Sun 伺服器建置規格
- Sun 伺服器系統層級備份
- 已完成且已記錄的 Sun 伺服器安裝測試
- 已完成且已記錄的針對 Solaris 開機環境的磁碟區管理安裝測試
- 依照議定的設計文件和建置規格所設定的系統
- 已完成且已記錄的 Sun 伺服器測試
- 已安裝且已配置的 Sun i-Runbook
- 系統備份
- 已簽名的移交證書
- 專案資料夾

### 1.1 Sun 應用程式就緒服務啟動

Sun 將與客戶合作，以檢查 Sun 執行服務的條件與前提。此外，Sun 會與指定的客戶聯絡人進行專案啟動會議，以確定服務品質方法，並討論任務、責任及排程。為了促進服務的交付，Sun 和客戶將議定服務的排程以及執行服務的整體時間，視需要可能包括額外會議和特定里程碑的識別。

關於服務的啟動，Sun 將會：

- 準備詳細的專案計劃，其中將識別活動、資源和要完成的時程。
- 建立專案控制機制。
- 產生專案起始文件 (PID)。

專案起始文件將詳細說明特定的專案組織，包括客戶和 Sun 管理報告路徑。它還包含假設、風險、變更控制和品質控制的條款。

### 1.1.1 活動前提

- 服務交付之客戶連絡人的清單。

### 1.1.2 活動交付項目

- 專案啟動文件
- 專案計劃

## 1.2 Sun 應用程式就緒服務控制

在 Sun 專案經理和客戶的專案經理進行的檢查會議期間，將產生並處理進度報告。Sun 專案經理將記錄服務期間識別的專案風險與問題，Sun 和客戶將在整個服務期間對這些風險和問題進行檢查。

### 1.2.1 活動交付項目

- 會議記錄（記錄所討論的主題）。
- 風險記錄（記錄所識別的專案風險）。
- 問題記錄（記錄要與客戶解決的已識別問題）。
- 進度報告（記錄距離專案目標的進度）。

## 1.3 系統設計

Sun 將指定設計顧問，負責系統的整體設計。Sun 將評估並記錄客戶的業務和技術需求。然後會對這些需求進行分析以產生設計文件，設計文件將說明系統的所有元件，包含但不限於：

- 伺服器
- 儲存裝置
- 儲存裝置區域網路 (SAN)
- 備份和復原
- 安全性
- 系統管理和操作管理
- 應用程式

該文件將提供每個技術元件到其子元件的初級明細。下列範例說明了此活動涵蓋的該層級明細：

- 伺服器：CPU 的數量和類型、記憶體、I/O 子系統、Solaris Zone 和軟體套件。
- 儲存裝置：磁碟區大小、檔案系統大小和軟體套件。
- 叢集：節點配置和容錯移轉策略、資源群組和資料服務。
- 安全性和網路。
- 備份/復原：用戶端的數量、伺服器和儲存元件、軟體套件和備份/復原策略。

設計文件將包括高層級的設計文件，視技術的性質和系統需求而定，也可能會包括一個或多個詳細的設計文件。在開始進行任何詳細的設計活動（著重於每個元件內的個別子系統）之前，Sun 將向客戶提供高層級的設計文件。如果需要，也可能會提供補充資訊文件，以提供相關 Sun 技術的背景資訊。

在開始進行任何建置規格活動之前，Sun 將向客戶提供系統設計文件。

理解系統需求之後，將會製作涵蓋系統設計內所有元件的測試計劃。測試計劃將以 Sun 偏好的實務為基礎，並且將在開始進行任何測試之前提供給客戶。

### 1.3.1 活動前提

- 已評估客戶需求。

### 1.3.2 活動交付項目

- 系統設計文件。
- 測試計劃。

## 1.4 Sun 伺服器建置規格

Sun 應諮詢客戶，以針對要在安裝期間使用的每個 Sun 伺服器開發詳細的建置規格。建置規格應詳細說明所提供 Sun 硬體和系統軟體的配置、系統磁碟配置和網路配置。建置規格應以 Sun 偏好的實務為基礎。

針對每個 Sun 伺服器，Sun 應記錄下列內容：

- DNS、NIS、NIS+ 用戶端配置
- 系統磁碟配置（包括交換空間）
- 系統磁碟對映和邏輯磁碟區管理
- 作業系統修訂和所有特定修補程式需求
- 時區資訊
- 要安裝的作業系統套件
- 網域配置需求（最多五（5）個網域）
- 監控管理模式（如果適用）
- 要安裝的所有非隨附式軟體

建置規格應以系統設計文件為基礎。

根據標準 Sun 安裝測試計劃對安裝進行測試的程序，應由 Sun 說明，並由客戶確認。Sun 將向客戶提供建置規格，以供檢查與核准，然後 Sun 才會繼續建置系統。

### 1.4.1 活動前提

- 系統設計文件。
- 客戶提供的配置需求。

### 1.4.2 活動交付項目

- Sun 伺服器建置規格。

## 1.5 Sun 伺服器安裝

安裝期間，Sun 將依照 Sun 伺服器建置規格所述將硬體拆開包裝、組合、連接並進行測試。Sun 將依照 Sun 伺服器建置規格對系統軟體進行安裝、修補和授權。

Sun 將使用 Solaris ufsdump 公用程式，在客戶提供的媒體上執行系統磁碟的基本備份。

### 1.5.1 活動前提

- 已實作的地點調查建議（如果適用）。
- Sun 伺服器建置規格。
- 依建置規格中所述，提供正常操作網路基礎架構。

### 1.5.2 活動交付項目

- Sun 伺服器系統磁碟備份。

## 1.6 Sun 伺服器安裝測試

Sun 應依照測試計劃所述，在 Sun 伺服器上執行一系列的測試，以評估客戶資料中心環境內伺服器的可靠性、可用性和可維修性 (RAS) 功能。Sun 應與客戶的員工一起執行測試、記錄結果並移交結果給客戶。

### 1.6.1 活動前提

- 測試計劃。

### 1.6.2 活動交付項目

- 已完成且已記錄的測試。

## 1.7 Sun 標準版 i-Runbook 服務部署

Sun i-Runbook 是針對客戶的資料中心元件專門設計的網路型系統管理程序的集合。這些將要使用的程序是 Sun 偏好的實務，涵蓋多個主題，例如元件和應用程式的啟動與關閉、一般管理工作、維護工作、疑難排解與回復工作以及參考資訊。這些程序將排列為易於瀏覽的模組，並補充有詳細的一般使用者手冊和技術手冊頁面。

Sun i-Runbook 的特色是搜尋機制、Explorer 讀取程式 (允許 Explorer 系統建置報告的網路檢視)，以及 Java 技術型的架構 (可讓客戶新增內容到 Sun i-Runbook)。說明與範本將包含在內。

Sun i-Runbook 的部署包括：

- 對應於本服務清單所含硬體安裝的 Sun i-Runbook 模組。
- Sun i-Runbook 的配置 (反映客戶的連絡人和服務合約的詳細資料)。
- 向客戶主要員工示範 Sun i-Runbook 的特性與功能。
- 轉交如何使用 Sun 提供之範本和準則以新增內容和文件到 Sun i-Runbook 的相關資訊。

### 1.7.1 活動前提

無。

### 1.7.2 活動交付項目

- 已安裝且已配置的 Sun i-Runbook。  
單一網路型 Sun i-Runbook，可依照本服務清單之「假設」一節的「服務項目」授權條款進行使用。

## 1.8 操作移交

Sun 會將系統配置 (如果適用) 備份到客戶提供的媒體上。應示範系統的操作程序，並移交密碼。系統操作與管理的責任應轉交給客戶和/或其指定的支援組織。客戶應簽署移交證書，確認所有主要安裝活動皆已完成。

### 1.8.1 活動前提

- 已簽名的測試結果。

### 1.8.2 活動交付項目

- 系統備份。
- 已簽名的移交證書 (如果適用)。

## 1.9 Sun 應用程式就緒服務終止

Sun 將和客戶進行專案終止會議，以：

- 確定移交所有交付項目，包括由 PID 和後續變更控制動作所修正的所有交付項目。
- 確認所需的支援安排均已就位。
- 確認目前所有的專案問題都處理完畢，或者議定將在專案結束之後處理這些問題。
- 在服務交付單上簽名（記錄服務已完成）。

### 1.9.1 活動前提

- 所有活動均已完成。

### 1.9.2 活動交付項目

- 服務交付單。

## 2 客戶責任

客戶應向 Sun 提供下列支援：

- 一位能夠完成以下工作的專案經理：
  - 在 Sun 要求時對客戶人員提供指導與指引，以維護專案進展。
  - 依 Sun 的需要及時提供資訊與資源，使 Sun 能夠提供服務；
  - 在服務期間以及 Sun 要求時可以方便地進行連絡且位於現場；
  - 視需要與客戶專案人員協調所需的所有專案會議。
  - 接收做為本服務結果的任何交付項目；及
  - 根據以下加速程序條款為客戶提供所需的所有核准。
- 為 Sun 的人員提供的足夠的工作空間，並依合理需要提供的電話、影印機、傳真、會議室及列印設備。
- 客戶相關業務需求以及所有相關服務層級合約的清單或摘要。
- 能夠連絡主要 客戶人員，包括業務、IT 及操作人員。
- Sun 為交付服務而需要的停車位與通行證。
- 及時回應（即在不負面影響 Sun 排定之服務交付的時間內提供給 Sun）Sun 的所有資訊要求。
- 應要求及時提供（即在不負面影響 Sun 排定之服務交付的時間內提供）非 Sun 設備與服務之供應商的資訊與支援。
- 客戶使用的與服務交付相關的任何相關操作效能標準。
- 及時回應（即在不負面影響 Sun 排定之服務交付的時間內提供給 Sun）檢查服務相關文件的要求。
- 客戶將為 Sun 專案人員提供管理和/或技術資源的存取權，以做出與服務相關的關鍵決策。所有的「要求決策」備忘錄上都將要求 24 小時的返回時間。
- 客戶將在 Sun 需要時提供所有必要的協助，以確保可以及時存取協力廠商和其他客戶的資源。
- 客戶將在 Sun 需要時為 Sun 專案人員提供所有專案相關文件的存取權。
- 客戶將以合理且及時的方式核准變更範圍的所有要求。
- 具有連絡資訊的加速程序，用於未向 Sun 提供及時回應的情況，或用於由客戶造成的任何其他不相容對在既定時間內交付服務產生負面影響的情況（下文稱「加速程序」）。

### 3 Sun 的責任

Sun 將為服務指派專案經理，並將與客戶的專案經理協調專案管理活動。Sun 專案經理的主要職責是協調本服務的所有活動和交付項目，包括排程資源、確認專案活動、以及確認交付項目是否在本服務清單和所有相關里程碑的範圍內。Sun 的專案經理將做為 Sun 在本服務中的單一連絡人。

### 4 假設

Sun 將根據以下假設以及本服務清單中其他部分所述假設來執行服務。如果證明其中某個假設有錯誤或不完整，或客戶無法履行本服務清單中所述的某條客戶責任，則 Sun 保留修改服務的價格、範圍或排程的權利。

- 客戶擁有服務涉及的所有協力廠商軟體的有效授權，以及 Sun 使用軟體涉及的所有授權。
- 除非另有聲明，否則 Sun 僅於一個位置執行服務。一個位置係指一棟建築物。Sun 有權自行確定內有一部或多部伺服器或儲存裝置子系統的位置實際上是否為一個位置。對其他現場的訪查將按照 Sun 當時的工時與材料費率（下文稱「工時材料費」）收取額外的交通與人工費用。
- 所有服務排程估計均表示 Sun 依據可用資訊做出的商務上的合理技術判斷。實際的服務持續時間可能會不同。
- 客戶將指派在其負責領域接受過適當培訓的人員（如做為 Solaris 系統管理員接受培訓的人員）來支援 Sun。
- Sun 的服務條款假定客戶已瞭解，在 Sun 提供服務之前定期於建議的地點執行備份。Sun 提供服務時，在客戶資料方面概不負責。
- 會議將在雙方接受的日期、時間和地點舉行。
- Sun 保留以本服務內的任何角色使用轉包商的權利（依 Sun 自行認定為適用的方式）。
- 服務將在雙方接受的日期開始。
- 交付本服務清單中所述的工作與交付項目後，即視為客戶已接受。
- Sun 在提供服務時，僅需要承擔或交付本服務清單中特別說明的工作和交付項目。
- 除非 Sun 另有指定，否則必須至少在 Sun 初次現場訪查一週前提供 Sun 要求的所有服務相關文件。
- 所有工作將在正常工作時間內完成。
- Sun 將在商業上付出巨大努力，以符合這些緊急的時間（由客戶提出並由 Sun 的授權代表書面同意）方面的要求。
- 因服務所產生之任何專案建議的實作都不在本服務清單的範圍內。
- 客戶將在服務開始或 Sun 人員到達現場（以先發生者為準）的 24 小時內，提供對客戶資料中心以及所有所需文件與系統的存取權。如果 Sun 人員在此時間內沒有取得對資料中心或所有所需文件的存取權，則 Sun 會按照 Sun 當時的工時材料費，針對無法存取資料中心或文件的每一天時間或一天的部分時間向客戶收取費用。如果 Sun 人員因為客戶無法提供實體或文件的存取權，而必須離開並返回現場，則會按照 Sun 當時的工時與材料費，向客戶收取往返的交通費。
- 提供給客戶的所有建置規格、設計規格、執行手冊、操作指南、架構報告、系統設計文件、自訂程序檔、測試計劃和/或任何其他文件（下文統稱「服務項目」）均包含 Sun 智慧財產、Sun 機密資訊和商業機密，受以下項目限制：

- Sun 授予客戶非專屬且不可轉讓的受限授權，使客戶可以在上文中為此服務清單確定的國家/地區境內針對自己內部的商務用途來使用和重製任何服務項目。授權受以下內容限制：(1) 僅可用於客戶內部為之提供服務項目的硬體及軟體的執行與服務；(2) 客戶重製所有 Sun 專屬權利聲明，不得進行任何修改；(3) 客戶僅可基於歸檔目的製作任何執行手冊的一份線上副本；(4) 客戶應根據任何服務項目的副本數和使用者數來支付相應的費用。Sun 還將具有全部權利、所有權及利益，包含但不限於所有服務項目中的所有智慧財產權、部分和全部創意、概念、專業知識、程式、系統、方法、資料或內含的其他材料以及實務的基礎或精簡部分。客戶不得再授權、散佈、指定、轉售或轉移任何服務項目。
- 客戶必須分別取得服務所需的所有 Sun 軟體，這些軟體分別受各自的授權條款與條件（包含但不限於付費條款）限制。本服務清單並未提供使用任何 Sun 軟體的授權。
- 根據本服務清單，Sun 不會為服務項目或任何 Sun 軟體提供任何支援（包含但不限於升級或更新）。
- 除非 Sun 的授權代表以書面形式明確同意，否則不會提供在協力廠商網站上使用任何服務項目的任何授權。
- 在適用法律所允許的最大範圍內，客戶不得對任何服務項目進行修改、解編、逆向組譯、解密、擷取或以其他方式進行反向工程。
- 交付後，管理所有交付項目（包括硬體與軟體）的責任即移交給客戶。隨後，Sun 將僅根據與客戶簽署的任何支援合約中的規定，依照 Sun 的責任來處理交付項目（視客戶支付任何適用費用而定）。
- Sun 已完成所有工作並提供本服務清單中所述的全部交付項目後，客戶將在 Sun 的服務交付單上簽名。但是如果客戶未在服務交付單上簽名，亦不影響接受本服務。

本服務遵循客戶與 Sun 簽訂來規範服務交付項目的現有服務合約。如果您未與 Sun 簽訂制約服務交付項目的服務合約，則 Sun 的服務交付項目應遵循 [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms) 上提供的條款。本服務清單或 SOW 並不構成 Sun 的報價。上述服務視供貨情況而定，除非另外聲明，否則只能在上述國家/地區使用。本服務清單或 SOW 中提及的任何「客戶」都是指有權接受本服務的當事人。本服務清單中定義的所有其他條款均對應於客戶與 Sun 簽訂之現有服務合約中的定義，或是 [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms) 上提供的銷售條款（無論何者適用）。

最新修訂時間：2009 年 5 月