

Service Listing: Sun Cluster Implementation Service

服务清单: Sun Cluster 实施服务

PS-CLNODC

PS-CLRGRC

PS-CLSTND

PS-CLRBK

中国

范围

在此固定价格的服务中，Sun（下称“Sun”）将配置客户购买的 Solaris Cluster 软件（下称“软件”），使客户的 Sun Cluster 实施能够为高可用性关键业务应用程序提供基础（下称“服务”）。此项服务规定，Sun 将在客户的 Sun 认可硬件（下称“硬件”）上安装、配置和测试软件。客户购买 Sun 服务器、Storage Enterprise 安装服务和 Solaris Cluster 软件安装服务是获得此项服务的前提条件。对于每个要配置为群集节点的高端服务器或中端服务器（Sun SPARC Enterprise M3000-8000、M9000、T1000-T3000、T5000、Sun Fire 4000-6000）平台，客户从 Sun 购买相应的应用就绪服务是获得此项服务的前提条件。

Sun Cluster 实施服务包括以下任务：

- 部件编号 PS-CLNODC：将 Solaris 操作系统的独特实例（下称“节点”）配置到 Solaris Cluster 中。
- 部件编号 PS-CLRGRC：配置适当的软件数据服务。
- 部件编号 PS-CLSTND：配置软件以包括资源组。
- 定制具有附加过程的测试过程计划，以供 Sun 测试数据服务。
- 建议采用可选（非定制）的措施并进行实施，以增加 Solaris Cluster 的安全性。
- 配置、验证和测试客户的 Solaris Cluster 以符合约定的设计要求。
- 部件编号 PS-CLRBK：为 Solaris Cluster 安装、交付、定制和演示 Sun i-Runbook。Sun i-Runbook 定制包括客户特定的联系人信息，最多可附加五个客户提供的过程，用于管理驻留在 Sun Cluster 上的应用程序。这些客户提供的过程的总字数不得超过 500 字。
- 通过 Sun Cluster 配置管理核查活动传授有关 Solaris Cluster 配置的信息。
- 将新的 Solaris Cluster 交付给客户。

Sun Cluster 实施服务不包括：

- 校园级或地理级群集的设计或实施。
- 实施除 Solaris Cluster 以外的群集软件。
- Solaris Cluster 产品培训。
- 安装或配置任何应用程序。

此项服务的持续时间取决于要实施的节点、资源组和数据服务的总数。所需时间估计：包括相应的项目管理，每个群集节点需要 3 个工作日，每个资源组需要 1.5 个工作日，每个数据服务需要 1 个工作日。工作日是指单个人工资源五天制工作周中的八小时时间。

Sun 通过执行以下活动来完成此项服务：

- Sun Cluster 实施服务 — 启动说明
- Sun Cluster 实施服务 — 设计
- Sun Cluster 实施服务 — 设计实施
- Sun Cluster 实施服务 — 测试
- Sun Cluster 实施服务 — 操作和 Sun i-Runbook 交付
- Sun Cluster 实施服务 — 管理核查
- Sun Cluster 实施服务 — 服务结束

服务交付项目的摘要：

- 服务项目计划表
- Solaris Cluster 设计规范
- Solaris Cluster 测试过程计划
- Solaris Cluster 管理核查指南
- 服务完成表

活动：Sun Cluster 实施服务 — 启动说明

Sun 将与客户举行会议以核查是否满足服务交付的条件和前提，并执行一些预先安排的活动。此外，Sun 将与客户主要负责人举行项目筹备会，确定项目实施方式，讨论职责和责任以及工作安排。在筹备会上，Sun 和客户一起核查资源事项，如实施服务时 Sun 所需的工作空间，能否使用电话、复印机、传真机、LAN 连接、磁带机、会议室和打印设备等。

另外，在此服务阶段内还需完成以下活动：

- 客户的项目经理和 Sun 一起核查此服务清单中所述的任务。
- 客户的项目经理批准并获得适当的网络和系统访问权限，以供 Sun 项目小组交付服务。
- 客户的项目经理和 Sun 一起核查服务项目计划表，并达成一致意见。

活动交付项目

- 服务项目计划表。

活动：Sun Cluster 实施服务 — 设计

在项目筹备会结束后，Sun 与客户代表召开一系列架构核查会议，以核查用于配置软件的目标架构。在这一系列会议期间，Sun 将与客户代表就以下主题进行商讨：

- Solaris Cluster 构建规范。
- 根据客户设计，配置 Solaris Cluster HA 服务要使用的共享存储设备。
- 安装并配置 Veritas CVM 和 Oracle UDLM（当 Oracle OPS 或 Oracle RAC 为软件配置的一部分时）。
- 设计和实施软件资源组。
- 配置 Solaris Cluster HA 数据服务。
- 定制软件配置。
- 定制具有附加过程的测试过程计划，以供 Sun 测试 Solaris Cluster HA 数据服务。
- Solaris Cluster 的基本安全措施。

Sun 会将完成的软件配置设计记录在设计文档（下称“设计规范”）中。

在设计阶段，客户要求作出的任何不同于 Sun 推荐方案的变更（下称“变更”）将记录在设计规范中。对于因变更而导致的任何软件操作问题或性能降低，Sun 不承担任何责任。Sun 会要求客户验证将要用作配置过程基础的设计规范。

活动交付项目

- Solaris Cluster 设计规范。

这将会以一份打印稿件或打印软稿形式提供给客户，这些稿件只能按照此服务清单的“责任义务”部分规定的许可条款使用。

活动：Sun Cluster 实施服务 — 设计实施

Sun 按照 Solaris Cluster 设计规范中的说明完成软件配置。

Sun 执行一系列基本功能测试，确定软件的操作是否与设计规范一致。这些测试涵盖软件、软件的安全固化、配置的数据服务，并包括此服务清单的设计活动部分中设计的一些附加测试过程。这些附加测试过程用于确认配置的数据服务是否在软件环境中正常运行，其中包括启动、监控和停止应用程序。

在 Sun 执行测试期间，客户通常应观察测试过程。测试完成后，指定的客户代表应签署测试文档（下称“测试过程计划”）。客户未签署测试过程计划并不影响此项服务的接受。

活动交付项目

- 已集成到 Solaris Cluster 环境的 Sun 提供的数据服务。

活动：Solaris Cluster 实施服务 — 测试

Sun 执行一系列基本功能测试，确定软件的操作是否与设计规范一致。这些测试涵盖软件、软件的安全固化、配置的数据服务，并包括此服务清单的设计活动部分中设计的一些附加测试过程。这些附加测试过程用于确认配置的数据服务是否在软件环境中正常运行，其中包括启动、监控和停止应用程序。

在 Sun 执行测试期间，客户通常应观察测试过程。测试完成后，客户代表应签署测试文档（下称“测试过程计划”）。客户未签署测试过程计划并不影响此项服务的接受。

活动交付项目

- Solaris Cluster 测试过程计划。

这将会以一份打印稿件或打印软稿形式提供给客户，这些稿件只能按照此服务清单的“责任义务”部分规定的许可条款使用。

活动：Sun Cluster 实施服务 — 管理核查

Sun 将进行 Solaris Cluster 管理核查，以解决 Sun Cluster 环境中的主要 Sun Cluster 管理问题并找出最佳实施方法。

活动交付项目

- Solaris Cluster 管理核查指南。

这将会以一份打印稿件或打印软稿形式提供给客户，这些稿件只能按照此服务清单的“责任义务”部分规定的许可条款使用。

活动：Sun Cluster 实施 — 服务结束

Sun 将与客户举行正式会议，以便：

- 核查 Sun 已为此项服务完成的任务和交付项目。
- 核查任何适用的支持安排以及 Sun 与客户的义务。
- 提供服务完成表格（下称“完成表”）供客户签收。在 Sun 完成所有任务并提供此服务清单中规定的所有交付项目后，客户将签署提供的 Sun 服务完成表。客户未签署服务完成表并不影响此项服务的接受。

此时，Sun 会审查任何未解决的问题。

活动交付项目

- 服务完成表。

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（下称“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 顺利完成此服务清单中列出的任务。
 - 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。

- 接收在此项服务期间产生的任何交付项目。
- 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 的每位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、与交付服务相关的任何相关操作性能标准。
- 及时响应对与此项服务相关的文档的审查（即在不影响 Sun 服务交付计划的期间内响应 Sun）。
- 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”）。

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。

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地点举行。
- Sun 保留在其认为适当的情况下，使用分包商来承担此项服务中的任何职责的权利。
- 此项合约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 书面同意的关键时间期限内完成规定的工作。
- Sun 不对根据此项服务安装或配置的任何应用程序的可用性百分比进行任何陈述。使用术语“高可用性”并不表示任何固定的可用性百分比。

- 由于应用程序环境中的更改，包括但不限于应用程序可执行文件的名称或位置的更改、组成应用程序的运行进程的名称或数量的更改以及应用程序的启动、停止或监控方法的更改，Sun 开发的定制数据服务可能会停止正常运行。由于需要在客户环境中支持应用程序，客户需要承担维护定制数据服务的责任，并且，客户需要了解应用程序环境中的更改，包括但不限于上述的更改，可能导致应用程序在软件环境中不能按预期方式运行。
- 定制数据服务受版权保护，并且 Sun 和/或其许可证颁发者保留所有副本的所有权。Sun 还将保留所有权利、所有权和利益，包括但不限于定制数据服务、定制数据服务文档和测试过程计划中包含的、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、转售或转让定制数据服务、定制数据服务文档或测试过程计划。此条款中没有对双方之间的任何其他许可协议进行修改，没有授予客户对任何 Sun 产品的任何权限或许可。任何违反此条款的行为均被视为实质性违反了约束此项服务和/或此服务清单的适用协议。
- Sun 向客户授予非独占的、不可转让的许可，允许客户在美国境内内部使用定制数据服务；并可使用和修改定制数据服务的特定于应用程序的启动、停止和监控方法（定制数据服务作为此项服务的一部分由 Sun Professional Services 提供，仅供在美国境内内部使用）。对于定制数据服务的所有副本，客户应按未经修改的形式复制和应用 Sun 和/或其许可证持有者的任何所有权声明。
- Sun 将与客户联系并确定客户应用程序是否能够在利用定制数据服务的 Solaris Cluster 环境中运行（如果需要）。如果在此项服务的交付期间的任何时间点，Sun 确定客户的应用程序无法在 Solaris Cluster 环境中运行或需要使用非标准方法进行定制数据服务开发，则将记录此结果并与客户商讨，并且任何一方均可以终止此服务清单的定制数据服务任务。如果终止此任务，客户将无需支付定制数据服务开发的费用。但此服务清单的剩余部分仍保持有效，仍需支付相关费用。
- 向客户提供的所有构建规范、库存、配置信息、运行手册、操作指南、架构报告、解决方案设计文档、定制脚本和测试规范（统称为“服务项目”）均包含 Sun 的知识产权和 Sun 的机密信息（尤其是商业秘密），应遵循以下条款：
 - Sun 授予客户非独占的、不可转让的有限许可，允许客户根据以下限制，在以上规定的国家/地区出于内部使用目的、以及仅出于为其提供服务项目的硬件和软件进行运行和维护目的来使用和复制此服务清单中服务项目：(1) 客户应按未经修改的形式复制所有 Sun 所有权声明；(2) 客户只能对运行手册制作一份联机副本，并仅用于归档目的；(3) 客户应支付与所创建的服务项目数量和获得授权可访问服务项目的用户数量关联的费用。
 - 此软件和运行手册受版权保护，并且 Sun 和/或其许可证颁发者保留所有副本的所有权。不能凭借此服务清单或任何在此处预期的活动来转让任何知识产权的所有权。客户不能在这些服务项目中获取任何所有权利益，并且不得从属许可、分发、分配、转售或转让任何服务项目。
 - Sun 还将保留所有权利、所有权和利益，包括但不限于 Sun 实施所有服务项目中的服务过程中包含的、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。
 - 除非 Sun 明确书面授权，否则，Sun 不会为服务项目提供任何支持，包括但不限于升级或更新。
 - 除非 Sun 明确书面授权，否则，没有授予在第三方站点上使用任何服务项目或 Sun 建议的工具集的许可。
 - 除非适用法律禁止执行此条款，否则，客户将不得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。
 - 客户只能向签署了保密协议的员工和合同商提供服务项目，此保密协议类似于用于约束此项服务的服务协议或不泄漏协议中的保密条款和义务。客户应像保护自己的机密信息那样保持服务项目的机密性，不得有任何疏忽。
- 交付之后，管理任何服务组件（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，对这些服务组件进行处理。

- 在 Sun 完成所有任务并提供此服务清单中规定的所有交付项目后，客户将签署提供的 Sun 服务完成表。客户未签署交付和完成证书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