

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

服务清单: Sun i-Runbook 服务企业版

WW-PS-IRB-ENT

中国

1 范围

在此固定价格的服务（下称“服务”）中，Sun 将一个基于 Web 的 Sun i-Runbook 服务企业版布署到客户的数据中心。Sun 还将提供、安装和配置需要为 Sun i-Runbook 服务页面提供服务的 Web 服务器。Sun 将使用客户的详细信息定制 Sun i-Runbook 服务，并集成客户提供的 Explorer 构建报告。Sun 将向主要员工传达重要信息，这些信息包括如何添加其他文档和维护 Sun i-Runbook 服务。

此项服务包括：

- 客户要求核查。
- 在客户提供的适当主机上置备、安装和配置基于 Web 的 Sun i-Runbook 服务企业版。
- 如果需要，在客户提供的适当主机上置备、安装和配置基于 Web 服务器。
- 定制 Sun i-Runbook 服务，以包括客户特定的详细信息，如联系人和服务合同详细信息。
- 设置 Explorer Reader 和集成客户提供的 Explorer 构建报告。
- 向客户的主要员工展示 Sun i-Runbook 服务的特性和功能。
- 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 服务的信息。

通常，在 2 个工作日内安装 Sun i-Runbook 服务企业版。

Sun 通过执行以下活动来交付此项服务：

- 服务启动 — 标准
- Sun i-Runbook 服务企业版部署
- 服务结束 — 标准

服务交付项目的摘要（下称“交付项目”）：

- 已安装且已配置的 Sun i-Runbook — 企业版
- 已安装且已配置的 Web 服务器，与 Sun i-Runbook 一起使用
- 签署交付和完成证书

1.1 服务启动 — 标准

Sun 将与客户主要负责人员进行商讨，确定项目实施方式，讨论职责和责任以及工作安排。Sun 和客户一起核查资源问题，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。

1.2 Sun i-Runbook 服务企业版部署

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。这些过程是 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，并利用全面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 企业版具有一个名为 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 布署将包括：

- 置备、安装和配置基于 Java 技术的 Sun i-Runbook 企业版框架。
- 如果需要，安装和配置 Web 服务器，否则采用客户的现有 Web 服务器来为 Sun i-Runbook 页面提供服务。
- Sun i-Runbook 模块适用于硬件安装，最多十（10）个模块。
- 定制 Sun i-Runbook 以反映客户联系人和服务合同详细信息。
- 设置 Explorer Reader 和集成客户提供的 Explorer 构建报告。
- 对搜索引擎建立索引，并在请求时设置 Solaris 脚本 cron 作业来定期运行索引程序。
- 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。

1.2.1 活动交付项目

- 已安装且已配置的 Sun i-Runbook — 企业版。
- 为客户提供一个基于 Web 的 Sun i-Runbook 企业版，只能按此服务清单的“责任义务”部分规定的许可条款使用此版本。
- 已安装且已配置的 Web 服务器，与 Sun i-Runbook 一起使用。

1.3 Sun i-Runbook 服务企业版服务结束

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。

1.3.1 活动前提条件

- 所有活动已完成

1.3.2 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摘要或列表。
- 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。该位置应只包括一座建筑物，并且 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 的服务条款假定：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。
 - 客户所需的任何 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授予，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