

Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

サービス一覧: Sun i-Runbook サービス Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

JAPAN

1 概要

この固定料金のサービス（以下「サービス」）で、サンは、Web ベースの Sun i-Runbook サービス Enterprise Edition をお客様のデータセンターに導入します。また、Sun i-Runbook サービスの各ページを機能させるのに必要な Web サーバーを提供、インストール、設定します。お客様の詳細情報に合わせて Sun i-Runbook サービスをカスタマイズし、お客様提供のエクスペローラ構築レポートを統合します。補足文書の追加や Sun i-Runbook サービスの維持管理なども含め、主要スタッフに対する情報の譲渡を行います。

このサービスでは、次の作業を行います。

- お客様の要件の確認。
- お客様が提供する適切なホストでの、Web ベースの Sun i-Runbook サービス Enterprise Edition の提供、インストール、設定。
- お客様が提供する適切なホストでの、Web サーバーの提供、インストール、設定（必要な場合）。
- 担当者やサービス契約の詳細などお客様固有の詳細情報を含めるための、Sun i-Runbook サービスのカスタマイズ。
- エクスプローラリーダーの設定とお客様提供のエクスペローラ構築レポートの統合。
- お客様の主要スタッフに対する Sun i-Runbook サービスの各種機能のデモ。
- 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 サービス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。

通常、Sun i-Runbook サービス Enterprise Edition は 2 営業日以内にインストールされます。

サンは、サービスの提供にあたり、次の作業を実行します。

- サービスの開始 - 標準
- Sun i-Runbook サービス Enterprise Edition の導入
- サービスの終了 - 標準

サービスの成果物（以下「成果物」）の概要

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition のインストールと設定
- Sun i-Runbook 用の Web サーバーのインストールと設定
- 引渡しと完了の証明書の承認

1.1 サービスの開始 - 標準

サンは、お客様の主要担当者と相談してプロジェクトの進め方を確定し、役割、責任、およびスケジュールについて協議します。サンとお客様は、使用可能なワークスペースや、サンが本サービスを提供するために必要な電話、コピー機、FAX、LAN 接続、テープドライブ、会議室、および印刷機器を使用できるかどうかなど、リソースの問題を確認します。

1.2 Sun i-Runbook サービス Enterprise Edition 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。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、総合的な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 Enterprise Edition 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。

- Java テクノロジベースの Sun i-Runbook Enterprise Edition フレームワークの提供、インストール、設定。
- Sun i-Runbook の各ページを機能させるための Web サーバーのインストールと設定、またはお客様の既存の Web サーバーの調整 (必要な場合)。
- ハードウェアインストールに適した Sun i-Runbook モジュール (最大 10 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 のカスタマイズ。
- エクスプローラリーダーの設定とお客様提供のエクスプローラ構築レポートの統合。
- 検索エンジンのインデックス作成、定期的にインデクサーを実行するための Solaris スクリプトの cron ジョブの設定 (必要な場合)。
- 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。

1.2.1 作業の成果物

- Sun i-Runbook - Enterprise Edition のインストールと設定。
- Web ベースの Sun i-Runbook Enterprise Edition の提供。サービス一覧の「前提事項」の項で定めるライセンス規定に従う場合のみ使用できます。
- Sun i-Runbook 用の Web サーバーのインストールと設定。

1.3 Sun i-Runbook サービス Enterprise Edition サービスの終了

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。

1.3.1 作業の前提条件

- すべての作業の完了

1.3.2 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) の概要またはリスト。
- ・ 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に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。
- ・ 適用範囲の変更要求をすべて承認します。
- ・ 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人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。
 - ・ お客様に必要なサンのソフトウェアはすべて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付与されないかぎり、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、サンからの申込ではありません。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