

## Service Listing: Sun i-Runbook Service, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

### 서비스 목록: Sun i-Runbook 서비스, Enterprise Edition

WW-PS-IRB-ENT

한국

#### 1 개요

Sun은 본 정액 서비스("서비스")에서 고객 데이터 센터에 하나의 웹 기반 Sun i-Runbook 서비스 Enterprise Edition을 배포합니다. Sun은 또한 Sun i-Runbook 서비스 페이지를 제공하는 데 필요한 웹 서버를 제공, 설치 및 구성합니다. Sun은 Sun i-Runbook 서비스를 고객의 세부 사항에 맞게 맞춤화하고 고객이 제공한 탐색기 빌드 보고서를 통합합니다. Sun은 주요 담당자에게 정보를 전달합니다. 여기에는 추가적인 문서를 추가하고 Sun i-Runbook 서비스를 유지보수하는 일이 포함됩니다.

이 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- 고객의 요구 사항 검토.
- 고객이 제공한 적절한 호스트에서 웹 기반 Sun i-Runbook 서비스 Enterprise Edition을 제공, 설치 및 구성.
- 필요한 경우 고객이 제공한 적절한 호스트에서 웹 서버를 제공, 설치 및 구성.
- 연락처 및 서비스 계약 세부 정보와 같은 고객별 세부 사항을 포함하도록 Sun i-Runbook 서비스 맞춤화.
- Explorer Reader 설치 및 고객이 제공한 탐색기 빌드 보고서 통합.
- Sun i-Runbook 서비스 특징 및 기능을 고객 주요 직원에게 시연.
- Sun이 제공한 템플릿과 지침을 사용하여 콘텐츠와 문서를 Sun i-Runbook 서비스에 추가하는 방법에 대한 정보 전달.

Sun i-Runbook 서비스의 Enterprise Edition은 일반적으로 업무일 기준 2일 내에 설치됩니다.

Sun은 다음과 같은 과정을 통해 고객에게 서비스를 제공합니다.

- 서비스 개시 - 표준
- Sun i-Runbook 서비스, Enterprise Edition 배포
- 서비스 종료 - 표준

제공되는 서비스 자료("제공 서비스"):

- 설치 및 구성된 Sun i-Runbook - Enterprise Edition
- Sun i-Runbook에서 사용하기 위해 설치 및 구성된 웹 서버
- 서명된 전달 및 완료 증명서

#### 1.1 서비스 개시 - 표준

Sun은 주요 담당자와 상의하여 프로젝트 접근 방법, 역할과 책임에 대해 논의하고 작업 일정을 확정합니다. Sun과 고객은 이 서비스를 제공하기 위해 Sun이 요청한 작업 공간, 전화기, 복사기, 팩스, LAN 연결, 테이프 드라이브, 회의실 및 인쇄 장비를 검토합니다.

## 1.2 Sun i-Runbook 서비스, Enterprise Edition 배포

Sun i-Runbook은 고객의 데이터 센터 구성 요소에 맞춘 웹 기반 시스템 관리 절차 모음입니다. 절차는 Sun 우수 사례이며 구성 요소 및 응용 프로그램 시작과 종료, 일반 관리 작업, 유지보수 작업, 문제 해결 및 복구 작업, 참조 정보와 같은 주제를 다룹니다. 이 절차는 탐색하기 쉬운 모듈로 정리되며, 포괄적인 최종 사용자 설명서 및 기술 설명서로 보완됩니다.

Sun i-Runbook, Enterprise Edition은 검색 메커니즘, Explorer Reader(Explorer 시스템 빌드 보고서를 웹에서 볼 수 있음), 그리고 고객이 Sun i-Runbook에 콘텐츠를 추가하도록 하는 Java 기술 기반 프레임워크를 제공합니다. 지침 및 템플릿이 포함됩니다.

Sun i-Runbook 배포에는 다음이 포함됩니다.

- Java 기술 기반 Sun i-Runbook Enterprise Edition 프레임워크 제공, 설치 및 구성.
- 필요한 경우 웹 서버 설치 및 구성, 또는 고객의 기존 웹 서버를 수정하여 Sun i-Runbook 페이지 서비스.
- 하드웨어 설치에 해당하는 Sun i-Runbook 모듈 최대 열(10) 개.
- 고객의 담당자 및 서비스 계약 세부 사항을 반영하기 위한 Sun i-Runbook 맞춤화.
- Explorer Reader 설치 및 고객이 제공한 탐색기 빌드 보고서 통합.
- 검색 엔진 인덱싱 및 필요한 경우 정기적으로 인덱서를 실행하도록 Solaris 스크립트 크론 작업 설정.
- Sun i-Runbook 특징 및 기능을 고객 주요 직원에게 시연.
- Sun이 제공한 템플릿과 지침을 사용하여 콘텐츠와 문서를 Sun i-Runbook에 추가하는 방법에 대한 정보 전달.

### 1.2.1 평가 과정 제공 서비스

- 설치 및 구성된 Sun i-Runbook - Enterprise Edition.
- 서비스 목록의 가정 섹션에 있는 라이선스 조항에 명시된 대로만 사용할 수 있는 하나의 웹 기반 Sun i-Runbook Enterprise Edition을 고객에게 제공.
- Sun i-Runbook에서 사용하기 위해 설치 및 구성된 웹 서버.

## 1.3 Sun i-Runbook 서비스, Enterprise Edition 서비스 종료

다음은 위해 Sun과 고객 간의 프로젝트 종료 회의가 열립니다.

- PID에 의한 수정 및 후속 변경 관리 작업을 포함한 모든 서비스 전달을 확인합니다.
- 필요한 지원 업무가 포함되었는지 확인합니다.
- 모든 현재 프로젝트 문제가 종결되었는지, 또는 프로젝트 종료 후에도 이러한 문제가 계속 관리된다는 계약이 있는지 확인합니다.
- 서비스 완료를 문서화한 서비스 완료서에 서명합니다.

### 1.3.1 작업 선행 조건

- 모든 작업 완료

### 1.3.2 평가 과정 제공 서비스

- 서비스 완료서

## 2 고객 책임

고객은 Sun 측에 다음을 제공해야 합니다.

- 다음 작업을 수행할 수 있는 프로젝트 관리자.
  - 프로젝트 관리자의 교육 및 지도(Sun이 요청할 경우)를 제공합니다.
  - 서비스를 제공하기 위해 Sun이 필요로 하는 정보와 자료를 제때에 제공합니다.
  - 서비스를 제공하는 동안 Sun이 즉시 연락을 취할 수 있도록 현장에 있어야 합니다.
  - 고객측 프로젝트 직원과 협의하여 모든 필요한 프로젝트 회의를 조정합니다.
  - 이 서비스의 결과로 생성된 제공 서비스를 수령합니다.
  - 상부 직속 보고 절차 준비 동안에는 필요한 허가를 수행합니다.
- Sun의 직원을 위한 작업 공간 뿐 아니라 전화, 복사기, 팩스, 회의실, 인쇄기 사용 권한.
- 고객의 관련 비즈니스 요구 사항 목록 또는 요약과 모든 관련 서비스 레벨 계약서.
- 비즈니스, IT, 운영 요원을 비롯한 주요 담당 직원에 대한 연락처.
- Sun의 요청에 따른 Sun의 서비스 제공에 필요한 주차 및 시설 사용 허용.
- Sun이 요청하는 모든 정보에 대하여 제때에 응답(Sun의 서비스 제공 일정에 부정적 영향을 미치지 않는 기간 내에 Sun에 제공되어야 함).
- Sun에서 제공하지 않은 장비 및 서비스 제공업체의 정보 및 지원 요청 시 제때에 Sun 측에 제공(Sun의 서비스 제공 일정에 부정적인 영향을 미치지 않는 기간 내에 Sun에 제공해야 함).
- 서비스 제공과 관련하여 고객이 사용 중인 모든 관련 운영 성능 기준에 부합해야 합니다.
- 서비스 관련 문서 검토 자료를 제때에 제공(Sun의 서비스 제공 일정에 영향을 미치지 않아야 함).
- 고객은 Sun 프로젝트 직원에게 서비스와 관련한 중요한 결정을 위한 관리 및/또는 기술 자원에 대한 접근 권한을 제공합니다. 모든 "결정 요청" 메모는 24시간 반송 요청이 있습니다.
- 고객은 Sun이 요구할 경우 타사 공급업체 및 기타 고객 자원에 제때에 접근할 수 있도록 필요한 모든 지원을 제공합니다.
- 고객은 Sun이 요구할 경우 Sun 프로젝트 직원에게 모든 프로젝트 관련 문서에 대한 접근 권한을 제공합니다.
- 고객은 범위에 대한 모든 변경 요청을 승인해야 합니다.
- Sun 측에 제때에 응답을 제공할 수 없거나 기타 고객의 비준수가 정해진 시간 내에 서비스를 제공하는 데 부정적인 영향을 미칠 경우를 대비한 연락처 정보를 포함한 상부 직속 보고 절차("상부 직속 보고 절차").

## 3 Sun 책임 사항

Sun은 서비스를 위한 프로젝트 관리자를 지정하고 고객의 프로젝트 관리자와 함께 프로젝트 관리 작업을 조정합니다. Sun의 프로젝트 관리자는 이 서비스를 위한 모든 작업 및 서비스 조정에 대해 기본적인 책임을 집니다. 여기에는 자원 일정 관리, 프로젝트 작업 확인, 그리고 서비스가 이 서비스 목록 및 모든 관련 일정 범위 내에 있는지 확인하는 일이 포함됩니다. Sun의 프로젝트 관리자는 이 서비스에 대한 Sun의 단일 연락 담당자 역할을 합니다.

## 4 가정

Sun은 이 서비스 목록의 다른 곳에 명시된 사항과 함께 다음 가정을 근거로 서비스를 수행합니다. 이러한 가정이 잘못되었거나 불완전한 것으로 드러난 경우, 또는 고객이 이 서비스 목록에 정해진 고객 책임을 충족하지 못한 경우 Sun은 서비스의 가격, 범위 또는 일정을 수정할 권한을 가집니다.

- 고객은 서비스에 적용되는 모든 타사 소프트웨어에 대한 유효한 라이선스 및 Sun이 소프트웨어를 사용하는 데 필요한 모든 라이선스를 보유하고 있습니다.
- 달리 명시되지 않는 한 Sun은 한 지역에서만 서비스를 수행합니다. 한 지역은 한 건물로 구성됩니다. Sun은 독자 재량에 따라 하나 이상의 서버 또는 스토리지 하위 시스템이 있는 위치가 사실상 하나의 위치인지 여부를 결정할 권리가 있습니다. 추가 현장 방문에 대해서는 해당 시점의 Sun 시간 및 자재("T&M") 요율을 기준으로 추가 출장 및 공임이 부과됩니다.
- 모든 서비스 일정 예상은 사용할 수 있는 정보를 기반으로 하는, 상업적으로 타당한 Sun의 기술적 판단을 반영합니다. 실제 서비스 기간은 다를 수 있습니다.
- 고객은 해당 분야(예: Solaris 시스템 관리자 분야)에 대한 소정의 교육을 이수한 공인 Sun 지원 요원을 확보해야 합니다.
- Sun의 해당 서비스 조항은 Sun이 서비스를 제공하기 전에 고객이 제안된 현장에서 정기적으로 백업을 수행한다고 전제합니다. Sun은 서비스 제공에서 고객의 데이터와 관련한 어떠한 책임도 지지 않습니다.
- 회의는 상호 합의한 날짜, 시간 및 장소에서 수행됩니다.
- Sun은 재량에 따라 적합하다고 판단될 경우 하청 업체를 통해 원하는 서비스를 제공할 수도 있습니다.
- 서비스는 Sun과 고객이 상호 합의한 날짜에 시작됩니다.
- 본 서비스 목록에 명시된 작업 및 제공 서비스는 고객에게 제공됨과 동시에 고객이 이를 수락하는 것으로 간주됩니다.
- Sun은 이 서비스 목록에 구체적으로 정해진 서비스만 인수하고 제공합니다.
- Sun에 의해 달리 명시되지 않는 한 Sun에서 처음으로 현장을 방문하기 최소 일주일 전에 Sun에서 요청한 모든 서비스 관련 문서가 제공되어야 합니다.
- 모든 작업은 정상 업무 시간 동안 완료되어야 합니다.
- Sun은 고객이 정하고 Sun의 인증된 대표가 서면으로 동의한 이러한 중요한 시간 프레임에 충족하기 위해 상업적으로 타당한 노력을 기울입니다.
- 서비스에서 제안하는 프로젝트 권장 사항의 구현은 본 서비스 목록의 범위에 포함되지 않습니다.
- 고객은 서비스 개시 24시간 이내 또는 Sun 담당자의 현장 도착 중 더 빠른 시간에 고객 데이터 센터와 모든 필요한 문서 및 시스템에 대한 액세스 권한을 제공해야 합니다. Sun 담당자가 이 시간 내에 데이터 센터 또는 모든 필요한 문서에 액세스할 수 없는 경우 데이터 센터 또는 문서에 액세스할 수 없는 기간에 대해 해당 시점의 Sun T&M 요율을 기준으로 매일 또는 시간 단위로 고객에게 요금이 부과됩니다. 고객이 물리적 또는 문서 액세스 권한을 부여하지 않아 Sun 담당자가 현장을 떠나 돌아가야 할 경우 해당 시점의 Sun T&M 요율을 기준으로 왕복 출장비가 고객에게 부과됩니다.
- 고객에게 제공되는 모든 빌드 사양, 설계 사양, Runbook, 운영 설명서, 아키텍처 보고서, 시스템 설계 문서, 맞춤 스크립트, 테스트 계획 및/또는 기타 문서(통칭 "서비스 항목")는 Sun 지적 재산, Sun 기밀 정보 및 영업 비밀을 포함하며 다음에 따라 변경될 수 있습니다.

- Sun은 이 서비스 목록에 대해 위에서 정해진 국가에서 고객의 자체 내부 업무를 목적으로 서비스 항목을 사용 및 재현하기 위한 비독점적이며 양도 불가능한 제한적인 라이선스를 고객에게 제공합니다. 이 라이선스는 다음으로 제한됩니다. (1) 서비스 항목이 제공된 하드웨어 및 소프트웨어의 고객 내부 실행 및 서비스 (2) 모든 Sun 재산권 통지를 수정하지 않고 재현하는 고객 (3) 하나의 Runbook 온라인 복사본을 보관 목적으로만 만드는 고객 (4) 서비스 항목의 사용자 수 및 복사본 수에 상응하는 요금을 지불한 고객 또한 Sun은 모든 권리, 자격 및 소유권을 보유합니다. 여기에는 모든 지적 재산권, 모든 아이디어, 개념, 전문 지식, 프로그램, 시스템, 방법론, 데이터 또는 기타 모든 서비스 항목에서 실행하기 위해 구현된 기반 자료가 포함되며 이에 제한되지 않습니다. 고객은 서비스 항목을 2차 라이선스로 제공하거나 배포, 할당, 재판매 또는 양도할 수 없습니다.
- 고객은 필요한 모든 Sun 소프트웨어를 별도로 획득해야 하며, 이는 지불 조건을 포함하되 이에 제한되지 않는 별도 라이선스 계약 대상입니다. 본 서비스 목록이 Sun 소프트웨어를 사용할 라이선스를 부여하는 것은 아닙니다.
- Sun은 이 서비스 목록에 있는 Sun 소프트웨어 또는 서비스 항목에 대해 업그레이드 또는 업데이트를 포함하되 이에 제한되지 않는 지원을 제공하지 않습니다.
- 인증된 Sun 대표에 의해 서면을 통해 명시적으로 동의되지 않은 한 타사 사이트에서 서비스 항목을 사용하기 위한 라이선스는 부여되지 않습니다.
- 적용 가능한 법이 허용하는 최대한의 범위에서 고객은 서비스 항목을 수정, 역컴파일, 분해, 해독, 또는 기타 역엔지니어링할 수 없습니다.
- 전달 시점에서 하드웨어 및 소프트웨어를 포함하여 제공된 제품에 대한 관리 책임은 고객에게 이전됩니다. 이후 Sun은 고객이 보유했으며 해당 요금 지불에 따르는 지원 계약에 따라 Sun의 책임에 준하는 제공 서비스에 대해서만 작업을 수행합니다.
- Sun은 이 서비스 목록에 명시된 모든 작업을 완료하고 모든 서비스를 제공한 경우 고객은 Sun의 서비스 완료서에 서명합니다. 단, 서비스 완료서에 고객에 서명하지 않아도 서비스 수락과는 관계가 없습니다.

이 서비스는 서비스 제공을 규정하는 고객의 기존 Sun 서비스 계약의 적용을 받습니다. 서비스 제공을 규정하는 Sun 서비스 계약이 없는 경우, Sun의 서비스 제공에는 [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms)의 규정이 적용됩니다. 본 서비스 목록 또는 SOW는 Sun에 의한 청약이 아닙니다. 상기한 서비스는 특별히 명시되지 않는 한 위에서 언급된 국가에만 해당됩니다. 본 서비스 목록 또는 계약 내역에서 "고객"은 서비스를 받을 자격이 있는 당사자를 의미합니다. 본 서비스 목록의 다른 모든 명시된 조항은 고객이 Sun과 맺은 기존 서비스 계약에 명시된 내용, 또는 [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms)에 있는 판매 조항 중 적용되는 항목에 부합합니다.

최신 개정일: 2009년 5월