

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

WW-PS-IRB-STD

### 服務清單：Sun i-Runbook 服務（標準版）

WW-PS-IRB-STD

#### 台灣

## 1 內容

在此固定價格服務（下文稱「服務」）中，Sun 將在客戶的資料中心部署一個網路型的 Sun i-Runbook 服務（標準版）。Sun 將使用客戶的詳細資料來自訂 Sun i-Runbook 服務。Sun 將向主要人員執行資訊傳送，包括新增其他文件和維護 Sun i-Runbook 服務。

此服務包括：

- 檢查客戶的需求。
- 在客戶提供的合適主機上提供、安裝和配置網路型的 Sun i-Runbook 服務（標準版）。
- 自訂 Sun i-Runbook 服務以納入客戶特定的詳細資料（例如連絡人與服務合約詳細資料）。
- 向客戶主要員工示範 Sun i-Runbook 服務的特性與功能。
- 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 服務的相關資訊。

Sun i-Runbook 服務（標準版）通常會在 0.5 個工作日之內完成安裝。

Sun 將透過執行下列活動來交付本服務：

- 服務啓始 — 標準
- Sun i-Runbook 服務（標準版）部署
- 服務終止 — 標準

服務交付項目的摘要（下文稱「交付項目」）：

- 已安裝且已配置的 Sun i-Runbook — 標準版
- 已簽名的移交與交付證書

### 1.1 服務啓動 — 標準

Sun 會諮詢主要客戶連絡人以確定專案實施方法，並討論任務、責任及工作排程。Sun 將與客戶檢查資源相關事項，例如 Sun 要求的用以交付服務所需的可用工作空間、電話、影印機、傳真、LAN 連線、磁帶機、會議室及列印設備。

### 1.2 Sun i-Runbook 服務（標準版）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啓動與關閉、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。這些程序排列為易於瀏覽的模組，並補充有完備的一般使用者手冊和技術手冊頁面。

Sun i-Runbook 標準版提供 HTML 網路索引與模組網頁，以及 PDF 文件格式的一般使用者手冊。

Sun i-Runbook 的部署包括：

- 提供、安裝和配置 Java 技術型的標準版 Sun i-Runbook 架構。
- 硬體相應的 Sun i-Runbook 模組安裝，最多可安裝十 (10) 個模組。
- Sun i-Runbook 的自訂（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。

### 1.2.1 活動交付項目

- 已安裝且已配置的 Sun i-Runbook — 標準版。
- 為客戶提供一個網路型標準版 Sun i-Runbook，僅可依照服務清單中「假設」一節的授權規定所述進行使用。

## 1.3 Sun i-Runbook 服務（標準版）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）。

### 1.3.1 活動前提

- 所有活動均已完成。

### 1.3.2 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摘要或清單。
- 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（即在不會負面影響 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（即在不會負面影響 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（即在不會負面影響 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 的服務條款假定在 Sun 提供服務之前，客戶已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人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。
  - 客戶所需的所有 Sun 軟體必須分別取得，且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授權，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 簽訂規範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