

SunSpectrum™ Service Plans



[Sun System Service Plans for Solaris™]



Sunは精力的に活動を続けるスタッフを擁して世界規模のサポート基盤、賞賛を受けたオンライン・サービスやリモート・システム・サービスを提供し、100万以上のシステム・サポートに携わっています。Sunのサポート・サービスによって得られるメリットは計り知れません。包括的なシステム・サポートを実現し、Sunの堅牢なシステムを補完するのがSunSpectrum™ Service Plansです。SunSpectrum Service Plansはサーバやワークステーションを問わず、お客様がご利用になられているSunのハードウェアとSolaris OSの両方をカバー可能な、完全に統合されたワン・プライスのサービスを提供します。Sunのストレージ・システムをご利用になられているお客様もリモート・レスポンスだけでなく、より優れた相互運用性を支援するため、ご利用の環境に応じてカスタマイズされたサービスを受けることが可能です。

Highlights

- ハードウェアとSolaris™ OS*1のサポートを統合し、包括的に安心を提供
- 導入しているSunのシステムに応じて柔軟なサポートを提供。製品ごとにワン・プライスで提供
- プロアクティブにシステムを管理できるリソースを提供し、理想的なシステム環境とビジネス環境の実現を支援
- 各システムの重要性に応じてサービスレベルを柔軟に選択可能
- 独立系ソフトウェア・ベンダ(以下「ISV」という)と相互に協力し、マルチベンダ環境特有の問題に対応
- データ保護ポリシーに則った管理統制環境を確立し、機密データをセキュアに保護
- 機密データを保存しているディスクや部品を障害から守りセキュリティ・リスクを最小化
- 信頼と実績：Sunは製品サポートに関して顧客から高い賞賛を受けていることを数多くの調査結果が裏付け*2
- 卓越したROIを実現*3

*1 Open Solaris OSを含む

*2 TNS Prognostics Research, 2006

*3 2005年4月のForrester ResearchによるBased on Total Economic Impact of SunSpectrum Service Plans調査

SunSpectrum Platinum™

ミッションクリティカルなSunのシステムに対する包括的サポート

- 24時間365日のテクニカル・サポートとオンサイト・サービス
- システム・ヘルス・チェック・サブスクリプションの提供
- 相互運用性サポート
- Solaris OSリリースと、オンデマンド・アップデート
- システム管理リソースの提供

以下に該当する場合は本サービスを選択ください

- ミッションクリティカルな環境を運用している
- 24時間サービス／サポートの必要性を感じている
- 予防的なアプローチや迅速なソリューション提供に重点を置いている

SunSpectrum Gold™

Sunのシステムを幅広くサポートする、オールインワン・サービス

- 24時間365日のテクニカル・サポート
 - 相互運用性サポート
 - Solaris OSリリースと、オンデマンド・アップデート
 - システム管理リソースの提供
 - 通常の営業時間を延長してのハードウェア・サービス
- 以下に該当する場合は本サービスを選択ください
- ミッションクリティカルな環境を運用している
 - 24時間365日の電話サポートと、相互運用性に関する迅速な電話応対を必要としている
 - オンサイトでのサービス／サポートを必要としている(24時間までは不要)
 - OSのアップデート／オンライン・リソース／サポート情報告知サービスなど、ベーシックなサービスを必要としている

SunSpectrum Silver™

Sunのシステムに対する、ベーシックな保守とサポート

- 平日9:00～17:30、回数制限なしのテクニカル・サポート

- お客様が定義した影響度に基づいた、電話でのオペレータによる直接応対
- 4時間以内でのハードウェア・サービス
- Solaris OSリリースとオンデマンド・アップデート
- システム管理リソース

以下に該当する場合は本サービスを選択ください

- 専門的なテクニカル・サポートと、緊急時における迅速な対応
- 通常の営業時間内のサポートを必要としている
- OSのアップデート／オンライン・リソース／サポート情報告知サービスなど、ベーシックなサービスを必要としている

SunSpectrum Bronze™

セルフ・メンテナンスに特化したサポート・サービス

- 平日9:00～17:30、回数制限なしのテクニカル・サポート
 - 部品の修理サービス
 - Solaris OSリリースとオンデマンド・アップデート
 - オンラインでのテクニカル・リソース提供
 - サポート情報告知サービス
- 以下に該当する場合は本サービスを選択ください
- Sunのオンサイト・ハードウェア・サービスを必要としない
 - 自社でハードウェアの修理や保守が可能
 - 互換パーツの入手／OSのアップデート／オンラインによるリソース提供など、基本的なサポート・サービスのみを希望

SunSpectrum Service Plans

リファレンス・ガイド

統合システム・サポート

● 電話&オンライン・サポート **P C S B**

選択いただいたサービスの提供時間に応じてテクニカル・サポートを提供します(要請回数の制限なし)。影響度の決定プロセスを通じて、対応時間と直接の電話応対をお客様が定めることができます。上位のプランへ移行した場合、サービス提供時間の拡大／より迅速な対応／より迅速な問題解決が可能になります。

ハードウェア向けサービス

● オンサイト・サポート **P C S**

ハードウェア障害のうちオンサイトによる障害復旧支援が必要と判断する場合、その時点より「影響度の指定とSunの対応時間(オンサイト・サポート)」に従い、Sunのエンジニアを対象製品の設置先に派遣し、障害の復旧に当たります。

● 影響度の指定とSunの対応時間 **P C S B**

お客様(サポート依頼者)は、その障害が及ぼす影響度を指定した上で「サポート・リクエスト」を発行することが可能です。影響度1とは「システムダウンおよび使用不可能な状態」、影響度2とは「使用可能であるが早急に対処すべき障害」、影響度3とは「1、2以外の一般的質問／相談」を指します。

	影響度	Platinum	Gold	Silver	Bronze
電話&オンライン・サポート	1	その場で対応	その場で対応	その場で対応	4時間以内
	2	その場で対応	2時間以内	2時間以内	4時間以内
	3	その場で対応	4時間以内	4時間以内	4時間以内
オンサイト・サポート	1	2時間以内	4時間以内	4時間以内	
	2	4時間以内	1営業日以内	1営業日以内	
	3	相談の上対応	相談の上対応	相談の上対応	

● 不具合部品の交換 **P C S B**

Sunは、ハードウェア部品の交換が必要と自ら判断した場合、代替部品(一部バッテリー等の消耗品を除く)を対象製品の設置先に発送します。Sunのエンジニアは、お客様自身にて交換いただくものとしてSunが指定した部品、およびBronzeの場合を除き、当該不具合部品の交換作業を行います。

● 技術変更の実施 **P C S B**

Sun製システムにおける技術的変更や修正(FCO:Field Change Orders)を定期的に評価し、推奨対策が対象システムにおいて有効であると判断する場合、これをお客様に報告します。

*FCO指定の実施方針により報告の方式が異なります。

各種サービスの詳細

P =SunSpectrum Platinum **G** =SunSpectrum Gold
S =SunSpectrum Silver **B** =SunSpectrum Bronze

ソフトウェア向けサービス

● 相互運用性サポート **P G**

・Sunベンダ統合プログラムSunVIP™

Sunは、独立系ソフトウェア・ベンダ(以下「ISV」という)と相互に協力し、マルチベンダ環境特有の問題に対応します。SunVIPの対象となるソフトウェアは、本サポート契約の対象システム上で稼動するSun認定ISVソフトウェア製品となります。本カタログ発行日現在のSunVIP対象ISVは、Oracle, SAP, Baan, IBM (DB2)の4社です。参加ISVの最新情報につきましては、ご契約時にお問い合わせください。

● 最新版Solaris OSの提供 **P C S B**

最新のSolaris OSリリースと、それに関連したドキュメントが提供されます。メジャー・リリースは通常メディア・キットが送付されますが、ダウンロードもしくはSun Update Connectionによる提供がデフォルトとなっています。必要なコストをお支払いいただくことで、常にメディア・キットによる提供も可能です。

Solaris 10 OSの最新機能を利用でき、Solaris 8 OSやSolaris 9 OSからの個別のアップグレード・ライセンス費用やSolaris 10 OSのソフトウェア・サブスクリプション費用が不要になります。

● バンドル・ソフトウェア&エンベディッド・ソフトウェアの提供 **P G S B**

Sunは、Sunがサポートしているソフトウェアとともに販売される「バンドル・ソフトウェア」、または対象システムの不可欠要素として初めから組み込まれている「エンベディッド・ソフトウェア」をサポートの対象として扱うとともに、そのメジャー・リリース版が作成された場合、Sunが指定する方法で、ソフトウェアおよびライセンスを提供します。

● パッチ・リリース・アクセス **P C S B**

Sun製ソフトウェア向けにSunが発行するパッチ・プログラムを、知識データベースSunSolve Online™にて提供します。

オンライン・システム管理リソース

● オンライン・サポート・ポータルサイトへのアクセス権 **P C S B**

システム運用に役立てていただける各種機能をサポート・サービス・ポータルサイトにて提供します。以下は現時点でご利用いただける機能例となります。

- ・サポート・リクエストの発行
- ・サポート・リクエストの進捗状況確認
- ・ご契約内容の表示
- ・最新版ソフトウェアのダウンロード

● 知識データベースSunSolve Online **P G S B**

お客様とSunとの間で別途取り交わされる契約の定めに従い、お客様は、内部利用に限り、SunSolve Onlineを24時間365日利用可能です。SunSolve Onlineが提供する内容は以下となります。

- ・バッチ・プログラムの提供
- ・バグ・レポート
- ・症例／解決方法
- ・情報提供ドキュメント
- ・質問&回答集(FAQ)
- ・ホワイトペーパーおよび技術情報

最新の提供内容につきましては、下記URLへアクセスの上、ご確認ください。

<http://jp.sunsolve.sun.com/>

リモート・システム・サービス

● リモート診断 **P G S B**

Sun Net Connectの最新版を使用して、Sunからリモートで障害診断／分析／修復作業などが可能となります。Sunからのアクセスはお客様からの許可制となっており、2社間の通信は128bit Keyを使ったSSLで暗号され、セキュリティ対策も万全です。

構成分析サービス

● Sun System Analysis **P**

SunSpectrum PlatinumにはSun System Analysisのサブスクリプションが付帯しています。オンデマンドの強力な構成分析サービスであり、ミッションクリティカルなシステムにとって必要不可欠なサービスです。セキュアかつ操作性に優れたインターフェースによって提供されるレコメンデーションは、リスクに準じた優先順位付けが行われています。優れた独自の機能を備えたSun System Analysisを利用することで、よりプロアクティブなシステム管理が可能になります。

最新情報と教育サービス

● サポート情報告知サービス(Sun Alerts, BigAdmin News Letter) **P G S B**

Sunが修理を行っている対象製品に関しては、サポート情報としてSun Alertsが提供されます。この早期警告システムを利用し速やかに対応を進めることで、リスクの最少化が可能です。また、SunではBigAdmin News Letterのスペシャル・コンテンツで、最新のSun System Service Planの情報も提供しています。SunとのダイレクトなコミュニケーションやSun Alertsによって、常に最新の状態に保たれたシステムをご利用いただけます。

● eLearning Library **P G S B**

Sunのエデュケーション・サービスとのコラボレーションにより、SunSpectrumメンバーは追加費用なしでWebベースのSolaristトレーニング・モジュールをご利用いただけます。この優待トレーニングを受講いただくことで、テクノロジーの変化に柔軟に対応することが可能になります。

● トレーニング・クレジット **P G S B**

Sunのエデュケーション・サービスのトレーニング・プログラムに使用できるクレジットを提供します。Sunの教室型トレーニング／Web型トレーニング／CD教材、その他について柔軟に使用することが可能です。教育サービスをお申し込み時に、合計金額からクレジット額を差し引いてご利用いただけます。

■ 推奨オプション

Sun™ Data Protection Services

様々な法令に遵守し、不要になったディスク内部の機密データをセキュアに保護

情報保護のためのディスク保持サービス(英語名 Sun Data Protection Services)は、障害が発生し保守サービスとして取り外したお客様の磁気ディスク装置を、お客様自身で保持していただけるSunSpectrum Service Plansのオプション・サービスです。

● 特長と利点

取り外したお客様のディスクをそのまま保持いただけます。

通常、SunSpectrum Service Plansのご契約にて実施するサービスでは、取り外す「障害が発生したディスク装置」はSunに戻りますが、2005年に施行された個人情報保護法に基づき、お客様ご自身で色々な情報が記録されたディスク装置を最後まで管理したいというご要望を多くいただきました。このご要望にお応えすべく、本オプション・サービス契約にて交換後のディスク装置の所有権をお客様に得ていただくように致しました。これにより、お客様ご自身で定める基準においてデータの消去処理やその後のディスク装置の廃棄処理を行っていただくことが可能となります。

● シンプルでリーズナブルな契約体系

FRU/CRUの磁気ディスク装置を含むハードウェアの製品グループごとに定額が設定されます。SunSpectrum Service Plansと同時にご発注いただくことで、本サービスをそのオプション・サービス契約としてご利用いただけます。FRU/CRUの磁気ディスク装置を含まないハードウェアには課金されないためリーズナブルにご利用をいただくことが可能です。また、SunSpectrumのレベルには依存しないシンプルな価格体系になっています。

● 本オプション・サービスは、サイト単位で承ります。

本サービスはお客様による個人情報保護対策を目的とし、確実に安全な運用が必須となります。そのため、本オプション契約は対象のお客様サイト(同一住所)の全ての対象ディスク装置についてご契約をいただくをお願いしております。サイト内の特定のディスクのみ等のご契約は承りかねます。

注意事項

- 1) 本オプション・サービスは、Sunのエンジニアが保守契約に基づき不良と判断し、交換が必要と判断したディスク装置のみが対象となります。
- 2) 各種の予防保守による交換は対象外となります。
- 3) 本オプション・サービスは、既定の各種ディスカウント適用後の金額を基準としていただけます。
- 4) Sun StorEdge™ 99xx シリーズは対象外となります。

SunSpectrum Service Plans

	PLATINUM	GOLD	SILVER	BRONZE
基本サービス	ミッション クリティカル	ビジネス・ クリティカル	ベーシック・ サポート	セルフ・ サポート
電話&オンライン・サポートの受付 ⁽¹⁾⁽²⁾	24時間/365日	24時間/365日	平日 ⁽⁸⁾ 9:00-5:30	平日 ⁽⁸⁾ 9:00-5:30
電話&オンライン・サポートの対応 ⁽²⁾⁽³⁾	その場で対応	その場で対応	その場で対応	4時間以内
オンサイト・サポートの受付 ⁽¹⁾⁽²⁾	24時間/365日	平日 ⁽⁸⁾ 8:00-20:00	平日 ⁽⁸⁾ 9:00-5:30	
オンサイト・サポートの対応と対象商品 ⁽²⁾⁽³⁾	2時間以内/HW+SW	4時間以内/HW	4時間以内/HW	
影響度の指定	●	●	●	
不具合部品の交換	Sunのエンジニアが オンサイトにて交換 ⁽⁴⁾	Sunのエンジニアが オンサイトにて交換 ⁽⁴⁾	Sunのエンジニアが オンサイトにて交換 ⁽⁴⁾	Sunより部品を送付 お客様が交換後Sunに返送 ⁽⁵⁾
技術変更の実施	●	●	●	●
相互運用性サポート ⁽⁶⁾	●	●		
最新版Solaris OSの提供 ⁽⁷⁾	●	●	●	●
バンドル・ソフトウェア&エンベディッド・ソフトウェアの提供	●	●	●	●
パッチ・リリース・アクセス	●	●	●	●
オンライン・サポート・ポータルサイトへのアクセス権	●	●	●	●
知識データベースSunSolve Online	●	●	●	●
リモート診断	●	●	●	●
Sun System Analysis	●			
サポート情報告知サービス (Sun Alerts, BigAdmin News Letter)	●	●	●	●
eLearning Library	●	●	●	●
トレーニング・クレジット	●	●	●	●
拡張サービス				
24時間/365日のハードウェア・オンサイト・サポート		●		
Site Resident System Support Engineer	●	●	●	
Site Resident Field Engineer	●	●	●	
Onsite Parts Inventory	●	●	●	●
Solaris OS最新版メディアの提供	●	●	●	●
ディスク保持サービス	●	●	●	●

(1) 一部地域につきましては、Sunが標準と定めるサポート・プログラムのサービス内容をご提供できない場合(2時間以内のオンサイト対応など)があります。(2) 本サポート・プログラムにおいて問い合わせ回数、オンサイト依頼回数に制限はありません。(3) 受付/対応時間はそれぞれ影響度1の場合です。(4) 代替部品は、お客様自身にて交換いただくものとしてSunが指定した部品、およびBronzeの場合を除きSunのエンジニアが当該不具合部品の交換作業を行います。(5) 障害が特定された部品を先にSunまで送付いただき修理後返送することも可能です。(6) 相互運用性サポートの利用時には、SunSpectrum Platinum/Goldに加え、該当するISV提供のサポート契約を別途締結いただく必要があります。(7) ご契約に際しては、Solaris OSの最新版ライセンスの保有が必要です。(8) 平日とは、休祭日とSunの休日を除く月曜～金曜をいいます。



サン・マイクロシステムズ株式会社

本社 〒158-8633 東京都世田谷区用賀4-10-1 SBSタワー 電話(03)5717-5000(代)
 山王オフィス 〒100-6160 東京都千代田区永田町2-11-1 山王パークタワー12F 電話(03)4232-2400(代)
 神宮前オフィス 〒150-0001 東京都渋谷区神宮前2-4-11 電話(03)5843-1100(代)
 名古屋オフィス 〒460-0008 名古屋市中区栄3-7-22 栄928ビル6F 電話(052)264-4611(代)
 大阪支社 〒541-0052 大阪府中央区安土町1-8-15 野村不動産大阪ビル5F 電話(06)6265-5700(代)
 福岡オフィス 〒814-0001 福岡市早良区百道浜2-1-22 福岡SRPセンタービル9F 901-A 電話(092)834-0101(代)
 豊田営業所 〒471-0833 愛知県豊田市山之手5-73-1 山之手ビル7F 電話(0565)25-5701(代)
 ホームページ <http://jp.sun.com/>

Sunはチーム・マイナス6%に参加しています。



Sun Microsystems, Inc. 4150 Network Circle, Santa Clara, CA 95054 USA Phone 1-650-960-1300 or 1-800-555-9SUN Web sun.com

© 2009 Sun Microsystems, Inc. All rights reserved. ●Sun, Sun Microsystems, Sunのロゴマーク, Solaris, SunSpectrum Platinum, SunSpectrum Gold, SunSpectrum Silver, SunSpectrum Bronze, SunSolve Online, SunVIP, Sun StorEdgeは、米国Sun Microsystems, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。●本文中に記載の各社の社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

本誌は植林・森林認証取得木材
および古紙パルプ配合による再生
紙と「大豆インキ」を使用しています。



SunSpectrum Service Plans-02 0609/4P2K