



# SunSpectrum Gold

**Sun ONE**  
Open Net Environment

## PROAKTIVNÍ SLUŽBY PRO VAŠE SYSTÉMY, NA NICHŽ JE PLNĚ ZÁVISLÝ PROVOZ SPOLEČNOSTI

Systémy, na jejichž funkci plně závisí bezproblémový chod vaší společnosti, vyžadují technickou podporu širšího rozsahu než pouhé nápravy chyb v případě selhání. V jejich případě je potřeba takový typ podpory, jehož rámec umožňuje poukázat a napravit problémy systému v době, kdy ještě nemají dopad na jeho funkci a dostupnost. Pro úspěšné dosažení takové úrovně údržby systému je nutná pravidelná komunikace přímo s divizí technické podpory, a to nejen prostřednictvím hot-line. Úroveň SunSpectrum Gold<sup>SM</sup> společnosti Sun zabezpečuje daleko více než pouhou podporu po hlášení problému a pomůže vám aktivně spravovat klíčové systémy.

SunSpectrum Gold nabízí vyšší úroveň služeb. V rámci Služeb stálému zákazníkovi (Account Management) a Monitorování systému (System Monitoring) je možné identifikovat a vyřešit nesrovnalosti v systému dříve, než se stanou skutečnými problémy. SunVIP<sup>SM</sup> program rozšiřuje služby i nad rámec společnosti Sun a pomáhá řešit záležitosti spojené s celkovou funkcí komplexního systému a komunikací mezi jednotlivými částmi IT, a to na základě vaší žádosti. Služby technické podpory vám umožní udržovat systém přesně vyladěný za pomoci nejnovějších verzí a aktualizací softwaru. Součástí této úrovně podpory jsou samozřejmě i tradiční prvky od nepřetržitého servisu on-line po telefonu po výjezd technika

na místo zásahu do 4 hodin od obdržení podnětu v případě naléhavých záležitostí.

### SunSpectrum Gold vám pomůže:

- zkrátit dobu případného výpadku systému.
- aktivně spravovat systémy.
- zjednodušit řešení problémů.
- optimalizovat výkon systému a dostupnost.
- zvýšit jistotu – budete vědět, že Sun vám vždy pomůže.

V rámci SunSpectrum Gold je možno poskytnout i osobní technickou podporu dle přání zákazníka, proaktivní služby dle potřeby a technickou podporu, kterou zákazník očekává.

### HLAVNÍ BODY

- 5x12 (po-pá 8;00-20;00) zásah na místě s odezvou do 4 hodin
- 7x24 technická podpora po telefonu
- Zákazníkem definovaná priorita servisního zásahu
- Podpora softwaru včetně poskytování nových verzí
- Monitorování systému a jeho dálková diagnostika
- Program integrace technologií třetích stran (SunVIP)
- On-line servisní centrum (OSC)
- On-line přístup ke znalostní databázi SunSolve
- Přístup k softwarovým patchům
- Doporučené výměny nebo úpravy hardwaru (FCO)
- Diagnostická analýza vzdáleným přístupem
- Vedení provozního deníku

### DALŠÍ SLUŽBY PRO VYBRANÉ ZÁKAZNÍKY S LICENCÍ SUNSPECTRUM GOLD:

- Account Management, včetně ročních zpráv a kontroly systému.
- Plán servisní spolupráce.
- Monitorování událostí v systému.



# PERSONALIZOVANÉ SLUŽBY, KTERÉ VÁM USNADNÍ ŘÍZENÍ KLÍČOVÝCH SYSTÉMŮ

SunSpectrum Gold vám nabízí též preventivní služby, které vám pomohou zaznamenat problémy dříve, než způsobí neplánovaný výpadek systému. A pokud jste schopni nabídnout svým zákazníkům spolehlivý systém, vaše investice do technické podpory se vám mnohokrát vrátí.

## Technická podpora a servis hardwaru

Zákazník se službou SunSpectrum Gold má k dispozici technickou podporu a servis hardwaru v takovém rozsahu, že je schopen udržovat všechny systémy v chodu a nepřerušovat provoz celé společnosti. V rámci Priority 1 jsou telefonické či on-line požadavky řešeny přímo zkušenými pracovníky společnosti Sun, kteří jsou připraveni pomoci vyřešit technické záležitosti rychle a efektivně, a to po 24 denně 7 dní v týdnu. Můžeme poskytnout též vzdálené monitorování a diagnostikování systému, což napomáhá identifikaci komplexních problémů systému před výjezdem technika na místo zásahu. V případě potřeby urgentního zásahu na místě může přijít pracovník místní pobočky společnosti Sun do 4 hodin během tzv. rozšířené pracovní doby. Definiční rozšířené pracovní doby naleznete v tabulce služeb níže.

## Program integrace technologií třetích stran (Sun Vendor Integration Program - SunVIP)

Dnešní složitá systémová prostředí jsou někdy příčinou toho, že není jednoduché identifikovat zdroj problému. Skrývá se problém v aplikaci? Databázi? Na síti? Nebo je příčinou operační prostředí? Program SunVIP dává zákazníkům možnost řešit problémy spojené s provozem systému na jediném místě. Pokud nejste schopni identi-

fikovat zdroj problému sami, kontaktujte Sun. Pomůžeme vám odhalit příčinu. Pokud Sun zjistí, že příčina problému se nachází v produktu z rámce SunVIP a zákazník má uzavřenu odpovídající smlouvu o technické podpoře s prodejcem daného produktu, pracovníci společnosti Sun se sami spojí s prodejcem či výrobcem jménem zákazníka. Sun neuzavře řešení problémů v rámci SunVIP do té doby, než je jasné, že záležitost byla vyřešena k vaší plné spokojenosti. Program SunVIP pomáhá zajišťovat podporu bez zbytečných průtahů a časových prodlení a tím ještě více zjednodušuje údržbu systémů v plné funkci a se spolehlivou dostupností. O programu SunVIP i zúčastněných společnostech, jako např. Cisco, Oracle, BroadVision a i2 Technologies, se dozvíte na adrese [www.sun.com/service/support/servicealliance/sunvip.html](http://www.sun.com/service/support/servicealliance/sunvip.html).



## Služby stálému zákazníkovi (Account Management)

Plánování a stálá komunikace jsou nezbytně nutnými prvky pro zajištění optimálního výkonu systému ve vašem IT prostředí, na němž je závislý chod společnosti. Sun společně s vámi zpracuje Plán servisní spolupráce, ve kterém jsou uvedeny vaše speciální požadavky na technickou podporu. Vzhledem k zevrubné znalosti vašeho IT prostředí vám můžeme pomoci co nejlépe využívat systémy Sun, a to mimo jiné i informacemi o periodických modifikacích, pokud se týkají právě vašeho systému. Prostřednictvím ročních hodnotících setkání můžeme určit, zda je postup v souladu s plánem, ale také diskutovat o neřešených záležitostech a plánovat budoucí události nebo projekty. Služby Account Management jsou k dispozici vybraným zákazníkům se službou SunSpectrum<sup>SM</sup> Gold. V případě zájmu o podrobnější informace kontaktujte obchodního zástupce společnosti Sun nebo autorizovaného prodejce produktů Sun.

## Monitorování systému

Jednou z nejúčinnějších zbraní proti selhání systému je jeho aktivní monitorování. V rámci této služby mohou systémoví inženýři společnosti Sun monitorovat vaše klíčové systémy po celých 24 hodin denně. Díky nejmodernější globální komunikační infrastruktuře, která je schopna zajistit bezpečné a včasné upozornění na problémy, monitoruje Sun tisíce systémů svých zákazníků.

Pokud je překročen předem nastavený práh, automaticky se vyvolá poplach a vy jste upozorněni na problém podle

předem stanovených eskalačních postupů. V mnoha případech je možno identifikovat a vyměnit vadné komponenty ještě před tím, než má závada dopad na výkon systému nebo jeho dostupnost. Vzdálené on-line monitorování vám umožní sledovat problémy, identifikovat trendy a plánovat budoucí růst. Služba monitorování událostí je k dispozici vybraným zákazníkům SunSpectrum. V případě zájmu o podrobnější informace kontaktujte obchodního zástupce společnosti Sun nebo autorizovaného prodejce produktů Sun.

Budete mít též přístup k nástrojům pro monitorování umístěným na internetu, které vám umožní provádět základní monitorování samostatně

## Software

Úroveň SunSpectrum Gold nabízí více, než pouhou podporu pro hardwarové vybavení. V jejím rámci je zahrnuto též poskytnutí aktuálních verzí operačního prostředí Solaris<sup>TM</sup>. Navíc obdržíte možnost technického poradenství on-line nebo po telefonu a hlavní aktuální verze softwaru, který je dodáván v balíku s novými systémy nebo jako jejich součást. Tato úroveň vám umožní mít stále aktuální verze softwaru firmy Sun.



## Zdroje k dispozici on-line

Dáváte-li přednost vlastnímu rozhodování ohledně podpory a vlastnímu vyhledávání prostředků, zdrojů a nástrojů, je vám k dispozici naše On-line servisní centrum (Online Support Center), a to nepřetržitě. Máte stálý přístup do zdrojových databází, kde můžete stahovat patche a uvedené verze softwaru, zadávat požadavky ohledně technické pomoci i sledovat jejich plnění, vyhledávat informace o řešení technických problémů a naleznete zde ještě mnoho dalších užitečných věcí. Můžete se i přihlásit k zasílání informačních e-mailů, což vám usnadní orientaci v nejaktuálnějších technických řešeních. Jako zákazník s podporou SunSpectrum<sup>SM</sup> budete mít také přístup k on-line databázi SunSolve<sup>SM</sup>, kterou používají i systémoví inženýři a pracovníci divize technické podpory společnosti Sun.

## Zvolte SunSpectrum Gold, pokud:

- se ve vašem systému od společnosti Sun nacházejí aplikace či data nezbytně nutná pro provoz vaší společnosti
- chcete program technické podpory zaměřený na prevenci.
- chcete nepřetržitou technickou podporu, ale nepotřebujete nápravu chyb na místě večer či o víkendu
- dáváte přednost kontaktování pouze jediného místa v případě řešení problému mezi systémy více dodavatelů.
- chcete snadný přístup k aktuálním technickým informacím, patchům a aktualizacím softwaru

## Další krok

Pokud potřebujete více informací nebo obdržet nabídku servisních služeb, kontaktujte obchodního zástupce společnosti Sun nebo autorizovaného prodejce produktů Sun.



## Zákazníkem definovaná priorita zásahu

Naše zákazníkem definované priority zásahu a eskalační postupy umožňují, aby zákazník vždy dostal předem určenou odezvu odpovídající naléhavosti situace. Rozdělení je následující:

Úroveň priority	Doba odezvy
<b>Priorita 1</b> – Výpadek systému (urgentní)	<b>Telefonická a on-line podpora:</b> Přesměrování všech požadavků na pracovníka, který je k dispozici – 7x24. <b>Podpora na místě:</b> Odezva 4 hodiny během rozšířené pracovní doby
<b>Priorita 2</b> – Systém je poškozen, ale stále provozuschopný	<b>Telefonická a on-line podpora:</b> Zpětné zavolání do dvou hodin od obdržení – 7x24. <b>Podpora na místě:</b> Odezva následující pracovní den během rozšířené pracovní doby.
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený	<b>Telefonická a on-line podpora:</b> Zpětné zavolání do čtyř hodin od obdržení – 7x24. <b>Podpora na místě:</b> Oboustranně dohodnutý čas během rozšířené pracovní doby.

Doba odezvy uvedená výše v kategoriích od Priority 1 do Priority 3 se vztahuje jen na systémy zahrnuté v rámci SunSpectrum, pokud se nacházejí do 50 km od místní pobočky společnosti Sun. Ohledně bližších informací kontaktujte obchodního zástupce společnosti Sun nebo autorizovaného prodejce produktů Sun.

# SLUŽBY A VÝHODY PROGRAMU SUNSPECTRUM GOLD

Služby	Popis služby	Výhody
<b>Account Management</b> - Služby stálému zákazníkovi		
Plánování, správa a hodnocení služeb*	Zpracování Servisního plánu ve spolupráci se zákazníkem, ve kterém jsou uvedeny i zvláštní požadavky na technickou podporu. Prostřednictvím ročních hodnotících setkání můžeme určit, zda je postup v souladu s plánem, ale také diskutovat o neřešených záležitostech a plánovat budoucí události nebo projekty.  <i>* K dispozici vybraným zákazníkům. Podrobnější informace podají obchodní zástupci společnosti Sun nebo autorizovaní prodejci produktů Sun.</i>	Rozšířená podpora s neustálou komunikací se zákazníkem a zároveň zevrubná znalost prostředí, potřeb a cílů zákazníka ze strany servisních specialistů společnosti Sun.
<b>Monitorování systému</b>		
Monitorování a management událostí *	Sun monitoruje klíčová systémová data 7x24 za použití nástrojů pro vzdálené monitorování systémů. Budeme vás informovat pomocí eskalační procedury, pokud dojde k překročení určitých mezních hodnot vašeho systému.	Proaktivní identifikace problémů a minimalizace jejich vlivu na výkon systému nebo jeho dostupnost
Kontrola stavu systému a jeho monitorování zákazníkem	Přístup k nástrojům pro monitorování umístěným na internetu, které vám umožní provádět monitorování vašich serverů.  <i>* K dispozici vybraným zákazníkům. Podrobnější informace podají obchodní zástupci společnosti Sun nebo autorizovaní prodejci produktů Sun.</i>	Možnost samostatného monitorování systémů Sun – kdykoliv a odkudkoliv.
<b>Technická podpora a servis hardwaru</b>		
7x24 technická podpora on-line a po telefonu	V rámci Priority 1 jsou telefonické či on-line požadavky směrovány přímo ke zkušeným pracovníkům společnosti Sun, kteří jsou připraveni pomoci vyřešit technické záležitosti rychle a efektivně, a to po 24 denně 7 dní v týdnu. Podpora při eskalaci problémů (mission-critical) pomáhá zajistit rychlé spojení se zkušenými pracovníky v případě rychlé eskalace vážných problémů.	Odpovědi na otázky a pomoc ze strany zkušených pracovníků divize technické podpory společnosti Sun.
Program integrace technologií třetích stran (Sun Vendor Integration Program - SunVIP)	Díky smlouvám s předními technologickými společnostmi může Sun poskytovat zákazníkům možnost řešit komplikované problémy spojené se vzájemnou komunikací různých systémů.	Zjednodušení řešení složitých problémů včetně systémů, které nepocházejí přímo z dílny společnosti Sun.
Výjezd technika na místo zásahu do 4 hodin během prodloužené pracovní doby	V rámci Priority 1 jsou urgentní telefonické či on-line požadavky řešeny výjezdem technika na místo zásahu do 4 hodin po obdržení podnětu, a to během tzv. rozšířené pracovní doby. Rozšířená pracovní doba je od 8.00 do 20.00 od pondělí do pátku.	Aktivní pomoc na místě zásahu napomáhající co nejlepším využitím systémů a zlepšením dostupnosti
Doporučené výměny nebo opravy hardwaru (FCO)	Sun uvědomuje zákazníky o periodických interních modifikacích systému anebo doporučeních ohledně změn, které by se mohly týkat vašeho systému.	Informace o důležitých informacích a doporučeních o systémech.
Provozní deník systému	Sun zaznamenává servisní aktivity na místě zásahu do provozního deníku systému.	Přehledná servisní historie jednotlivých systémů.
Diagnostická analýza vzdáleným přístupem	Na žádost provedou systémoví inženýři společnosti Sun dálkovou diagnostiku systému a doporučí postupy k nápravě chyb.	Rychlé řešení problémů díky včasné identifikaci chyb.
Zákazníkem definovaná priorita zásahu	Označení priority, které zákazník přiřadí každému podnětu, je rozhodující pro dobu odezvy ze strany společnosti Sun.	Odezva odpovídající naléhavosti podnětu.
<b>Zdroje on-line</b>		
On-line servisní centrum (OSC)	Přístup do Centra on-line podpory včetně sledování řešení daného problému, downloadů softwaru a dalších služeb poskytovaných prostřednictvím webu na <a href="http://www.sun.com/service/online">www.sun.com/service/online</a> .	Pohodlný přístup k službám on-line, nástrojům a zdrojům.
On-line přístup k technické databázi SunSolve	Přístup k patchům, technickým řešením a proaktivním informačním službám je k dispozici pouze zákazníkům SunSpectrum, a to v on-line znalostní databázi na <a href="http://www.sunsolve.sun.com">www.sunsolve.sun.com</a> .	Nepřetržitý on-line přístup k databázi SunSolve – ke stejné databázi, kterou využívají i systémoví inženýři společnosti Sun.
<b>Software</b>		
Nové verze operačního prostředí Solaris	Periodické aktualizace operačního prostředí Solaris zahrnující nové verze i upgrady.	Přístup k nejaktuálnějším verzím aktualizace operačního prostředí Solaris.
Doplňkový software (Bundled & Embedded SW)	Technická podpora a poskytování aktualizovaných verzí softwaru podporovaného společností Sun, který je dodáván buď s novými podporovanými systémy, nebo je v jejich rámci přímo nainstalován.	Přístup k podpoře a nejnovějším verzím softwaru.
Přístup k softwarovým patchům	Přístup k download patchů pro operační prostředí Solaris a další software podporovaný společností Sun	Snadný, nepřetržitý přístup k patchům.

**DŮLEŽITÉ POZNÁMKY:** Zákazník bude v určitých případech muset zaplatit jednorázový instalační poplatek a následující telekomunikační poplatky v případě služeb spojených s monitorováním událostí. Specifické služby, časy a doba odezvy mohou být v různých zemích odlišné. Doba odezvy závisí též na vzdálenosti místa zásahu od místní pobočky společnosti Sun. SunVIP je k dispozici pro schválené produkty třetích stran, na které má zákazník platnou licenci a smlouvu o technické podpoře s třetí stranou. Dálková diagnostika je možná pouze v případě, že zákazník má vlastní bránu. Služby On-line servisního centra (OSC) se v různých zemích liší. Detaily programu a seznam služeb v rámci úrovně SunSpectrum Gold jsou k dispozici na [www.sun.com/service/servicelist](http://www.sun.com/service/servicelist).

# VOLITELNÉ SLUŽBY PRO ÚROVEŇ SUNSPECTRUM GOLD

## Zásah na místě 7x24

Rozšíření servisu hardwaru na místě z rozšířené pracovní doby na 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

## RAS Profile

Optimalizace platformy Sun, zvýšení spolehlivosti serverů nezbytných pro provoz společnosti, a pomoc s redukcí neplánovaných výpadků prostřednictvím volby podpory s názvem RAS (spolehlivost, dostupnost, udržovatelnost). RAS Profile je volba stálé, přehledné služby hodnotící servery s použitím unikátní databáze znalostí s daty o konfiguraci produktů společnosti Sun. Odborníci společnosti Sun se zevrubně zabývají konfiguračními záležitostmi, ale také potenciálními problémy spojenými s provozem systému či prostředím, které by mohly ovlivnit spolehlivost, dostupnost či obsluhovatelnost daných serverů Sun. Zákazník obdrží jednu roční zprávu a až tři periodické zprávy. Je poskytována též pomoc při následném plánování po nápravných úkonech a je též sledován vývoj činností vedoucích k nápravě.

## Díly v místě instalace

Kritickým faktorem z hlediska délky výpadku systému či narušeného výkonu může být doba čekání na dodání náhradních dílů. Tento problém je zdnlivě nepříliš závažný, ale potenciálně velmi nákladný pro datová centra s vysokými požadavky na dostupnost. Služba Díly v místě instalace umožňuje společnosti Sun mít okamžitě k dispozici náhradní díly potřebné v případě zásahu na místě s danou konfigurací.

## Systemový inženýr-rezident

Sun může vyslat systémového inženýra, který bude trávit u zákazníka celou pracovní dobu, aby pomáhal zajišťovat co nejvyšší úroveň dostupnosti systému. Protože se v takovém případě stará inženýr-rezident pouze o systémy jednoho zákazníka, může získat hluboké znalosti o prostředí a zvláštních požadavcích na provoz, a to nezprostředkovaně. Proto se také může stát velmi platným členem týmu IT, zaručit okamžité řešení problémů stejně jako poskytovat pravidelné proaktivní služby.

SUN MICROSYSTEMS CZECH, s. r. o. Evropská 33E, 160 00 Praha 6-Dejvice  
TELEFON +420-233 00 93 11, HOTLINE +420-233 00 93 42, FAX +4202 33 00 93 55  
INTERNET: [www.sun.com/service/online](http://www.sun.com/service/online)

### HLAVNÍ SÍDLO

SUN MICROSYSTEMS, INC., 901 SAN ANTONIO ROAD, PALO ALTO, CA 94303-4900 USA, PHONE: 650 960-1300, FAX: 650 969-9131, INTERNET: [www.sun.com/service](http://www.sun.com/service)

### SUPPORT SERVICES OFFICES

AFRICA (NORTH, WEST AND CENTRAL): +33 1 30674680 • ARGENTINA: BUENOS AIRES +54-1-4317-5600 • AUSTRALIA: +61-2-9844-5000 • AUSTRIA: +43-1-60563-0 • BELGIUM: +32-02-704-8000 • BRAZIL: SAO PAULO +55-11-5187-2100  
CANADA: +905-477-6745 • CHILE: SANTIAGO +56-2-372-4500 • COLOMBIA: BOGOTA +571-629-2323 • COMMONWEALTH OF INDEPENDENT STATES: +7-502-935-8411 • DENMARK: +45 4556 5000 • ESTONIA: +372-6-308-900  
FINLAND: +358-9-525-561 • FRANCE: +33-01-30-67-50-00 • GERMANY: +49-89-46008-0 • GREECE: +30-1-6188111 • HUNGARY: +36-1-202-4415 • ICELAND: +354-563-3010 • INDIA: +91-80-229-8989 • MUMBAI: 91-22-2075133  
DELHI: 91-11-6207622 • IRELAND: +353-1-8055-666 • ISRAEL: +972-9-971 0500 • ITALY: +39-039-6055250 • JAPAN: +81-3-5717-5020 • KAZAKHSTAN: +7-3272-581 810 • KOREA: +822-2193-5114 • LATVIA: +371-750-37-00  
LITHUANIA: +370-729-8468 • LUXEMBOURG: +352-49 11 33 1 • MALAYSIA: +603-2116-1888 • MEXICO: MEXICO D.F. +52-5-258-6100 • THE NETHERLANDS: +31-33-451-5000 • NEW ZEALAND: +64-4-499-2344 • NORWAY: +47-23-36-96-00  
PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA: BEIJING: +86-10-6803-5588 • CHENGDU: +86-28-619-9333 • GUANGZHOU: +86-20-8755-5900 • SHANGHAI: +86-21-6466-1228 • HONG KONG: +852-2202-6688 • POLAND: +48-22-8747800  
PORTUGAL: +351-1-413 40 00 • RUSSIA: +7-502-935-8411 • SINGAPORE: +65 438 1888 • SLOVAK REPUBLIC: +421-7-43 42 94 85 • SOUTH AFRICA: +27-11-256-6300 • SPAIN: +34-91-767-6000 • SWEDEN: +46-8-631-1000  
SWITZERLAND: +41-1-908-9000 • TAIWAN: +886-2-8732-9933 • THAILAND: +662-344-6888 • TURKEY: +90-212-236 3300 • UNITED ARAB EMIRATES: +971-4-366-6333 • UNITED KINGDOM: +44-1252-420000 • UNITED STATES: 1-800-872-4786  
OR 1-650-960-1300 • ATLANTA (770) 360-6400 • BOSTON (978) 442-0000 • CHICAGO (630) 285-8700 • DALLAS (972) 788-1951 • DENVER (303) 796-7100 • LOS ANGELES (310) 348-8649 • NEW YORK (212) 558-9200  
• PORTLAND (503) 641-3151 • SAN FRANCISCO (415) 781-8140 • WASHINGTON D.C. (703) 204-4100 • VENEZUELA: CARACAS +58-2-905-3800



© 2001 Sun Microsystems, Inc. Všechna práva vyhrazena. Sun, Sun Microsystems, Sun logo, SunSpectrum, SunSpectrum Gold, Solaris, SunSolve and SunSpectrum InfoExpress jsou obchodní známky nebo registrované známky společnosti Sun Microsystems, Inc; v USA i jiných zemích.