

# Java Enterprise System (Release 5) Support Italia

## 1. Ambito di applicazione

Questo Servizio a costo fisso fornisce assistenza e manutenzione; formazione e servizi professionali; nonché altri servizi come descritto o menzionato nella sezione 2 ivi inclusa relativa al Software coperto. Per "Software coperto" si intende il software specifico Java Enterprise System per il quale il Cliente ha acquistato questo Servizio. Sun si impegna a fornire il Servizio entro i limiti della fattibilità commerciale.

## 2. Attività e forniture Sun

In base al numero di dipendenti per il quale sono state pagate le quote delle licenze del Software coperto, i servizi elencati di seguito vengono forniti per un periodo di un anno. Il Cliente deve disporre di una licenza valida per utilizzare il Software coperto.

### Numero di dipendenti:

<b>Da 100 a 999 dipendenti</b> <b>Il Cliente ha diritto a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Download iniziale del software</li><li>• Supporto del software</li><li>• eLearning</li></ul>	<b>Da 1.000 a 4.999 dipendenti</b> <b>Il Cliente ha diritto a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Download iniziale del software</li><li>• Supporto del software</li><li>• eLearning</li><li>• 10 crediti di formazione</li><li>• 60 ore PS</li></ul>
<b>Da 5.000 a 19.999 dipendenti</b> <b>Il Cliente ha diritto a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Download iniziale del software</li><li>• Supporto del software</li><li>• eLearning</li><li>• 20 crediti di formazione</li><li>• 160 ore PS <b>più</b> altre 2 ore per ogni 100 dipendenti per aziende con oltre 5.000 impiegati</li></ul>	<b>Oltre 20.000 dipendenti</b> <b>Il Cliente ha diritto a:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Download iniziale del software</li><li>• Supporto del software</li><li>• eLearning</li><li>• 50 crediti di formazione</li><li>• 460 ore PS <b>più</b> altre 2 ore per ogni 100 dipendenti per aziende con oltre 20.000 impiegati</li></ul>

**NOTA:** se il Cliente ha acquistato la licenza di Java Enterprise System esclusivamente per uso didattico, il Cliente riceverà solo il Download iniziale del Software e il Supporto del Software; inoltre il Cliente non avrà diritto a ricevere E-Learning, crediti di formazione e ore di servizi professionali di cui sopra.

- **Download iniziale del Software.** Sun rende note al Cliente la disponibilità e la procedura di accesso al download elettronico del Software coperto per il download iniziale.
- **Supporto del software.** Il Servizio include il supporto per problemi causati da malfunzionamento del Software coperto, incluse eventuali anomalie documentate delle interfacce (API) che fanno parte del prodotto software ("Supporto"). In base al livello del Servizio abilitato per il Cliente, Sun offrirà il supporto per il software a uno dei seguenti livelli di servizio:
  - **Servizi Sun Software Standard Service Plan** comprendenti: (i) supporto online e telefonico per problemi relativi al Software coperto durante l'orario lavorativo esteso del centro di assistenza Sun locale, esclusi i giorni festivi, (ii) versioni del software e aggiornamenti (patch) per il Software

coperto, non appena e qualora vengano messi in commercio da Sun, e (iii) altri servizi, come esaurientemente descritto al seguente indirizzo:

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>

- **Servizi Sun Software Premium Service Plan** comprendenti: (i) supporto online e telefonico per problemi relativi al Software coperto 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, inclusi i giorni festivi, (ii) versioni del software e aggiornamenti (patch) per il Software coperto, non appena e qualora vengano messi in commercio da Sun, e (iii) altri servizi, come esaurientemente descritto al seguente indirizzo:  
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-all.html>
- **Servizi Sun Software Premium Plus Service Plan** comprendenti: (i) servizi di sostegno del Cliente e team di assistenza mirata al Cliente otto (8) ore al giorno, cinque (5) giorni alla settimana, (ii) supporto online e telefonico per problemi relativi al Software coperto ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni alla settimana, inclusi i giorni di festivi, e (iii) versioni del software e aggiornamenti (patch) per il Software coperto, non appena e qualora vengano messi in commercio da Sun, come esaurientemente descritto al seguente indirizzo:  
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070810.pdf>

- **E-Learning** – Sun fornisce 10 ore di formazione on-line, come descritto esaurientemente al seguente indirizzo: <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>
- **Crediti di formazione - Servizi Sun Education.** Ciascun credito equivale a mille dollari (\$1.000) che il Cliente può utilizzare per servizi e prodotti Sun Educational, come descritto esaurientemente al seguente indirizzo: <http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

I prodotti o i servizi che possono essere acquistati con questi crediti devono essere pianificati in date e orari da concordare tra le parti, non oltre i quattro (4) mesi successivi all'acquisizione dei crediti; inoltre, i crediti devono essere utilizzati entro dodici (12) mesi dall'acquisizione. I crediti non pianificati o utilizzati in questi termini sono soggetti a scadenza.

- **Ore PS (Professional Services) -**

Per ogni periodo di validità, pari a un anno, in cui il Cliente può consentire l'uso del Software coperto a uno staff compreso tra 1.000 e 4.999 dipendenti e durante il quale il Cliente acquista il Servizio, il Cliente riceve un credito di sessanta (60) ore di servizi professionali come reciprocamente concordato dalle parti e definito da uno o più SOW (descrizione del lavoro) allegati al contratto per i servizi stipulato con Sun. Le ore di servizi professionali possono essere usate per fornire assistenza al Cliente su numerose attività come la valutazione, l'architettura, l'implementazione e la verifica tecnologica continua.

Per ogni periodo di validità, pari a un anno, in cui il Cliente può consentire l'uso del Software coperto a uno staff compreso tra 5.000 e 19.999 dipendenti e durante il quale il Cliente acquista il Servizio, il Cliente riceve un credito di centosessanta (160) ore di servizi professionali più altre due (2) ore ogni cento (100) dipendenti oltre i 5.000, come reciprocamente concordato dalle parti e definito da uno o più SOW (descrizione del lavoro) allegati al contratto per i servizi stipulato con Sun. Le ore di servizi professionali possono essere usate per fornire assistenza al Cliente su numerose attività come la valutazione, l'architettura, l'implementazione e la verifica tecnologica continua.

Per ogni periodo di validità, pari a un anno, in cui il Cliente può consentire l'uso del Software coperto a uno staff di 20.000 o più dipendenti e durante il quale il Cliente acquista il Servizio, il Cliente riceve un credito di quattrocentosessanta (460) ore di servizi professionali più altre due (2) ore ogni cento (100) dipendenti

oltre i 20.000, come reciprocamente concordato dalle parti e definito da uno o più SOW (descrizione del lavoro) allegati al contratto per i servizi. Le ore di servizi professionali possono essere usate per fornire assistenza al Cliente su numerose attività come la valutazione, l'architettura, l'implementazione e la verifica tecnologica continua.

I documenti SOW e le date del Servizio devono essere concordati entro due (2) mesi dall'inizio del periodo di validità del Servizio, pari a un anno ("Data d'inizio"). I crediti del Cliente non utilizzati entro sei (6) mesi dalla Data di inizio applicabile sono soggetti a scadenza a meno che i servizi professionali previsti dal SOW non siano già in corso; fermo restando che tutti i crediti scadranno al termine del periodo di validità pari a un anno (inclusi tutti i SOW), senza possibilità di proroga.

### **3. Responsabilità del Cliente**

Di seguito, viene riportato l'elenco delle responsabilità a carico del Cliente ("Responsabilità del Cliente").

- **Registrazione.**

(a) Utilizzando il servizio Sun Connection Inventory Channel, il Cliente accetta di registrare elettronicamente i prodotti Sun supportati (hardware e software) e di trasmettere i dati di registrazione e di inventario a Sun, entro un periodo di tempo ragionevole, che non dovrà superare i trenta (30) giorni dalla (i) ricezione da parte del Cliente dei prodotti validi, (ii) dall'inizio della fornitura del Servizio, o (iii) dalla notifica di Sun che un prodotto Sun già utilizzato dal Cliente è stato aggiunto all'elenco dei prodotti validi, in base alle condizioni del caso o alla condizione che si verificherà per prima. L'elenco attuale dei prodotti validi è disponibile sul sito <http://www.sun.com/service/registration/>. Il servizio Sun Connection Inventory Channel è disponibile al seguente indirizzo URL: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Il Cliente accetta e riconosce che un ritardo nella registrazione dei prodotti Sun supportati e nella trasmissione dei dati di inventario, secondo la procedura appena illustrata, può comportare un ritardo o l'impossibilità da parte di Sun di svolgere il servizio. Per eseguire la registrazione, potrebbe essere necessaria l'installazione di software aggiuntivo sui sistemi coperti del Cliente. Le informazioni sui requisiti di installazione sono disponibili sul sito: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun si impegna a mantenere riservata qualsiasi informazione trasmessa dal Cliente tramite la procedura di registrazione e a non rivelarla a terzi.

(d) La procedura di registrazione potrebbe variare da un paese a un altro. Sun si riserva di diritto di modificare la modalità di registrazione, l'inventario, la concessione dei diritti e la fornitura del servizio, a seconda della necessità.

- Il Cliente fornisce tutte le informazioni richieste in base al Contratto di licenza del Software o alla presente Lista dei servizi o quelle che Sun ritiene necessarie per la fornitura del Servizio, incluse, senza limitazioni, le informazioni riguardanti connessione e configurazione della rete, RAID, LUN, servizi di gestione del sistema, nomi di sistemi e domini e configurazione IP.
- Qualora richiesto da Sun, il Cliente fornirà a Sun accesso alle proprie apparecchiature, ai sistemi e agli ambienti operativi, incluso l'accesso alla root.
- Fornire a Sun il nome e il numero di telefono di un dipendente, che sarà il punto di contatto designato per la fornitura di questo Servizio.
- Questo Servizio comprende solo le attività e i servizi descritti precedentemente. Sun mette a disposizione del Cliente ulteriori servizi dietro pagamento di una tariffa supplementare, secondo i termini e le condizioni di Sun in vigore al momento. Per ulteriori informazioni sui servizi disponibili, il Cliente può contattare il rappresentante commerciale Sun.

- Tutto il Software coperto e tutto il software e l'hardware ad esso correlato o da esso influenzato (“Ambiente di sistema”) deve essere installato in conformità con gli standard di qualità Sun. Qualora Sun stabilisca che il Software coperto o l'Ambiente di sistema non sia stato installato in conformità agli standard di qualità Sun, può addebitare al Cliente i costi relativi al tempo e ai materiali utilizzati, in base alle tariffe in vigore al momento, per le operazioni necessarie per consentire la fornitura di questo Servizio.
- Questo Servizio potrebbe non essere disponibile, interamente o in parte, in tutte le aree geografiche, o comportare ulteriori costi, quali spese di viaggio, alloggio e altre diarie, a seconda della distanza del Cliente da una sede Sun o nel caso in cui Sun ritenga necessario effettuare altre visite presso la sede del Cliente.
- Salvo diversamente e reciprocamente convenuto dal Cliente e da Sun, tutti i servizi saranno effettuati durante il normale orario lavorativo, escludendo i sabati, le domeniche e i giorni festivi.
- Sun può subappaltare o assegnare le prestazioni di uno o tutti i servizi descritti nel presente documento a propria esclusiva discrezione.
- L'obbligo di Sun di fornire questo Servizio e di rispettarne le date di rilascio è soggetto all'obbligo del Cliente di conformarsi alle proprie Responsabilità.

#### **4. Servizi con tariffa supplementare**

Dietro pagamento di una tariffa supplementare, il Cliente può acquistare copie aggiuntive di supporti relativi a versioni correnti e future del Software coperto, se e quando tali versioni vengono rese disponibili.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun che regola la fornitura del servizio. Se non si è stipulato alcun contratto per la fornitura di servizi con Sun che regola la fornitura del servizio, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Questo elenco di servizi o SOW non costituisce un'offerta da parte di Sun. La fornitura dei Servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopraindicato. In questo elenco di servizi, per cliente si intende la parte che ha diritto a ricevere i servizi.

Enero de 2009