

De-Installation: De-Installation Storage Library Service Italy

1 Scopo

Il presente servizio ("servizio") prevede servizi di disinstallazione per una (1) libreria SL8500, SL500, SL3000, SL24/48, L1400, L700, C4 esistente o per altre Sun Storage Tape Library (vedere definizione e limitazioni nella Nota 1, più avanti) ("sistema coperto") come descritto in dettaglio più avanti. Come parte del servizio, Sun valuterà la sede del cliente per stabilire i requisiti del sistema coperto per il servizio di disinstallazione, fornirà al cliente un pacchetto di disinstallazione del sistema coperto, se il cliente ha acquistato l'opzione, e fornirà altri software e servizi come descritto nella sezione 2. Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire i servizi.

Nota 1: nel presente elenco di servizi, con Sun Storage Tape Library si indicano (i) le librerie a nastro Sun Storage elencate nel sito Web all'indirizzo <http://www.sun.com/storage/tape.jsp> e http://sunsolve.central.sun.com/handbook_internal/Systems/common-docs/hardware.html o (ii) librerie a nastro OEM di altri produttori vendute al cliente direttamente da Sun. Questa definizione esclude specificamente librerie a nastro di altri produttori acquistate da terzi tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, OEM e i partner autorizzati di Sun.

2 Attività e servizi di Sun

2.1 Controllo della sede

Sulla base dell'elenco di disinstallazione di Sun per il sistema coperto, che contiene consigli e requisiti di disinstallazione per il sistema coperto, Sun e il cliente effettueranno un controllo telefonico (o presso la sede del cliente se Sun così stabilirà, a propria esclusiva discrezione), al fine di:

- Stabilire i requisiti di disinstallazione per il sistema coperto, incluse le seguenti valutazioni:
 - la conformità delle vie di accesso, quali porte, ascensori, resistenza del pavimento e rampe, nonché l'eventuale necessità di spostare il sistema coperto in un altro luogo nelle immediate vicinanze di quello in cui viene eseguita la disinstallazione;
 - la necessità di interrompere e pianificare l'interruzione della corrente e la disconnessione dell'alimentazione del sistema coperto da parte dell'elettricista del cliente;
 - altre verifiche, ritenute necessarie da Sun, a propria esclusiva discrezione.

Sun documenterà i risultati del controllo della sede ("resoconto di controllo della sede") e fornirà al cliente una copia di tale resoconto, come stabilito nella sezione 2.4 di seguito.

2.2 Pianificazione della disinstallazione

Sun e il cliente stabiliranno di comune accordo i requisiti di disinstallazione dell'hardware del sistema coperto in base a quanto definito di seguito.

- Verifica della mancanza di accesso al sistema coperto da parte di altri sistemi;
- Disponibilità del materiale di imballaggio appropriato, se il cliente ha acquistato l'opzione;
- Valutazione dell'appropriatezza dell'esecuzione di un backup e/o un trasferimento di tutti i dati e i programmi esistenti nel sistema coperto prima della fornitura di questo servizio (vedere Nota 2, più avanti);
- La disinstallazione del software non è parte del presente servizio. Tuttavia se il cliente desidera affidare a Sun l'esecuzione di tale servizio, dietro il pagamento di un costo aggiuntivo i servizi

professionali Sun possono fornire servizi di disinstallazione del software.

- In tale fase il cliente indicherà a Sun per iscritto eventuali requisiti specifici per la disinstallazione del sistema coperto.

Nota 2: nel caso in cui sia necessario un backup e/o trasferimento di tutti i dati e di tutti i programmi del cliente esistenti nel sistema coperto, il cliente è responsabile di tali backup e trasferimenti di dati prima che Sun continui a fornire il servizio, oltre al resoconto di controllo della sede. Tali backup e trasferimenti di dati sono esclusi specificamente dal servizio e, se il cliente ne desidera l'esecuzione, saranno soggetti a costi aggiuntivi.

2.3 Pianificazione dell'attività di disinstallazione

Sun fornirà al cliente una pianificazione anticipata delle date per la disinstallazione del sistema coperto e l'inizio del servizio ("pianificazione del servizio").

2.4 Documento con le specifiche di disinstallazione

Prima dell'inizio del servizio, Sun fornirà al cliente il documento con le specifiche di disinstallazione che includerà il resoconto di controllo della sede e la pianificazione del servizio. Il cliente deve dare il consenso al documento con le specifiche di disinstallazione e alla pianificazione del servizio prima dell'inizio del servizio.

2.5 Disinstallazione di hardware Sun

Sun installerà il sistema coperto in conformità al piano di installazione e configurazione in base a quanto definito di seguito:

- Scollegamento e rimozione di componenti o cavi del sistema coperto.
- Scollegamento e rimozione della porta pass-through del sistema coperto, se applicabile;
- Rimozione del modulo di interfaccia automatizzato;
- Rimozione di unità e moduli elettronici associati;
- Come specificato nel documento delle specifiche di disinstallazione:
 - Imballaggio del sistema coperto, se il cliente ha acquistato questa opzione.
 - Spostamento del sistema coperto in un'area specifica nelle immediate vicinanze di quello in cui viene eseguita la disinstallazione, se applicabile.
- Esecuzione di tutte le altre attività specificate nel documento delle specifiche di disinstallazione per il sistema coperto.

2.6 Turnover del sistema

Al termine della disinstallazione del sistema coperto da parte di Sun in base al documento delle specifiche di disinstallazione, Sun eseguirà una revisione del servizio con il cliente e fornirà un riepilogo delle attività del servizio espletate da Sun nel sistema coperto ("turnover del sistema").

- Al momento della fornitura al cliente del turnover del sistema, il cliente confermerà il completamento da parte di Sun del servizio per iscritto. L'eventuale mancata conferma da parte del cliente del completamento delle attività prescritte dal servizio da parte di Sun non avrà tuttavia alcuna conseguenza sull'accettazione del servizio da parte del cliente.

3 Responsabilità del cliente

- **Accesso alla sede e ai sistemi.** Su richiesta di Sun, il cliente fornirà a Sun l'accesso alle strutture, ai sistemi e all'ambiente operativo, nonché alla directory principale del cliente stesso come necessario affinché Sun sia in grado di fornire il servizio.
- **Punto di contatto.** Il cliente è tenuto a comunicare a Sun il nome e il numero di telefono di un proprio dipendente indicato come punto di contatto del cliente che sarà incaricato di fornire a Sun tutte le informazioni necessarie, l'accesso e le approvazioni correlate al servizio.
- **Protezione del software e dei dati:** il cliente è l'unico responsabile per la disinstallazione, la reinstallazione e l'esecuzione del backup o di riproduzioni di archivi di tutto il software e dei dati contenuti nei sistemi interessati dal servizio.
- **Backup.** Il cliente è tenuto a eseguire backup frequenti dei dati. Sun non esegue il backup dei dati del cliente e declina ogni responsabilità in caso di danneggiamento o perdita degli stessi.

4 Condizioni aggiuntive

- **Servizi aggiuntivi a pagamento.** Il servizio include solo attività ed elementi da fornire con il servizio descritti nel presente documento. Il cliente può acquistare da Sun servizi di configurazione e implementazione aggiuntivi. Tali servizi aggiuntivi saranno soggetti a un elenco o dichiarazione di servizi distinto di prestazione d'opera e al versamento di tariffe aggiuntive.
- **Orari del servizio.** Salvo in caso di diverso accordo esplicito tra Sun e il cliente, il servizio verrà fornito durante l'orario di lavoro locale, esclusi sabati, domeniche e festivi.
- **Costi aggiuntivi.** Il servizio potrebbe non essere disponibile o prevedere tariffe aggiuntive a seconda della vicinanza a una sede di Sun o qualora Sun determini che sono necessarie ulteriori visite in sede. Per ulteriori dettagli relativi alla disponibilità, il cliente deve contattare un rappresentante Sun.
- **Diritto di riduzione o interruzione dell'assistenza.** Durante il ciclo di vita dei prodotti Sun potrebbe essere necessario ridurre il livello di assistenza o interrompere l'assistenza in base alla politica di fine durata del servizio di Sun applicabile in quel momento. Sun si riserva pertanto il diritto di ridurre o interrompere l'assistenza per i sistemi e i prodotti software coperti (o le relative versioni) durante il periodo di validità del contratto, secondo quanto stabilito nella politica di fine durata del servizio. La politica di fine durata del servizio di Sun è pubblicata all'indirizzo: <http://www.sun.com/service/eosl>.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto dal cliente con Sun che regola la fornitura del servizio. Se il cliente non dispone di un accordo di servizi con Sun che regoli la fornitura dei servizi, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in www.sun.com/sales/salesterms. Questo elenco di servizi 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 o SOW, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi.

Ultima revisione: settembre 2009