

Developer Standard Support per StarOffice(TM)/StarSuite(TM)/OpenOffice.org

-

Italia

1. Ambito di applicazione

Il presente Servizio offre al Cliente un supporto telefonico e tramite Web per problemi relativi allo sviluppo di software, a componenti software e per altri materiali. Cinque giorni alla settimana, 12 ore al giorno, come indicato di seguito nella Sezione 2. Salvo diversamente specificato da Sun, il supporto viene fornito esclusivamente in lingua inglese.

2. Attività e materiali da fornire

2.1 Assistenza per gli sviluppatori, orario di copertura del servizio e tempi di risposta

- **Assistenza per gli sviluppatori.** Suggerimenti e indicazioni di carattere generale sull'uso di interfacce API, funzioni, metodi e tecniche di programmazione relativi al software ("Software coperto") StarOffice/StarSuite e OpenOffice.org (solo piattaforme e versioni localizzate supportate anche da StarOffice/StarSuite; solo versioni principali con i relativi service pack come stabilito da Sun) laddove possibile corredati da esempi. Supporto telefonico e tramite Web durante l'orario d'ufficio esteso di Sun, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi Sun e le festività nazionali ("Orario di assistenza"). I clienti possono richiedere i servizi di supporto visitando il sito Web Online Support Center all'indirizzo www.sun.com/service/online e/o telefonando agli appositi numeri locali. Il supporto tramite Web potrebbe non essere disponibile per tutto il Software coperto o in tutte le località.
- **Priorità definita dal Cliente e tempi di risposta.** Il Cliente può designare fino a due (2) sviluppatori in possesso delle opportune qualifiche (definite più oltre, nella Sezione 3) come "Contatti" per ciascun turno da otto ore. Qualora il Cliente richiedesse la designazione di altri Contatti, verrà applicata una tariffa supplementare. Le richieste di supporto e l'assegnazione delle priorità sono riservate ai Contatti. La priorità di un problema deve essere definita dai Contatti in base alle seguenti linee guida:

Priorità	Definizione	Tempi medi di risposta	Intervento/Piano d'azione standard
Priorità 1	Urgente (software inutilizzabile; processo di sviluppo interrotto; possibilità che il termine di scadenza del progetto non venga rispettato)	Assistenza entro quattro (4) ore	Sette (7) giorni
Priorità 2	Grave (software gravemente danneggiato o processo di sviluppo notevolmente ritardato)	Assistenza entro otto (8) ore	Dieci (10) giorni
Priorità 3	Non critico	Assistenza entro ventiquattro (24) ore	Venticinque (25) giorni

Sun compirà ogni ragionevole sforzo, da un punto di vista commerciale, per garantire tempi di risposta e interventi/piani d'azione alle richieste secondo le modalità sopra definite. I tempi di risposta e di intervento/azione vengono misurati dal momento in cui il Cliente contatta Sun e inoltra la propria richiesta. Gli interventi/piani d'azione includono patch, soluzioni temporanee o piani d'azione a lungo termine.

2.2 Servizi elettronici

- **Patch.** Salvo diversamente specificato da Sun, il Cliente avrà diritto a ricevere patch per il Software coperto, non appena queste saranno disponibili in commercio. Le patch potranno essere scaricate da un apposito sito Web.
- **Accesso al sito Online Support Center.** Salvo diversamente specificato da Sun e in base alla disponibilità nelle singole località, il Cliente avrà diritto di accesso al sito Online Support Center, dove potrà utilizzare numerose funzioni online, tra cui:
 - Inoltro di richieste di supporto.
 - Visualizzazione dello stato di una richiesta di supporto già inoltrata.
 - Gestione delle informazioni sui Contatti indicati nel contratto di assistenza.
 - Possibilità di ricevere una selezione di aggiornamenti software.

La disponibilità delle singole funzioni può variare in base al paese. Le offerte disponibili sul sito Online Support Center vengono costantemente aggiornate. Sun può sostituire e modificare l'assistenza fornita sul sito Online Support Center in qualsiasi momento.

- Licenza per il database di informazioni di SunSolve[SM] Online. Il Cliente ha diritto di accesso (per 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno) al sito SunSolve Online, per esclusivo uso interno da parte del Cliente, subordinatamente all'accettazione dei termini di licenza del contratto stipulato dal Cliente con Sun e di altri eventuali contratti tra Sun e il Cliente relativi all'uso di SunSolve Online. SunSolve Online consente di accedere al database di informazioni SunSolve[SM] e al database di patch SunSolve. In SunSolve Online è disponibile il seguente materiale:
- Articoli informativi, guide di riferimento e documentazione tecnica utili per gestire e migliorare funzionalità, disponibilità e prestazioni dei sistemi.
- Articoli di supporto dell'help desk, segnalazioni di difetti e patch con informazioni sulla risoluzione di problemi hardware e software già identificati.
- Patch software per i prodotti software supportati da Sun.
- Servizio Sun[SM] Alert, che fornisce al Cliente la notifica tempestiva dei problemi noti relativi alla disponibilità, alla perdita di dati o alla sicurezza.

Servizi con tariffa supplementare. Dietro pagamento di una tariffa supplementare, il Cliente può acquistare i seguenti servizi aggiuntivi (laddove disponibili):

- **Contatti aggiuntivi.** Dipendenti in possesso delle opportune qualifiche per fungere da Contatti aggiuntivi.
- **Tecnico di supporto assegnato allo sviluppo di software.** Sun designa un Tecnico di supporto assegnato allo sviluppo di software allo scopo di fornire assistenza in qualità di risorsa tecnica a conoscenza del Progetto del Cliente. Il Tecnico avrà l'incarico di gestire i problemi relativi al supporto e di fornire assistenza mirata alla pianificazione, all'esecuzione e alla finalizzazione del Progetto del Cliente. Il Tecnico di supporto assegnato per lo sviluppo di software dovrà inoltre fornire informazioni originali sullo sviluppo di software Sun.
- Sun organizzerà sessioni annuali di revisione incentrate sugli obiettivi strategici del Cliente. Tali sessioni si terranno nei tempi e nei luoghi concordati congiuntamente dal Cliente e da Sun e ciascuna parte sosterrà i costi e le spese di competenza associate alla sessione.
- Sun fornirà periodicamente al Cliente sessioni di feedback per determinarne il grado di soddisfazione del servizio. Tali sessioni verranno condotte per telefono, ad eccezione di un'unica sessione di feedback in cui le parti si incontreranno di persona, tale sessione si terrà in concomitanza della sessione tecnica annuale.

Tali servizi vengono forniti durante i normali orari d'ufficio di Sun, esclusi i giorni di festività nazionale. Il Tecnico di supporto assegnato per lo sviluppo di software potrebbe non essere disponibile per tutto il Software coperto o in tutte le località.

- **Progetti aggiuntivi.** Il Cliente può sottoscrivere ulteriori contratti per il servizio Developer Standard Support di StarOffice/StarSuite o OpenOffice.org per progetti che lo richiedono.

3. Responsabilità del Cliente

- Sun non ha alcun obbligo di fornire i propri servizi per problemi causati dal Cliente e dovuti ai seguenti motivi: (i) incidente, negligenza, uso errato o modifiche al software; (ii) mancata applicazione delle indicazioni relative all'ambiente di installazione; (iii) uso del software su sistemi diversi dalle piattaforme hardware e software supportate da Sun per il Software coperto o (iv) mancata integrazione o implementazione di patch, versioni per la manutenzione o soluzioni temporanee precedentemente fornite da Sun per correggere un problema o attenuarne l'effetto.
- Prima di utilizzare il software, il Cliente dovrà eseguire le integrazioni e le verifiche opportune delle applicazioni software. In particolare, la verifica deve includere collaudi in condizioni di forti sollecitazioni nonché collaudi del volume, end-to-end e funzionali. La configurazione dell'ambiente di collaudo deve essere identica a quella dell'ambiente hardware e software supportato da Sun.
- Il Cliente ha diritto di ricevere i servizi di supporto solo alle seguenti condizioni: (i) se richiede il supporto per una parte del Software coperto non sottoposta a modifiche e (ii) se è in grado di dimostrare l'esistenza del problema tramite una copia del Software coperto non sottoposta a modifiche, in una misura che Sun ritiene soddisfacente.
- Il Cliente deve fornire informazioni sufficienti che consentano a Sun di riprodurre i problemi segnalati. Qualora il software non sia supportato da Sun su tutte le piattaforme hardware o software o Sun non sia in grado di riprodurre il problema su tutte le piattaforme, è responsabilità del Cliente stabilire, prima dell'acquisto, se il software è supportato da Sun sulla piattaforma utilizzata.
- Sun farà ogni possibile sforzo, da un punto di vista commerciale, per soddisfare la richiesta di assistenza da parte del Cliente. Tuttavia, per alcune richieste di assistenza non esiste una soluzione.
- Il Cliente riconosce che i Contatti hanno l'obbligo di fornire a Sun un numero di contratto di assistenza valido e ogni altra informazione ritenuta opportuna da Sun, allo scopo di dimostrare il diritto a usufruire del servizio prima che questo venga eseguito.
- Il Cliente dovrà eseguire tempestivamente eventuali azioni correttive suggerite da Sun. I problemi di sistema derivanti dalla mancata implementazione di tali azioni correttive da parte del Cliente potrebbero comportare costi supplementari per il tempo e i materiali necessari alle riparazioni.

- Il Cliente dovrà accettare le richieste di Sun di eseguire la manutenzione del sistema prevista, inclusi, senza limitazioni, gli aggiornamenti alle patch e al firmware, la manutenzione del file system e la fornitura di informazioni diagnostiche proattive.
- Qualora il software Sun venga eseguito su piattaforme di altri produttori, sono valide le seguenti responsabilità e limitazioni per il Cliente:

Sun eseguirà la diagnosi dei problemi relativi al software supportato eseguito su piattaforme di altri produttori (hardware, sistemi operativi o altro software sottostante al Software, ovvero middleware, non Sun) e stabilirà se tali problemi sono causati dal software supportato o dalla piattaforma non supportata.

Le seguenti condizioni sono valide per la determinazione degli obblighi di assistenza da parte di Sun:

- Sono supportate solo le configurazioni certificate, come indicate nelle note di rilascio o nella descrizione del prodotto o sui siti Web Sun specifici del prodotto.
- Il Software installato non è stato modificato ma sono stati applicati esclusivamente le patch del Software fornite da Sun e i driver specifici del produttore.
- Sun elabora la risoluzione di un problema solo se tale problema può essere riprodotto su piattaforme originali Sun (ovvero piattaforme vendute da Sun e non sistemi di altri produttori che utilizzano processori Sun UltraSPARC) o su piattaforme Sun di riferimento per le configurazioni certificate. Qualora Sun sia in grado di riprodurre il problema sulle piattaforme indicate, Sun deciderà, a sua sola discrezione, se fornire assistenza supplementare e richiedere al Cliente di inviare la piattaforma utilizzata per eseguire ulteriori verifiche.

4. Esclusioni

- **Progetto del Cliente.** L'unico obbligo di Sun previsto da questo Servizio è di fornire assistenza al team incaricato del Progetto del Cliente (un'applicazione o una soluzione specifica che rappresenta il risultato del lavoro di un gruppo di sviluppatori impegnati a raggiungere tale obiettivo):
_____.
- **Versioni supportate.** Il supporto è disponibile solo per la versione più recente e una (1) versione precedente del Software coperto e fino a quando i contratti di assistenza per il software Sun sono disponibili per una determinata versione.

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. 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