

Installation: Sun Desktop Installation Service Italy

1 Scopo

Questo servizio prevede l'installazione e la configurazione del desktop Sun del cliente ("sistema coperto"), come descritto più dettagliatamente di seguito. Come parte del servizio, Sun effettuerà un sopralluogo della sede del cliente per stabilire i requisiti di installazione del sistema coperto, fornire al cliente il piano del servizio di installazione e configurazione (in conformità a quanto descritto nella sezione 2.2, di seguito), installare, configurare e confermare il funzionamento del sistema coperto, nonché fornire altri servizi previsti in base a quanto definito nella sezione 2. Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio.

2 Attività e servizi di Sun

2.1 Controllo della sede

Sulla base della guida di installazione della postazione di lavoro Sun per il sistema coperto, che contiene consigli e requisiti di installazione per il sistema coperto, Sun e il Cliente effettueranno un controllo per via telefonica (o presso la sede del Cliente se Sun così stabilirà, a sua esclusiva discrezione), al fine di:

- Stabilire i requisiti di installazione per il sistema coperto, incluse le verifiche di:
 - disponibilità dell'energia elettrica necessaria per il funzionamento e la manutenzione del sistema coperto;
 - condizioni ambientali presso la sede del cliente, tra cui temperatura, umidità, pulizia; e
 - 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 alla sezione 2.4 di seguito.

2.1 Pianificazione di configurazione e installazione

Sun e il cliente determineranno e concorderanno i requisiti di configurazione e installazione del software e dell'hardware del sistema coperto riportati più avanti e di cui Sun fornirà documentazione nel piano di installazione e configurazione.

- A discrezione del cliente, pianificazione dell'installazione e della configurazione del sistema operativo Solaris ("sistema operativo Solaris") nel sistema coperto. Come parte di questo processo di pianificazione, Sun e il cliente:
 - Determineranno il layout del disco su cui verrà installato il sistema operativo Solaris ("disco di avvio").
 - Installeranno il sistema operativo Solaris sul disco di avvio.
 - Configureranno, in base alla scelta del cliente, il sistema operativo Solaris come client NIS (Network Information Service) o DNS (Domain Name System) per fornire metodi di comunicazione dei nomi di server nella rete.
 - Determineranno la selezione appropriata di patch adatte alle esigenze specifiche del cliente ("linea di base delle patch") dal DVD dei servizi di installazione per le aziende ("EIS") di Sun (denominato "DVD EIS").
- In tale fase il cliente fornirà a Sun per iscritto i requisiti specifici del cliente per l'installazione e la

configurazione del sistema coperto. Nel piano di installazione e configurazione, Sun documenterà qualsiasi requisito specifico del cliente approvato da Sun a propria esclusiva discrezione.

Nota 1: Eccetto quanto qui specificato, la configurazione di memoria esterna e interna e la creazione di "contenitori" Solaris, che isolano le applicazioni software e i servizi utilizzando limiti flessibili definiti da software, sono esplicitamente escluse da questo servizio.

2.1 Pianificazione di attività di installazione

Sun pianificherà le attività di installazione necessarie e fornirà al cliente una pianificazione anticipata delle date per la consegna del sistema coperto e l'inizio del servizio ("pianificazione del servizio").

2.2 Documento con le specifiche di installazione

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

2.3 Installazione e configurazione dell'hardware e del software di Sun

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

- Revisione dell'elenco dei pacchetti.
- Disimballaggio del sistema coperto e installazione dei componenti interni, ove possibile.
- Accensione del sistema coperto.
- Aggiornamento del firmware (BIOS incluso), a esclusiva discrezione di Sun.
- Esclusivamente per installazioni del sistema operativo Solaris e in conformità a quanto indicato nel piano di installazione e configurazione:
 - Aggiornamento del firmware interno o del disco di avvio a esclusiva discrezione di Sun.
 - Layout del disco di avvio e installazione del sistema operativo Solaris.
 - Applicazione delle patch come stabilito nel DVD EIS.
 - Esecuzione di tutte le altre attività indicate nel piano di installazione e configurazione per il sistema coperto.

2.1 Valutazione dell'installazione

Sun valuterà l'installazione e la configurazione del sistema coperto come segue:

- Esclusivamente per installazioni del sistema operativo Solaris, eseguirà il software Explorer Data Collector di Sun nel sistema coperto e valuterà i risultati nelle sede del cliente con gli strumenti software di Sun del DVD EIS.
- Eseguirà altri test sul sistema coperto ritenuti necessari da Sun a propria esclusiva discrezione al fine di determinare che il sistema coperto sia installato e configurato in conformità al piano di installazione e configurazione.

2.1 Turnover del sistema

Dopo aver installato e configurato il sistema coperto in conformità al piano di installazione e configurazione, Sun eseguirà una revisione del servizio con il cliente della durata massima di quindici minuti e fornirà un riepilogo delle attività del servizio eseguite da Sun nel sistema coperto. Sun fornirà

inoltre al cliente la documentazione di riferimento del sistema coperto, tra cui le informazioni sulla configurazione dell'installazione ("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.

1 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 fornirà a Sun il nome e il numero di telefono di un proprio dipendente indicato come punto di contatto del cliente che sarà tenuto a fornire a Sun tutte le informazioni necessarie, l'accesso e le approvazioni correlate al servizio.
- **Dettagli della configurazione.** Il cliente fornirà a Sun qualsiasi informazione di configurazione necessaria per consentire a Sun l'adempimento del piano di installazione e configurazione. Tali informazioni includono, senza limitazioni, informazioni su nome del sistema, installazione Solaris, connettività e configurazione di rete, layout ed eventuale mirroring del disco di avvio.
- **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.
- **Hardware e software.** Qualsiasi hardware, software o firmware di Sun o aggiornamenti correlati richiesti dal cliente per il servizio devono essere ottenuti separatamente e sono soggetti a termini e condizioni di licenza distinti, tra cui - senza limitazioni - il pagamento delle tariffe in vigore. Il presente servizio non prevede il rilascio di alcuna licenza per l'uso di hardware o software.

1 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 servizi di configurazione e implementazione aggiuntivi da Sun. Tali servizi aggiuntivi saranno soggetti a un elenco o dichiarazione di servizi separati 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 software Sun non più coperti da licenza potrebbe essere necessario ridurre il livello di assistenza o interrompere l'assistenza in base alla politica di fine durata del servizio di Sun. Sun si riserva pertanto il diritto di ridurre o interrompere l'assistenza per alcuni prodotti o versioni software durante il periodo di programmazione del servizio. La politica di fine durata del servizio di Sun è pubblicata all'indirizzo www.sun.com/service/eosl.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun che regola la fornitura del servizio. Se non si 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 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 sopra riportato. In questo elenco di servizi o SOW, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi.

Ultima revisione: marzo 2009