

# SunSpectrum Enterprise Service Plan Italy

## 1. Scopo

Il presente servizio ("servizio") garantisce al cliente assistenza in linea, telefonica e/o in sede e altri servizi, come indicato nella sezione 2 riportata di seguito. Questo servizio è disponibile solo per sistemi coperti e software coperti in esecuzione in sistemi coperti. Per software coperto si intende l'istanza o le istanze di software binario per il quale il cliente (i) abbia corrisposto la tariffa applicabile per il servizio e (ii) abbia fornito a Sun tutti i dati di identificazione e qualificazione per l'assistenza richiesti, nelle modalità indicate da Sun. Per sistema coperto si intende un sistema per il quale il cliente (i) abbia pagato la tariffa applicabile per il servizio e (ii) abbia fornito a Sun il numero di serie e/o altri dati di identificazione e qualificazione per l'assistenza richiesti, nelle modalità indicate da Sun. Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio.

**Limitazioni:** Il software coperto esclude specificamente i componenti non integrati nei sistemi operativi Solaris Enterprise che potrebbero essere forniti con il sistema operativo Solaris, ma che richiedono un contratto di assistenza distinto. All'URL seguente è possibile visualizzare i dettagli dei componenti esclusi che potrebbero venire modificati di tanto in tanto da Sun senza preavviso:

<http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>

## 2. Attività e servizi di Sun

### 2.1 Assistenza per la manutenzione

- **Assistenza.** Assistenza in linea e telefonica per i malfunzionamenti del sistema coperto e del software coperto (definiti di seguito) ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni alla settimana, festività comprese. Il cliente può richiedere assistenza visitando il centro di assistenza per membri SunSpectrum all'indirizzo <http://www.sun.com/support>. In alternativa può telefonare ai numeri locali disponibili all'indirizzo <http://www.sun.com/contact/support.jsp>.
- **Assistenza in sede.** Se non è possibile risolvere il problema telefonicamente e se Sun determina, a propria esclusiva discrezione, che è necessario un intervento in sede, il cliente ha facoltà di selezionare uno (1) dei seguenti cinque (5) tempi di risposta di assistenza. Sun si impegnerà a livello commerciale a raggiungere la sede del cliente negli intervalli di tempo sottoindicati, a partire dall'ora di invio del personale di assistenza: (i) due (2) ore, (ii) quattro (4) ore, (iii) lo stesso giorno lavorativo, (iv) il giorno lavorativo successivo o (v) in base a quanto convenuto dalle parti. L'assistenza in sede è disponibile ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni alla settimana, festività locali incluse (**vedere Nota 1**).
- **Assistenza telefonica.** Il cliente dovrà designare un utente principale (descritto nella Sezione 3 riportata di seguito) che assegni i contatti (definiti nella Sezione 3 riportata di seguito) all'interno dell'organizzazione. Solo i contatti possono richiedere assistenza e assegnare, in accordo con Sun, la priorità in base alle indicazioni elencate di seguito:

**Priorità 1 (il sistema è inattivo).** Il sistema coperto o il software coperto non è operativo. Le richieste con priorità 1 possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- interruzione del sistema (impossibilità di salvare il lavoro in corso)
- perdita di dati o inutilizzabilità del sistema a causa di un errore di funzionalità del sistema
- inefficacia del sistema in seguito a un errore di funzionalità
- riavvio, interruzione o sospensione delle applicazioni strategiche a causa di un malfunzionamento del sistema

- identificazione di una potenziale violazione della protezione

**Risposta a richieste di assistenza con priorità 1.** La richiesta di assistenza del cliente verrà trasferita al primo tecnico disponibile.

**Priorità 2 (il sistema è limitato).** Il sistema coperto o il software coperto è operativo, ma presenta dei limiti. Le richieste con priorità 2 possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- funzionalità limitata o compromessa con un notevole impatto sulle applicazioni
- errori frequenti delle applicazioni, senza perdita di dati
- errore del sistema di gestione grave, ma prevedibile
- significativa riduzione delle prestazioni del sistema

**Risposta a richieste di assistenza con priorità 2.** La richiesta di assistenza del cliente verrà trasferita al primo tecnico disponibile.

**Priorità 3 (il sistema è operativo).** Il sistema coperto o il software coperto è operativo, ma presenta problemi limitati o irrilevanti. Le richieste con priorità 3 possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- impatto limitato o indiretto sulle prestazioni e sulla funzionalità a causa di errori
- richiesta di sostituzione di una soluzione alternativa relativa a un errore
- impatto limitato a causa di una funzionalità difettosa
- domande relative al supporto delle prestazioni del sistema

**Risposta a richieste di assistenza con priorità 3.** La richiesta di assistenza del cliente verrà trasferita al primo tecnico disponibile.

**Nota 1:** i tempi di risposta a richieste di assistenza per le quali sono previsti interventi in sede fanno riferimento a un sistema coperto situato nel raggio di cinquanta (50) chilometri da un centro di assistenza locale di Sun. È prevista l'aggiunta di una (1) ora al tempo di risposta per ogni cinquanta (50) chilometri aggiuntivi. Questo servizio potrebbe non essere disponibile o potrebbe includere altri costi per i sistemi coperti situati a oltre cinquanta (50) chilometri di distanza da un centro di assistenza locale di Sun. Tutti i tempi di risposta sono soggetti a condizioni al di fuori del controllo di Sun. Per ulteriori dettagli relativi alla disponibilità, il cliente deve contattare un rappresentante Sun.

- **Componenti hardware di ricambio.** Qualora Sun ritenga necessario sostituire un componente hardware, invierà il componente di ricambio presso la sede del cliente ("componenti di ricambio"). Sun installerà il componente di ricambio fornito a meno che non ritenga che possa essere installato dal cliente. In tal caso il componente è un'unità sostituibile dal cliente e potrà essere inviato al cliente in luogo dell'intervento di un tecnico. L'installazione di questa unità spetterà al cliente. Se il cliente richiede l'installazione dell'unità da parte di Sun, sarà tenuto a corrispondere i costi di installazione. Sun si impegnerà a livello commerciale a inviare i componenti di ricambio al cliente secondo i tempi di risposta indicati sopra. I componenti di ricambio saranno nuovi o di qualità simile. I componenti di ricambio hardware forniti nell'ambito del servizio sono esclusivamente destinati all'uso con un sistema coperto.
- **Assistenza con escalation strategica.** Per determinati sistemi coperti concordati reciprocamente tra il cliente e Sun ("sistemi strategici"), Sun fornirà un servizio di assistenza con escalation strategica. Ai fini di questo elenco di servizi, per assistenza con escalation strategica si intende che Sun verrà informata e collaborerà con il cliente nella gestione delle risorse tecniche, dei piani di azione e dei tempi relativi alla risoluzione dei malfunzionamenti con priorità 1 per i sistemi strategici.

- **Ordini di modifica sul campo.** Il cliente riceverà indicazioni su qualsiasi modifica dei sistemi coperti ("ordini di modifica sul campo") fornita da Sun non appena disponibile in commercio.
- **Firmware.** Il firmware può essere incorporato in un sistema coperto fondamentale per il corretto funzionamento del sistema ("firmware"). Il cliente riceverà l'assistenza descritta nella sezione 2.1 per (i) il firmware, (ii) le correzioni di errori del firmware che Sun rende disponibili in commercio a propria esclusiva discrezione ("aggiornamenti firmware") e (iii) i miglioramenti del firmware che Sun rende disponibili in commercio a propria esclusiva discrezione ("release firmware"). Gli aggiornamenti firmware e le release firmware eventualmente disponibili potranno essere scaricati oppure ottenuti con altri mezzi scelti da Sun. Se installati da Sun, gli aggiornamenti firmware o le release firmware verranno forniti da Sun al momento della fornitura del servizio. Per determinare se il sistema coperto include il firmware e se quest'ultimo può essere installato dal cliente, il cliente dovrà consultare la documentazione del sistema coperto (**vedere Nota 2**).
  - Per il firmware che può essere installato dall'utente, gli aggiornamenti firmware o le release firmware che Sun può mettere a disposizione e le relative istruzioni per il cliente saranno disponibili sotto forma di download o altri mezzi scelti da Sun a propria esclusiva discrezione. Il cliente è tenuto a installare gli aggiornamenti firmware o le release firmware. Se il cliente non desidera installare gli aggiornamenti firmware o le release firmware, può richiederlo a Sun per un costo aggiuntivo.
  - Per il firmware che non può essere installato dall'utente, Sun fornirà gli aggiornamenti firmware o le release firmware al momento dell'installazione. In questo caso l'installazione degli aggiornamenti firmware o delle release firmware sarà inclusa nel servizio.
  - Se non diversamente specificato da Sun, Sun installerà gli aggiornamenti firmware o le release firmware durante l'orario di lavoro locale, festività escluse. Per informazioni sull'orario di lavoro locale di Sun, il cliente può visitare l'indirizzo <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> o contattare un rappresentante Sun. Su richiesta del cliente, Sun potrà installare, a un costo aggiuntivo, gli aggiornamenti firmware o le release firmware al di fuori del normale orario di lavoro locale.

## 2.2 Servizi di assistenza per il software

- **Assistenza per i sistemi operativi Solaris e OpenSolaris.** Il cliente riceverà assistenza per i sistemi operativi Solaris e OpenSolaris in base a quanto indicato nella sezione 2.1. Le release Solaris specificate, gli aggiornamenti Solaris, gli aggiornamenti software, gli aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris e la documentazione software correlata possono essere utilizzati esclusivamente per software coperti in sistemi coperti. Per le definizioni delle release Solaris specificate, degli aggiornamenti Solaris, degli aggiornamenti software e degli aggiornamenti dei pacchetti Open Solaris, è possibile visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml> (**vedere Nota 2**).
  - **Release Solaris specificate.** Se non diversamente specificato da Sun, il cliente ha diritto ad accedere alle release Solaris specificate del sistema operativo Solaris non appena diventano disponibili in commercio. Le release Solaris specificate eventualmente disponibili potranno essere scaricate oppure ottenute con altri mezzi scelti da Sun.
  - **Aggiornamenti Solaris.** Se non diversamente specificato da Sun, il cliente ha diritto ad accedere agli aggiornamenti Solaris del sistema operativo Solaris non appena diventano disponibili in commercio. Gli aggiornamenti Solaris eventualmente disponibili potranno essere scaricati oppure ottenuti con altri mezzi scelti da Sun.
  - **Aggiornamenti software.** Se non diversamente specificato da Sun, il cliente avrà diritto ad accedere agli aggiornamenti software del sistema operativo Solaris non appena diventano disponibili in commercio. Gli aggiornamenti software eventualmente disponibili potranno essere scaricati oppure

ottenuti con altri mezzi scelti da Sun.

- **Aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris.** Se non diversamente specificato da Sun, il cliente avrà diritto ad accedere agli aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris per il software operativo OpenSolaris non appena diventano disponibili in commercio. Gli aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris eventualmente disponibili potranno essere scaricati oppure ottenuti con altri mezzi scelti da Sun.
- **Componenti software.** Alcuni sistemi coperti possono essere forniti con il software installato ("componenti software"). Il cliente riceverà assistenza per i componenti software in base a quanto indicato nella sezione 2.1. A propria esclusiva descrizione, Sun può mettere a disposizione del cliente release più recenti dei componenti software non appena diventano disponibili in commercio. Le release dei componenti software eventualmente disponibili potranno essere scaricate oppure ottenute con altri mezzi scelti da Sun (vedere Nota 2). All'URL seguente è possibile visualizzare i dettagli dei componenti supportati che potrebbero venire modificati di tanto in tanto da Sun senza preavviso: <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml> (**vedere Nota 2**).
- **Supporti aggiuntivi.** A un costo aggiuntivo, il cliente potrà acquistare copie aggiuntive di supporti per release Solaris specificate, utilizzabili esclusivamente con sistemi coperti e software coperti.
- **Software incorporato.** Il software supportato può essere incorporato in un sistema coperto fondamentale per il corretto funzionamento del sistema ("software incorporato"). Il cliente riceverà assistenza per il software incorporato in base a quanto indicato nella sezione 2.1 e per qualsiasi release del software incorporato che Sun rende disponibile in commercio a propria esclusiva discrezione. Le release del software eventualmente disponibili potranno essere scaricate oppure ottenute con altri mezzi scelti da Sun. Per determinare se il sistema coperto include il software incorporato, il cliente dovrà consultare la documentazione del sistema coperto (**vedere Nota 2**).
- **Supporti per patch SunSolve.** Se non diversamente specificato da Sun, verrà inviata una copia del supporto per patch SunSolve solo su richiesta del cliente.
- **Supporto dell'interoperabilità SunVIP.** Il cliente riceverà il supporto dell'interoperabilità tramite una procedura predefinita di gestione delle richieste reciproca e un processo di gestione dei problemi tra Sun e i fornitori di servizi di supporto cooperativo partecipanti. Il processo di gestione dei problemi consiste nella collaborazione tra Sun e un fornitore terzo partecipante al fine di individuare e isolare i problemi di interoperabilità del cliente.

Il cliente deve disporre di un contratto di assistenza con Sun di livello appropriato e di un contratto di assistenza simile con gli altri fornitori, che copra i prodotti con problemi di interoperabilità. Per visualizzare i fornitori di servizi di supporto cooperativo o per richiedere ulteriori informazioni al rappresentante Sun, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/sunvip/>.

**Nota 2:** i tempi di risposta per le richieste di assistenza in linea, telefonica e in sede specificati nella sezione 2.1 non sono applicabili alla distribuzione di release firmware, release di aggiornamenti firmware, release di componenti software, release Solaris specificate, release di software incorporato, aggiornamenti di Solaris, aggiornamenti software o aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris. Per i sistemi coperti non è disponibile l'assistenza in sede.

## 2.3 Servizi correlati

- **Richiesta di assistenza automatica.**

La richiesta di assistenza automatica ("ASR") consente di inviare automaticamente, per i prodotti Sun abilitati a tale servizio ("prodotto ASR"), una richiesta di servizio in caso di guasti dell'hardware specifici

inviando informazioni su tali guasti a Sun (vedere Nota 3). Il software necessario per implementare l'ASR ("software ASR") può essere scaricato dal sito Web oppure ottenuto con altri mezzi a scelta di Sun, in base ai termini e alle condizioni applicabili. Sun riceverà dal servizio ASR informazioni telemetriche specifiche sui guasti dei prodotti ASR. Se il prodotto ASR è idoneo per il servizio, verrà avviata una richiesta di servizio per conto del cliente. Sun comunicherà al contatto designato dal cliente le modalità stabilite per risolvere il problema in base alle esigenze specifiche.

**Nota 3:** il servizio di richiesta di assistenza automatica è soggetto a disponibilità nei sistemi selezionati ed è soggetto all'applicazione di condizioni locali. Per ulteriori dettagli relativi alla disponibilità, contattare un rappresentante Sun. I guasti hardware specifici rilevati con ASR variano in base al tipo di prodotto, alla versione del prodotto e al sistema operativo. Non tutti i guasti hardware sono rilevati o inviati a Sun. La copertura dei guasti ASR è soggetta a modifica in qualsiasi momento.

- **Aggiornamenti software per il sistema operativo Solaris e OpenSolaris.** Se non diversamente specificato da Sun, il cliente avrà diritto a ricevere gli aggiornamenti software (correzioni per la protezione e aggiornamenti consigliati) del software coperto per utilizzo esclusivo con il sistema coperto non appena diventano disponibili in commercio. Gli aggiornamenti software eventualmente disponibili saranno messi a disposizione, sotto forma di download, tramite il servizio di connessione Sun. Il servizio consente al cliente di aggiornare il sistema coperto localmente o sul Web e include:
  - la ricezione di notifiche sugli aggiornamenti software disponibili relativi al sistema coperto
  - la visualizzazione degli aggiornamenti disponibili per il sistema coperto
  - l'aggiornamento di un unico sistema coperto tramite un client locale
  - l'aggiornamento di più sistemi coperti tramite un servizio Web per cui Sun funge da host

Le funzioni disponibili possono variare. Il servizio di connessione Sun è soggetto a modifica. Sun si riserva il diritto di effettuare sostituzioni e apportare modifiche nel servizio di connessione Sun in qualsiasi momento, a propria esclusiva discrezione e senza preavviso.

- **Centro di assistenza per membri SunSpectrum.** Il cliente avrà accesso alle risorse applicabili disponibili nel centro di assistenza per membri SunSpectrum per il software coperto in esecuzione esclusivamente in un sistema coperto. In questo modo potrà eseguire diverse operazioni sul Web, ad esempio:
  - inviare una richiesta di assistenza;
  - visualizzare lo stato di una richiesta di assistenza esistente;
  - mantenere i contatti del contratto di assistenza;
  - aggiornare le informazioni sulla registrazione del software;
  - ottenere aggiornamenti specifici per il software coperto in esecuzione esclusivamente in un sistema coperto;
  - accedere alle release disponibili per i componenti software e firmware in esecuzione esclusivamente in un sistema coperto;
  - accedere alla libreria di patch SunSolve e alle informazioni sui bug;
  - accedere al database di informazioni di Sun.

Le funzioni disponibili possono variare da un paese all'altro. Sun può effettuare sostituzioni e apportare modifiche nel servizio del centro di assistenza per membri SunSpectrum in qualsiasi momento e senza preavviso. Le condizioni di utilizzo del centro di assistenza per membri SunSpectrum sono definite nel contratto di licenza del centro.

- **Programma in linea SunSolve.** Il cliente avrà accesso 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana al programma in linea SunSolve, esclusivamente per uso interno, per il software coperto in esecuzione esclusivamente in un sistema coperto. L'accesso è soggetto ai termini e alle condizioni del contratto di licenza SunSolve. Per accedere al programma in linea SunSolve, il cliente dovrà creare un account in linea e accettare il contratto di licenza SunSolve in linea. Dovrà accettare e riconoscere che tale contratto regolerà l'accesso al programma in linea SunSolve e il relativo utilizzo. Il cliente potrà utilizzare il programma in linea SunSolve solo con il software coperto in esecuzione in un sistema coperto. Il programma in linea SunSolve include quanto segue:
  - aggiornamenti software per il software coperto in esecuzione esclusivamente in un sistema coperto
  - accesso alle informazioni sui bug che interessano il software coperto in esecuzione esclusivamente in un sistema coperto
  - accesso al manuale dei sistemi Sun
- **Servizi, assistenza e notifiche software.** Il cliente riceverà periodicamente servizi, assistenza e notifiche software da Sun in formato elettronico o sotto altra forma determinata da Sun. Tutte le informazioni saranno fornite in inglese.
- **Sun System Analysis.** Il cliente potrà accedere ai report forniti tramite Sun System Analysis. Sun System Analysis fornisce una valutazione dettagliata dei sistemi in modo da consentire al cliente l'eventuale identificazione di problemi potenziali e una migliore gestione proattiva dei sistemi in uso
- **Analisi diagnostica remota.** In seguito alla richiesta del cliente, Sun eseguirà un esame remoto dei problemi noti tramite un gateway fornito dal cliente e/o mediante l'utilizzo della tecnologia Sun.

## 2.4 Servizi di apprendimento Sun

- **Piano relativo alla libreria di apprendimento elettronico SunSpectrum.** Sun consentirà al cliente di accedere a determinati moduli di formazione dal piano relativo alla libreria di apprendimento elettronico SunSpectrum. I moduli di formazione sono disponibili all'indirizzo <http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.
- **Crediti del servizio di apprendimento Sun** (vedere Nota 4) Sun designerà e fornirà una serie di servizi di formazione finalizzati al miglioramento della competenza tecnica dei dipendenti per il periodo di validità del contratto di assistenza del cliente (dodici mesi). Ogni serie dovrà essere utilizzata entro tale periodo. Questi servizi di formazione sono incentrati sulla comprensione delle competenze già in possesso del cliente, sulla valutazione delle sue esigenze di apprendimento e sulla fornitura di diversi servizi di apprendimento che mirano a soddisfare le esigenze identificate. I servizi educativi forniti possono includere i servizi dell'intero portafoglio di educazione di Sun (a eccezione del certificato di apprendimento aziendale; potrebbero essere applicate altre clausole di esclusione locali). Il numero di crediti sarà pari al 2% del valore contrattuale annuo del cliente fino a un massimo di 50.000 USD (o il corrispettivo nella valuta locale) in un periodo di 12 mesi.

**Nota 4:** i crediti del servizio di apprendimento Sun verranno assegnati al cliente se il contratto di assistenza di quest'ultimo soddisfa il minimo contrattuale previsto dal piano annuo SunSpectrum. Il valore del contratto di assistenza viene determinato mediante il calcolo del valore del contratto del piano annuo netto SunSpectrum per tutti i sistemi coperti in un contratto di assistenza. Se il contratto di assistenza del cliente non soddisfa il minimo contrattuale annuo, i servizi di formazione non vengono forniti. Per visualizzare il minimo contrattuale applicabile o per richiedere al rappresentante di Sun ulteriori informazioni, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html>.

## 2.5 Sistema Processo di aggiunta ed eliminazione e processo di verifica trimestrale del sistema

- **Verifiche trimestrali del sistema** Entro quindici (15) giorni lavorativi dalla scadenza effettiva del trimestre del contratto di servizio, Sun e il cliente si incontreranno per esaminare le modifiche ai tipi e alla quantità di sistemi per i quali il cliente desidera assistenza, il numero di tecnici (ove applicabile) necessari per fornire tale supporto a esclusiva discrezione di Sun e altri problemi che influiscono sullo scopo del servizio ("verifica trimestrale del sistema").
- **Notifica scritta di aggiunta.** Entro trenta (30) giorni di calendario dalla fornitura di un prodotto Sun ("prodotto Sun") a un cliente, il cliente fornirà notifica scritta ("notifica scritta di aggiunta") a Sun richiedendo l'aggiunta di tale prodotto Sun al proprio contratto di servizio. Nella notifica scritta di aggiunta dovranno essere specificati il tipo di prodotto Sun Product, il modello, la configurazione, il numero di serie e l'indirizzo in cui è installato il prodotto Sun. Nella notifica scritta di aggiunta il cliente dovrà autorizzare esplicitamente Sun ad aggiungere al servizio tutti i prodotti SUN specificati, in conformità alla sezione Accettazione riportata di seguito.
- **Notifica scritta di eliminazione.** Entro sessanta (60) giorni di calendario precedenti alla data finale di copertura, il cliente fornirà notifica scritta ("notifica scritta di eliminazione") per richiedere l'eliminazione del prodotto Sun dal proprio contratto di eliminazione applicabile. Nella notifica scritta di eliminazione dovranno essere specificati il tipo di prodotto Sun, il modello, la configurazione, il numero di serie e l'indirizzo in cui è installato il prodotto Sun, nonché la data effettiva di eliminazione. Nella notifica scritta di eliminazione il cliente dovrà autorizzare esplicitamente Sun ad eliminare i prodotti Sun specificati dal presente servizio.
- **Accettazione.** A esclusiva discrezione di Sun, i prodotti Sun saranno selezionabili per la copertura in conformità al presente servizio applicabile nei dieci (10) giorni lavorativi successivi alla conferma scritta di Sun della ricezione della notifica scritta di aggiunta da parte del cliente ("conferma scritta").
- **Copertura Sun.** Per i prodotti Sun aggiunti al servizio, Sun fornirà assistenza come descritto nel presente contratto di servizio senza costi aggiuntivi a partire dalla data della conferma scritta di Sun fino alla successiva verifica trimestrale del sistema in base alla definizione datane in precedenza. Successivamente Sun adeguerà in seguito le tariffe associate al presente contratto di servizio in base alle aggiunte o alle eliminazioni dei prodotti Sun.
- **Mancata aggiunta.** Sun non ha alcun obbligo di fornire il servizio e declina ogni responsabilità relativa a ritardi nell'assistenza per prodotti Sun per i quali Sun non abbia ricevuto notifica scritta di aggiunta o non abbia emesso conferma scritta. Qualora il cliente richieda la fornitura di servizi per prodotti Sun che non sono stati aggiunti al presente contratto di servizio, il cliente potrà ottenere, e Sun fornirà, tali servizi in base alle tariffe orarie e di materiali applicabili di Sun. Prima della fornitura di detti servizi, ai clienti può essere richiesto l'inoltro di un ordine d'acquisto modificato o nuovo.
- **Rettifiche dei prezzi.** Il prezzo fissato verrà rettificato dopo ogni verifica trimestrale del sistema in modo da riflettere eventuali modifiche dello scopo del servizio, inclusi i prodotti Sun aggiunti o eliminati dal servizio. Il prezzo è fissato in conformità ai criteri di prezzo del piano di servizio Enterprise di Sun. Ai clienti può essere richiesto l'inoltro di un ordine d'acquisto modificato o di altra documentazione aggiornata con le rettifiche dei prezzi.

### 3. Responsabilità del cliente.

**Sun ha l'obbligo di fornire il presente servizio solo ed esclusivamente se il cliente adempie a tutte le responsabilità riportate di seguito. Il mancato adempimento di una qualsiasi delle suddette responsabilità da parte del cliente può determinare la mancata fornitura del servizio o un ritardo nella fornitura dello stesso.**

- **Richiesta di assistenza automatica.** Il cliente è tenuto a scaricare, implementare e aggiornare il software ASR e a verificare che il software ASR sia configurato per l'invio delle informazioni sui guasti a Sun come specificato nella documentazione ASR fornita da Sun.
- **Accesso alla sede e ai sistemi.** Il cliente fornirà a Sun l'accesso alle strutture, ai sistemi e all'ambiente operativo, nonché alla directory principale del cliente stesso.
- **Punto di contatto.** Il Cliente fornirà a Sun il nome e il numero di telefono di un proprio dipendente indicato come punto di contatto per la fornitura del Servizio.
- **Dettagli della configurazione.** Il cliente fornirà a Sun tutte le informazioni per la configurazione ritenute necessarie da Sun al fine del completamento della documentazione della build del sistema coperto. Sono incluse, senza limitazioni, le informazioni relative a connettività e configurazione di rete, LUN, servizi di gestione del sistema, denominazione del sistema e del dominio e la configurazione IP.
- **Spese aggiuntive.** Il cliente è tenuto a corrispondere spese ragionevoli di Sun dovute a viaggio, soggiorno, pasti e spese contingenti nel caso in cui sia necessaria una trasferta per la fornitura del servizio.
- **Requisiti di sistema.** Per essere qualificato alla ricezione del servizio, il cliente deve disporre di un numero non inferiore a 100 sistemi Sun in una sede ("sede qualificata"). Il cliente accetta di coprire tutti i sistemi Sun della sede qualificata.
- **Diritto all'assistenza.** Su richiesta di Sun, il cliente dovrà fornire il numero di serie del sistema coperto al centro di assistenza tecnica in modo da dimostrare di avere diritto a usufruire del servizio.
- **Integrazione e test.** Prima di usare il software coperto, il cliente eseguirà l'integrazione e il test specifici per le applicazioni software. In particolare effettuerà test di sollecitazione, volume, end-to-end e funzionali. La configurazione dell'ambiente di test dovrebbe essere identica a quella del software coperto applicabile e dell'ambiente hardware supportato da Sun.
- **Accesso del cliente.** Il cliente è tenuto a designare un "utente principale", ossia un dipendente dell'organizzazione del cliente o terzi autorizzati per iscritto da Sun ad accedere al centro di assistenza per membri SunSpectrum per il cliente. L'utente principale è responsabile dell'accesso al centro di assistenza per membri SunSpectrum per i dipendenti del cliente ("accesso"). Tale responsabilità potrà essere delegata all'organizzazione del cliente per consentire a utenti principali aggiuntivi o diversi di accedere al centro di assistenza per membri SunSpectrum. Nonostante quanto riportato sopra, una parte terza o qualsiasi altra parte diversa da un dipendente dell'organizzazione del cliente non in alcun caso essere designata come utente principale o essere autorizzata ad accedere al servizio dall'utente principale senza l'autorizzazione scritta di Sun.
- **Manutenzione del sistema.** Il cliente è tenuto a eseguire gli interventi di manutenzione del sistema previsti, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'installazione degli aggiornamenti software, l'aggiornamento del software o del firmware, la manutenzione dei file system e il rilevamento delle informazioni di diagnostica attiva.
- **Personale qualificato.** Il cliente dovrà garantire che i contatti che richiedono assistenza per il software coperto sono dotati di certificazione o hanno ricevuto la formazione adeguata per diagnosticare e risolvere i malfunzionamenti del software coperto in base alle indicazioni fornite da Sun. I contatti che richiedono

assistenza per il sistema operativo Solaris o per il software in esecuzione sulla piattaforma Solaris devono essere amministratori Solaris certificati (almeno di livello I e II) o altrimenti autorizzati da Sun.

- **Informazioni sul contratto.** Se Sun non è in grado di ottenere informazioni sul diritto all'assistenza nell'ambito della registrazione, su richiesta di Sun il cliente dovrà fornire a Sun un numero di contratto di assistenza valido per il software coperto, il codice di identificazione del software coperto, il numero di serie del sistema coperto ed eventuali informazioni aggiuntive allo scopo di dimostrare di avere diritto a usufruire del servizio prima dell'effettiva fornitura.
- **Dati sul caso.** Il cliente dovrà fornire a Sun un caso di test riproducibile o informazioni sufficienti per consentire ai tecnici di duplicare o riprodurre i problemi segnalati. È possibile che il software coperto non sia supportato da Sun su tutte le piattaforme hardware o software e che Sun non sia in grado di duplicare o riprodurre un dato problema su tutte le piattaforme. Spetta pertanto al cliente determinare, prima dell'acquisto, se il software coperto è supportato da Sun sulla piattaforma in uso.
- **Azioni correttive.** Il cliente è tenuto a implementare sollecitamente le azioni correttive consigliate da Sun. La risoluzione dei problemi relativi al software dovuti alla mancata implementazione da parte del cliente delle azioni correttive potrebbe richiedere altro tempo e costi aggiuntivi in termini di materiali.
- **Portata del servizio.** Il cliente dovrà utilizzare release Solaris specificate, aggiornamenti Solaris, aggiornamenti software, release del software integrato e dei componenti del software, nuovi prodotti e altri servizi con il software coperto del cliente in esecuzione esclusivamente nel sistema coperto. Non verrà concessa alcuna licenza per altri usi o applicazioni. Altri usi e applicazioni sono vietati.
- **File e documentazione per l'implementazione.** Il cliente è tenuto a fornire a Sun file e documentazione di implementazione strutturati completi e appropriati.
- **Prodotti di terze parti.** Il cliente riconosce che, a eccezione del supporto della gestione delle richieste fornito nell'ambito del programma di supporto dell'interoperabilità SunVIP (o un altro programma di supporto cooperativo autorizzato da Sun), Sun non è responsabile del supporto (compresi le correzioni di errori, le patch, le correzioni di bug, le soluzioni alternative, le parti di ricambio o altri tipi di correzioni relative a software, hardware o documentazione) di prodotti diversi dal software coperto in esecuzione nel sistema coperto. Sun si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i prodotti di terze parti per cui sono disponibili i servizi di gestione delle richieste nell'ambito del programma SunVIP o qualsiasi altro programma di supporto cooperativo autorizzato.
- **Restituzione di parti difettose.** Qualora Sun dovesse inviare un componente di ricambio al cliente, il cliente sostituirà la parte difettosa e la renderà a Sun in conformità alle indicazioni fornite da Sun, a meno che le parti non abbiano concordato che il cliente possa tenere le parti difettose ("parti difettose"). Qualora Sun dovesse consegnare un componente di ricambio al cliente, il cliente dovrà restituire immediatamente la parte difettosa alla consegna. Tutte le parti difettose diventano proprietà di Sun nel momento in cui abbandonano la sede del cliente. Qualora non dovesse riuscire a restituire o a sostituire una parte difettosa, il cliente sarà tenuto a corrispondere un sovrapprezzo stabilito a discrezione di Sun e comunque non superiore al doppio del prezzo di listino Sun per la parte difettosa. Il cliente accetta di pagare il prezzo di listino pubblicato di un componente di ricambio qualora non dovesse riuscire a restituire a Sun la parte difettosa corrispettiva. A propria esclusiva discrezione, Sun ha facoltà di richiedere il numero di una carta di credito valida o il codice dell'ordine d'acquisto per garantire una restituzione sicura delle parti difettose.

#### 4. Condizioni aggiuntive

- **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. Pertanto Sun si riserva il diritto di ridurre o interrompere l'assistenza per il software coperto o il sistema coperto (o le relative versioni) nel 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>.

- **Esclusioni.** Il servizio include solo attività ed elementi da fornire con il servizio descritti nel presente documento. Sun mette a disposizione servizi di configurazione e implementazione aggiuntivi. Per ulteriori dettagli relativi ai servizi di implementazione disponibili, contattare un rappresentante Sun.
- **Costi aggiuntivi.** È possibile che il servizio non sia disponibile o preveda costi aggiuntivi a seconda della distanza del cliente dalla sede Sun più vicina o qualora Sun ravvisi la necessità di ulteriori visite in sede. Per ulteriori dettagli relativi alla disponibilità, contattare un rappresentante Sun.
- **Limitazioni dell'assistenza.** Sun non ha alcun obbligo di fornire il servizio per i malfunzionamenti causati dal cliente e dovuti ai seguenti motivi: (i) incidente, negligenza, uso improprio o modifica del sistema coperto o del software coperto; (ii) mancato rispetto delle indicazioni di Sun relative all'installazione e all'ambiente; o (iii) mancata integrazione o implementazione di aggiornamenti hardware o firmware, aggiornamenti del software coperto o soluzioni alternative fornite in precedenza da Sun per la soluzione del malfunzionamento o l'attenuazione dell'effetto.

- **Risarcimento**

## A. RISARCIMENTO

1. Sun difenderà o definirà, a propria discrezione e a proprie spese, qualsiasi azione legale contro il cliente durante il periodo di validità del servizio ivi descritto pagato dal cliente, nella misura in cui sia basata su un ricorso da parte di terzi secondo cui l'utilizzo di codice scritto da Sun nell'ambito del sistema operativo Solaris 10 e usato nei sistemi coperti ("codice Sun") infranga o sottragga (i) i copyright in base alla convezione di Berna di tali parti o (ii) i diritti di brevetto registrato o sul segreto commerciale nei paesi in cui Sun ha delle filiali (collettivamente "ricorso IP") e risarcirà il cliente per tutti i danni e i costi (comprese le spese legali ragionevoli) attribuibili esclusivamente a tale ricorso decretato dal tribunale che in ultima analisi si occupa del caso.

2. L'obbligo di risarcimento di Sun stabilito nella sezione 1 riportata sopra è subordinato all'impegno da parte del cliente a (i) fornire un avviso scritto a Sun entro trenta (30) giorni dalla notifica di un ricorso IP; (ii) fornire tutte le informazioni disponibili e l'assistenza possibile a Sun, a spese ragionevoli di Sun, senza compromettere o definire il ricorso IP; e (iii) concedere a Sun il controllo esclusivo della difesa e della definizione del ricorso IP.

3. Nel caso in cui il codice Sun divenga o, secondo Sun, possa diventare oggetto di un ricorso IP in base alla Sezione 1 riportata sopra, Sun, a propria discrezione, può (i) ottenere per il cliente, senza costi aggiuntivi per quest'ultimo, il diritto a continuare a usare il codice Sun; (ii) sostituire o modificare il codice Sun, senza costi aggiuntivi per il cliente, in modo tale che il codice Sun non comporti violazioni a condizione che con la sostituzione o la modifica si ottengano funzionalità e prestazioni sostanzialmente simili; oppure (iii) se il diritto a continuare a usare il codice Sun non può essere ottenuto in termini commerciali ragionevoli o se tale codice Sun non può essere sostituito o modificato in tempi e a costi commerciali ragionevoli, rimuovere il codice Sun dal sistema operativo Solaris 10 e chiedere al cliente di restituire immediatamente il codice Sun. Nel caso (iii) Sun continuerà a fornire il servizio per il sistema operativo Solaris 10 rimanente. L'esecuzione da parte di Sun dei punti (i), (ii) o (iii) riportati sopra sarà l'unico rimedio esclusivo del cliente in caso di violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terze parti.

4. Nonostante quanto riportato sopra, Sun non avrà alcun obbligo di risarcire e difendere il cliente o pagare i costi, i danni o le spese legali per i ricorsi basati (i) sulla combinazione, sul funzionamento o sull'uso da parte del cliente del sistema operativo Solaris 10 con altre apparecchiature, codice, programmi o dati non forniti da Sun, nel caso in cui la violazione sia stata specificamente causata da combinazione, funzionamento o uso del software coperto con altre apparecchiature, codice, programmi o dati; o (ii) sull'uso da parte del cliente di una versione obsoleta del sistema operativo Solaris 10, nel caso in cui sia possibile evitare la violazione con l'uso

della versione aggiornata del sistema operativo Solaris 10 e nel caso in cui tale versione sia disponibile per il cliente; o (iii) sulle modifiche apportate dal cliente al sistema operativo Solaris 10 nel caso in cui la violazione sia stata causata da tali modifiche; o (iv) sull'utilizzo da parte del cliente del sistema operativo Solaris 10 per usi diversi da quelli previsti dalla licenza e/o in sistemi diversi da quelli coperti.

5. L'obbligo di risarcimento riportato sopra non è applicabile ad alcuna versione del sistema operativo OpenSolaris.

## **B. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

**NELLA MASSIMA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE IN VIGORE, LA RESPONSABILITÀ DI SUN PER IL RISARCIMENTO E LA DIFESA, SECONDO QUANTO RIPORTATO NELLA SEZIONE A (RISARCIMENTO) SOPRA, NON SUPERERÀ PER TUTTI I RICORSI LA SOMMA TOTALE DI 100.000 USD. IN NESSUN CASO SUN SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DEI DANNI INDIRETTI, ESEMPLARI, SPECIALI, INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI O DELLA PERDITA DI PROFITTI CONNESSI AGLI OBBLIGHI DEFINITI NELLA SEZIONE A (RISARCIMENTO) RIPORTATA SOPRA.**

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun in base al quale viene erogato il 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](http://www.sun.com/sales/salesterms). Tale 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 l'entità autorizzata a ricevere i servizi.

Ultima revisione: ottobre 2009