

Sun Multi Vendor Services Hardware Service Plan – Gold 7X24 Italy

1. Scopo

Il presente servizio ("servizio") fornisce al cliente assistenza telefonica e in sede e altri servizi, come indicato nella Sezione 2 riportata di seguito. È disponibile solo per i sistemi coperti del cliente. 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 altre informazioni di identificazione richieste, nelle modalità indicate da Sun. Sun compirà sforzi ragionevoli da un punto di vista commerciale per fornire il Servizio.

2. Attività e servizi

2.1 Assistenza per la manutenzione

Assistenza. Assistenza telefonica per i malfunzionamenti del sistema coperto, ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni alla settimana, festività comprese. Il cliente può richiedere assistenza telefonica chiamando i numeri di accesso locali riportati al seguente indirizzo URL:

<http://www.sun.com/contact/support.jsp>.

Assistenza in sede. L'assistenza in sede per i malfunzionamenti del sistema coperto viene fornita ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni alla settimana, festività comprese. Per ulteriori informazioni sull'orario di lavoro locale di Sun, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> o contattare il rappresentante Sun di fiducia.

- **Tempi di risposta.** La richiesta di assistenza del cliente viene trasferita al primo tecnico disponibile. Se tale tecnico determina, a propria esclusiva direzione, che è necessario un intervento in sede, autorizza l'invio di un tecnico Sun, che di norma raggiunge la sede del cliente entro quattro (4) ore (vedere Nota 1).

Nota 1. I tempi di risposta a richieste di assistenza per i 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. Aggiungere 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 si incaricherà dell'installazione del componente di ricambio. 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 destinati all'uso **esclusivo** con i sistemi coperti.

Assistenza con escalation. Qualora un problema tecnico non possa essere risolto in un periodo commerciale ragionevole, su richiesta del cliente, Sun si impegnerà, a sua esclusiva discrezione, a collaborare con il rispettivo OEM del sistema coperto per ottenere informazioni tecniche che consentiranno a Sun di fornire il servizio. Sun verrà ritenuta responsabile di tali tentativi solo nella

misura indicata alla sezione 2.1.

2.2 Altri servizi. Il cliente non avrà diritto a nessun altro servizio ai sensi del presente elenco di servizi.

2.3 Processo di aggiunta ed eliminazione e processo di verifica trimestrale del sistema

2.3.1 Notifica scritta. Dietro richiesta di Sun, il Cliente dovrà presentare a Sun una notifica scritta ("notifica scritta di aggiunta") del proprio desiderio di aggiungere un prodotto originale del fornitore ("OEM") del prodotto ("prodotto OEM") al proprio contratto MVS (Multi Vendor Services, servizi di più fornitori). Nella notifica scritta di aggiunta dovrà essere specificato il nome del prodotto OEM, il tipo di prodotto OEM, il modello, la configurazione, il numero di serie e il livello di assistenza desiderato, l'indirizzo al quale il prodotto OEM è installato e il numero di contratto MVS al quale aggiungere il prodotto OEM. La notifica scritta di aggiunta del cliente dovrà autorizzare esplicitamente Sun ad aggiungere tutti i prodotti OEM al contratto MVS in conformità alla sezione 2.3.2 riportata di seguito.

Dietro richiesta di Sun, almeno entro sessanta (60) giorni di calendario precedenti alla data finale di copertura, il cliente fornirà notifica scritta di eliminazione a Sun richiedendo l'eliminazione del prodotto OEM dal presente contratto MVS. Nella notifica scritta di eliminazione dovrà essere specificato il nome del prodotto OEM, il tipo di prodotto OEM, il modello, la configurazione, il numero di serie, l'indirizzo al quale il prodotto OEM è installato, il livello di servizio desiderato e il numero di contratto MVS dal quale eliminare il prodotto OEM, nonché la data effettiva di eliminazione. La notifica scritta di eliminazione del cliente dovrà autorizzare espressamente Sun ad eliminare tali prodotti OEM dal presente contratto MVS.

2.3.2 Accettazione. A esclusiva discrezione di Sun, i prodotti OEM saranno selezionabili per la copertura in conformità al presente contratto MVS applicabile nei venti (20) giorni lavorativi successivi alla conferma scritta di Sun della (i) ricevuta della notifica scritta di aggiunta del cliente e della (ii) disponibilità da parte di Sun a fornire il prodotto OEM ("conferma scritta"). Sun fornirà assistenza secondo quanto qui stipulato per i prodotti OEM aggiunti al presente contratto MVS. Sun adeguerà le tariffe associate al presente contratto MVS in base alle aggiunte o alle eliminazioni dei prodotti OEM. Il prezzo è fissato in conformità ai criteri di prezzo del piano di servizio MVS di Sun.

2.3.3 Mancata aggiunta. Sun non ha alcun obbligo di fornire il servizio e declina ogni responsabilità relativa a ritardi nell'assistenza per prodotti OEM 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 OEM che non sono stati aggiunti al presente contratto MVS, il cliente potrà ottenere, e Sun fornirà a sua esclusiva discrezione, tali servizi in base alle tariffe orarie e di materiali applicabili di Sun. Prima che Sun fornisca tali servizi, ai clienti può essere richiesto l'inoltro di un ordine d'acquisto modificato o nuovo.

2.3.4 Copertura true up trimestrale di Sun. La copertura true up trimestrale di Sun (definita nella presente sezione 2.3.4) non è inclusa nel servizio e verrà fornita a esclusiva discrezione di Sun. La copertura true up trimestrale comporta l'assistenza da parte di Sun per aggiunte o eliminazioni di sistema, come definito nella sezione 2.3, senza applicare costi aggiuntivi dalla data della notifica scritta di aggiunta fino alla successiva verifica trimestrale del sistema (definita nella sezione 2.3.5 di seguito).

Sun adeguerà in seguito le tariffe associate al presente contratto MVS in base alle aggiunte o alle eliminazioni dei prodotti OEM. Il prezzo è fissato in conformità ai criteri di prezzo del piano di servizio MVS di Sun.

2.3.5 Verifiche trimestrali del sistema. Le verifiche trimestrali del sistema (definite nella presente sezione 2.3.5) non sono incluse nel servizio e verranno fornite a esclusiva discrezione di Sun. Qualora le verifiche trimestrali di sistema vengano garantite, entro quindici (15) giorni lavorativi dalla scadenza effettiva del trimestre del presente contratto MVS, Sun e il cliente si incontreranno per esaminare le modifiche ai tipi e alla quantità di sistemi per i quali il cliente desidera richiedere assistenza, il numero di tecnici (ove applicabile) necessari per fornire tale supporto a esclusiva discrezione di Sun e altri problemi che influiscono sullo scopo di questo servizio ("verifica trimestrale del sistema").

2.3.6 Rettifiche trimestrali dei prezzi del sistema. Le rettifiche trimestrali dei prezzi del sistema (definite nella presente sezione 2.3.6) non sono incluse nel servizio e verranno fornite a esclusiva discrezione di Sun. Qualora vengano offerte delle rettifiche trimestrali dei prezzi del sistema, i prezzi verranno adeguati in base a ciascuna verifica trimestrale del sistema (oppure entro quindici (15) giorni lavorativi dalla scadenza effettiva del trimestre del presente contratto MVS) per rispecchiare qualsiasi modifica nell'ambito del servizio, tra cui i prodotti aggiunti o eliminati dal presente contratto MVS ("rettifiche trimestrali dei prezzi del sistema"). Il prezzo è fissato in conformità ai criteri di prezzo del piano di servizio MVS di Sun. Ai clienti può essere richiesto l'inoltro di un ordine d'acquisto modificato o di altra documentazione aggiornata con le rettifiche trimestrali dei prezzi del sistema.

3. Responsabilità del cliente

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.

Accesso al personale. Il cliente fornirà a Sun l'accesso al proprio personale, incluso il personale IT e adibito alla produttività.

Manutenzione del sistema. Il cliente dovrà eseguire gli interventi di manutenzione del sistema previsti, come indicato dall'OEM del sistema coperto.

Personale qualificato. Il cliente dovrà garantire che i contatti che richiedono assistenza per i sistemi coperti ("contatti") sono dotati di certificazione o hanno ricevuto la formazione adeguata per diagnosticare e risolvere i malfunzionamenti dei sistemi coperti in base alle indicazioni fornite da Sun.

Informazioni sul contratto. Il cliente dovrà fornire a Sun, per il sistema coperto, un numero di contratto di assistenza valido, il codice di identificazione del prodotto ed eventuali altre informazioni allo scopo di dimostrare di avere diritto a usufruire del servizio prima che questo venga fornito.

Dati sul caso. Il cliente dovrà fornire a Sun un caso di test riproducibile o informazioni sufficienti per consentire ai tecnici di risolvere, duplicare o riprodurre i problemi segnalati.

Azioni correttive. Il cliente dovrà implementare sollecitamente le azioni correttive consigliate da Sun. La risoluzione dei problemi dovuti alla mancata implementazione da parte del cliente delle azioni correttive potrebbe richiedere altro tempo e costi aggiuntivi in termini di materiali.

File e documentazione per l'implementazione. Il cliente è tenuto a fornire a Sun file e documentazione di implementazione strutturati completi e appropriati.

Approvazione di terze parti. Il cliente dovrà disporre di tutte le licenze, le autorizzazioni, i consensi e le approvazioni di terzi necessari per consentire a Sun di utilizzare eventuali prodotti, software, attrezzature o altri materiali di terzi e interagire con gli stessi nel corso della prestazione del servizio.

Componenti di ricambio in sede. Senza che ciò implichi alcun costo per Sun, il cliente fornirà dello spazio di immagazzinaggio adeguato per i componenti di ricambio e uno spazio di lavoro adatto, dotato di riscaldamento, illuminazione, ventilazione, corrente elettrica e prese.

Consumabili. Il cliente utilizzerà solamente i consumabili (ad es. batterie o cartucce di inchiostro) indicati dall'OEM e altri prodotti per il sistema coperto conformi alle specifiche OEM per i sistemi coperti. Qualora il cliente utilizzi consumabili non conformi alle indicazioni dell'OEM o altri prodotti assieme al sistema coperto che possono causare un malfunzionamento dello stesso, Sun non sarà in alcun modo obbligata a fornire assistenza al sistema coperto. Qualsiasi riparazione che Sun possa decidere di effettuare verrà eseguita dietro pagamento di un costo aggiuntivo sulla base delle tariffe orarie e di materiali applicabili di Sun.

4. Condizioni aggiuntive

Modifiche alle attrezzature. Sun si riserva il diritto di rifiutarsi di fornire assistenza telefonica o in sede per i sistemi coperti in seguito a modifiche delle attrezzature o delle loro connessioni a una macchina o dispositivo non autorizzato, tranne qualora tali modifiche o connessioni siano state eseguite da Sun.

Risoluzione. Sun si impegnerà a livello commerciale a rispondere alle richieste di assistenza del cliente. Tuttavia, per alcune richieste di assistenza, ciò non sarà possibile.

Limitazioni dell'assistenza. Sun non ha alcun obbligo di fornire il servizio in caso di problemi causati dal cliente e dovuti ai seguenti motivi: (i) incidente, negligenza, uso improprio o modifica del software; (ii) mancato rispetto 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 aggiornamenti software o soluzioni alternative consigliate in precedenza da Sun per la soluzione del problema o l'attenuazione dell'effetto. Il presente Elenco Servizi non costituisce un'offerta o un invito a stipulare contratti con Sun. La fornitura dei Servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi.

Diritto di interruzione dell'assistenza. Qualora Sun sia impossibilitato o non sia altrimenti in grado di fornire assistenza per i prodotti di un rivenditore specifico, potrebbe essere necessaria una riduzione dei livelli di assistenza da parte di Sun o di interruzione dell'assistenza per il periodo del contratto. Per tale motivo, Sun si riserva il diritto di interrompere (i) l'assistenza per tali prodotti, oppure (ii) il contratto qualora questi implichi l'assistenza di Sun solo per tali prodotti, caso in cui Sun verserà al cliente un accredito per l'importo proporzionale di qualsiasi servizio di assistenza ridotto o interrotto.

Il servizio è soggetto all'accordo di servizi esistente 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. 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 l'entità autorizzata a ricevere i servizi.

Ultima revisione: dicembre 2008