

Sun Multi Vender Services (MVS) Basic Software Service Plan Italy

1. Scopo

Questo servizio ("servizio") fornisce al cliente assistenza telefonica e altri servizi, come indicato nella sezione 2 riportata di seguito. Questo servizio è disponibile solamente per il software coperto (definito di seguito nella sezione 2). Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio.

2. Attività e servizi di Sun

2.1 Assistenza per la manutenzione

Assistenza. Ai sensi di questo servizio, Sun fornirà assistenza telefonica durante l'orario di lavoro locale prolungato di Sun, dodici (12) ore al giorno, cinque (5) giorni alla settimana, festività escluse, per rispondere a domande e risolvere i malfunzionamenti associati al software coperto. Per "software coperto" si intende l'istanza o le istanze di software binario di un dato pacchetto software per cui il cliente abbia pagato la tariffa applicabile per il servizio. Il servizio esclude altre istanze software per il pacchetto software specificato o altri pacchetti software. "Sistema coperto" si riferisce a un sistema per il quale il cliente ha fornito un numero di serie e altre informazioni di identificazione su richiesta e nel modo specificato da Sun. Il cliente può richiedere assistenza telefonica chiamando i numeri di accesso locali riportati al seguente indirizzo URL: <http://www.sun.com/contact/support.jsp>.

Esclusioni. Sono esclusi richieste e malfunzionamenti causati da altro codice software. Nell'ambito di questo servizio non viene fornita alcuna assistenza a livello di sviluppatori, codice personalizzato o architettura.

Priorità definita dal cliente e risposta. Il cliente dovrà designare il personale qualificato (come descritto di seguito alla sezione 3) come "contatti". Solo i contatti possono richiedere assistenza. Il tecnico risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro due (2) ore, in media, dalla ricezione della richiesta da parte di Sun.

2.2 Release e aggiornamenti software

Accesso alle release software. Al cliente non sarà consentito ricevere alcuna release delle versioni del software coperto.

Accesso agli aggiornamenti software (patch). Al cliente non sarà consentito ricevere alcun aggiornamento software per il software coperto.

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

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

2.4.1 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 software ("prodotto OEM") al proprio contratto MVS (Multi Vendor Services, servizi di più fornitori). La notifica scritta di aggiunta includerà il nome dell'OEM, il tipo di prodotto OEM, il modello e i numeri di serie dei sistemi hardware su cui è installato il prodotto OEM, l'indirizzo

presso cui il prodotto OEM è installato, il livello di assistenza desiderato e il numero di contratto MVS a cui 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 2.4.2 riportata di seguito.

Su richiesta di Sun, ed 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. La notifica scritta di eliminazione includerà il nome dell'OEM, il tipo di prodotto OEM, il modello e i numeri di serie dei sistemi hardware del cliente su cui è installato il prodotto OEM, l'indirizzo presso cui il prodotto OEM è installato, il livello di assistenza attuale e il numero di contratto MVS da cui eliminare il prodotto OEM e 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.

2.4.2 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.

2.4.3 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.

2.4.4 Copertura true up trimestrale di Sun. La copertura true up trimestrale di Sun (definita nella presente sezione 2.4.4) 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 2.4, senza applicare costi aggiuntivi dalla data della notifica scritta di aggiunta fino alla successiva verifica trimestrale del sistema (definita nella sezione 2.4.5 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.

2.4.5 Verifiche trimestrali del sistema. Le verifiche trimestrali del sistema (definite nella presente sezione 2.4.5) non sono incluse nel servizio e verranno fornite a esclusiva discrezione di Sun. Qualora le verifiche di sistema trimestrali 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").

2.4.6 Rettifiche trimestrali dei prezzi del sistema. Le rettifiche trimestrali dei prezzi del sistema (definite nella presente sezione 2.4.6) 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

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.

Manutenzione del sistema. Il cliente dovrà 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 dovranno richiedere assistenza per via telefonica tramite i numeri di accesso locale. Solo i contatti possono richiedere assistenza.

Informazioni sul contratto. Il cliente dovrà fornire a Sun, per il software 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 duplicare o riprodurre i problemi segnalati. È possibile che il software coperto non sia supportato da Sun in tutte le piattaforme hardware o software o che Sun non sia in grado di duplicare o riprodurre il problema in tutte le piattaforme. Pertanto spetta al cliente determinare, prima dell'acquisto, se il software è supportato da Sun sulla piattaforma in uso.

Azioni correttive. Il cliente dovrà 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.

4. Condizioni aggiuntive

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