

OpenSolaris Premium Subscription Italy

1. Scopo

Il presente servizio ("servizio") garantisce al cliente assistenza in linea e telefonica 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana per i malfunzionamenti del software coperto e altri servizi, come indicato nella Sezione 2 riportata di seguito. Ai fini di questo elenco di servizi, per software coperto si intende l'istanza o le istanze di software binario del sistema operativo OpenSolaris ("SO") per cui il cliente abbia pagato la tariffa applicabile per il servizio, in esecuzione su un sistema coperto. 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 tutte le informazioni di identificazione e sul diritto all'assistenza richieste, nelle modalità indicate da Sun. Questo servizio esclude altre istanze per il sistema operativo OpenSolaris e tutti gli altri pacchetti software. Il software coperto esclude specificamente i componenti non appartenenti al sistema operativo che potrebbero essere forniti con il sistema operativo OpenSolaris, ma che richiedono un contratto di assistenza distinto. Sono esclusi i malfunzionamenti causati da altro codice software. Nell'ambito di questo servizio non viene fornita alcuna assistenza a livello di sviluppatori, codice personalizzato o architettura. Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio.

2. Attività e servizi di Sun

2.1 Assistenza per la manutenzione

- **Assistenza.** Assistenza in linea e telefonica 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>.
- **Priorità definita dal cliente e risposta.**

Il cliente dovrà designare un utente principale che assegni, tra i membri del personale qualificato (descritto nella Sezione 3 riportata di seguito), i contatti 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 - Urgente** (il software non è operativo). Un tecnico risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro una media di un'ora (1) dalla ricezione della richiesta del cliente da parte di Sun.

Le richieste con priorità 1 possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo: interruzione del software o dell'applicazione (impossibilità di salvare il lavoro in corso); perdita di dati a causa di un errore di funzionalità del software o dell'applicazione; riavvio, interruzione o sospensione a causa di un malfunzionamento del software o dell'applicazione; identificazione di una potenziale violazione della protezione.

- **Priorità 2 - Grave** (il software è operativo, ma presenta dei limiti). Un tecnico risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro due (2) ore dalla ricezione della richiesta del cliente da parte di Sun. La richiesta di assistenza tramite il centro di assistenza in linea è il metodo preferito e fornisce immediatamente a Sun le informazioni necessarie per potere assegnare il tecnico appropriato.

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 del software o dell'applicazione, senza perdita di dati; significativa riduzione delle prestazioni del software o dell'applicazione.

- **Priorità 3 - Normale** (il software è operativo ma presenta problemi limitati o irrilevanti). Il tecnico risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro quattro (4) ore, in media, dalla ricezione della richiesta da parte di Sun. La richiesta di assistenza tramite il centro di assistenza in linea è il metodo preferito e fornisce immediatamente a Sun le informazioni necessarie per potere assegnare il tecnico appropriato.

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 bug; richiesta di sostituzione di una soluzione alternativa relativa a un bug; impatto limitato a causa di una funzionalità difettosa; domande relative al supporto delle prestazioni del software.

- **Assistenza per l'uso.** Grazie a una conoscenza specifica della configurazione e dell'ambiente del cliente, Sun fornirà al cliente, a propria esclusiva discrezione, la spiegazione e il supporto delle informazioni disponibili negli archivi di Sun relativi alle funzioni documentate del software coperto.

2.2 Aggiornamenti dei pacchetti e dei repository di pacchetti OpenSolaris

- Il cliente avrà diritto a ricevere gli aggiornamenti dei pacchetti e dei repository di pacchetti di OpenSolaris (come specificato più avanti), non appena diventano disponibili in commercio. Gli aggiornamenti dei pacchetti e dei repository di pacchetti di OpenSolaris eventualmente disponibili potranno essere scaricati e utilizzati solo con il software coperto.
- Gli aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris includono correzioni e funzioni per OpenSolaris sotto forma di aggiornamenti per la protezione, aggiornamenti per i nuovi driver hardware, aggiornamenti per il danneggiamento dei dati, aggiornamenti per la disponibilità, aggiornamenti non critici e aggiornamenti delle funzioni.
- Gli aggiornamenti dei repository di pacchetti includono aggiornamenti considerati cruciali a esclusiva discrezione di Sun.
- Gli aggiornamenti dei pacchetti e dei repository di pacchetti di OpenSolaris sono concepiti per l'aggiornamento di uno o più componenti software tramite la modifica di funzionalità esistenti o l'aggiunta di nuove funzionalità. Gli aggiornamenti dei repository di pacchetti includono solo gli aggiornamenti messi a disposizione direttamente da Sun e destinati ai clienti che dispongono di un piano di servizio Sun corrente (ad esempio, il piano del servizio SunSpectrum, gli abbonamenti OpenSolaris o il piano del servizio per software Sun). Gli aggiornamenti dei pacchetti e dei repository di pacchetti di OpenSolaris non includono aggiornamenti disponibili liberamente accessibili dalla comunità OpenSolaris. Il cliente avrà diritto a ricevere gli aggiornamenti dei repository di pacchetti non appena diventano disponibili in commercio. A esclusiva discrezione di Sun, gli aggiornamenti dei pacchetti vengono rilasciati ogni 6 mesi circa a sola discrezione di Sun ("Ciclo di rilascio degli aggiornamenti dei pacchetti") mentre gli aggiornamenti dei repository di pacchetti possono essere rilasciati indipendentemente dal ciclo di rilascio degli aggiornamenti dei pacchetti. A sola discrezione di Sun, al cliente può essere richiesto di scaricare e installare gli aggiornamenti di pacchetto e/o gli aggiornamenti dei repository di pacchetti rilasciati a partire dall'installazione precedente del sistema operativo OpenSolaris (eseguita dal cliente) al fine di ricevere gli aggiornamenti dei pacchetti, gli aggiornamenti dei repository di pacchetti più aggiornati nonché assistenza.

2.3 Servizi correlati

□ **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 su Internet, 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 gli aggiornamenti selezionati per il software 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 database SunSolve, per uso interno, per il software coperto. L'accesso è soggetto ai termini e alle condizioni del contratto di licenza SunSolve. Per accedere al database 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 database SunSolve e il relativo utilizzo. Il database SunSolve include quanto segue:

- articoli informativi, manuali di riferimento e documenti tecnici che consentono di mantenere e migliorare la funzionalità, la disponibilità e le prestazioni di sistema dei prodotti Sun
- articoli di supporto del centro di assistenza, report su bug e aggiornamenti software (patch) con informazioni sulla risoluzione dei problemi hardware e software Sun già identificati
- servizio SunSolve EarlyNotifier che consente al cliente di richiedere la notifica in caso di revisione o aggiornamento di un documento SunSolve.

□ **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.

□

2.4 Servizi di apprendimento Sun

• Piano relativo alla libreria di apprendimento elettronico SunSpectrum. Sun consentirà al cliente di accedere a specifici moduli di formazione dal piano relativo alla libreria di apprendimento elettronico SunSpectrum per la formazione interna del cliente. Sono disponibili moduli di formazione all'indirizzo:

<http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

• Crediti del servizio di apprendimento Sun (vedere Nota 1, più avanti) Sun progetterà e fornirà una serie di servizi di formazione concepiti per migliorare le competenze tecniche degli impiegati durante il periodo di dodici mesi di validità del contratto di assistenza del cliente. Ogni serie dovrà essere utilizzata entro tale periodo di 12 mesi e non può essere posticipata né trasferita. Tali servizi di formazione saranno focalizzati sulla comprensione delle abilità del cliente già esistenti, sulla valutazione delle esigenze di apprendimento del cliente e sulla consegna di servizi di formazione diversi che mirano a soddisfare le esigenze identificate. I servizi di formazione possono includere i servizi dell'intero portafoglio di formazione 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 dodici mesi.

Nota 1: 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 e i software 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. Tranne per i contratti di assistenza di Solaris, il cliente non può ricevere crediti del servizio di apprendimento Sun con la sottoscrizione di software a meno che diversamente specificato nel documento di sottoscrizione del software. Per ulteriori informazioni il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> o contattare il rappresentante Sun.

3. Responsabilità del cliente

- **Integrazione e test.** Prima di usare il software coperto, il cliente eseguirà l'integrazione e il test opportuni delle 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 dovrà designare un utente principale che sia responsabile di concedere l'accesso al centro di assistenza per membri SunSpectrum ai dipendenti ("accesso"). Tale responsabilità potrà essere delegata all'organizzazione del cliente per consentire al maggior numero possibile di responsabili delle approvazioni di accedere al centro di assistenza per membri SunSpectrum. Il cliente non può nominare né delegare terze parti senza il previo consenso scritto di Sun.
- **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 ("contatti"). I contatti che richiedono assistenza per il sistema operativo OpenSolaris 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 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 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 in tutte le piattaforme hardware o software o che Sun non sia in grado di duplicare o riprodurre il problema in tutte le piattaforme. Spetta pertanto al cliente determinare, prima dell'acquisto, se il software 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 utilizzerà gli aggiornamenti di pacchetti di OpenSolaris, **i nuovi prodotti e altri servizi** con il software coperto del cliente in esecuzione esclusivamente in sistemi coperti. Non verrà concessa alcuna licenza per altri usi o applicazioni. Altri usi e applicazioni sono vietati.
- **File e documentazione per l'implementazione.** Se Sun determina, a propria esclusiva discrezione, che i file e la documentazione per l'implementazione sono necessari per fornire il servizio, il cliente dovrà fornirli a Sun in modo completo e strutturato.

- **Registrazione.**

- (a) Quando utilizza il canale di inventario del servizio di connessione Sun, il cliente accetta di registrare elettronicamente i prodotti Sun supportati (hardware e software) e trasmettere i dati di registrazione e di inventario a Sun, entro un periodo di tempo ragionevole che non ecceda i trenta (30) giorni (i) dalla ricezione del prodotto applicabile, (ii) dall'inizio della fornitura del servizio o (iii) dalla notifica di Sun che un prodotto Sun già utilizzato dal cliente è stato aggiunto all'elenco di prodotti applicabili, a seconda di quale di queste condizioni sia applicabile. L'elenco aggiornato dei prodotti applicabili è disponibile all'indirizzo <http://www.sun.com/service/registration/>. Il canale di inventario del servizio di connessione Sun è disponibile all'indirizzo: <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
- (b) Il cliente accetta e riconosce che un ritardo nella registrazione dei prodotti Sun supportati e nella trasmissione dei dati di registrazione e di inventario, secondo la procedura sopra descritta, può comportare un ritardo nella fornitura del servizio o l'impossibilità di fornitura da parte di Sun. Per eseguire la registrazione, potrebbe essere necessaria l'installazione di software aggiuntivo nel sistema da parte del cliente. Le informazioni sui requisiti di installazione sono disponibili all'indirizzo <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
- (c) Sun dovrà mantenere riservate le informazioni trasmesse dal cliente in occasione della registrazione e non potrà rivelarle a terze parti tranne nei casi in cui ciò sia necessario per prestare i servizi o sia richiesto dalla legge.
- (d) La procedura di registrazione può variare da un paese all'altro. Sun si riserva il diritto di modificare il metodo di registrazione, l'inventario, la concessione del diritto e la fornitura del servizio, a seconda delle necessità.

4. **Condizioni aggiuntive**

- **Risoluzione.** Sun si impegnerà a livello commerciale a rispondere alle richieste di assistenza del cliente. Tuttavia, per alcune richieste, ciò potrebbe non essere 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 coperto; (ii) mancato rispetto delle indicazioni relative all'ambiente di installazione; (iii) uso del software fornito nell'ambito del servizio in 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 fornite in precedenza da Sun per la correzione del problema o l'attenuazione dell'effetto.
- **Supporto di piattaforme non Sun.** Qualora il software Sun venga eseguito su piattaforme non Sun, sono

applicabili le responsabilità del cliente e le limitazioni seguenti.

Sun dovrà eseguire la diagnosi dei malfunzionamenti del software coperto su piattaforme non Sun (hardware non Sun, sistemi operativi non Sun o altro software non Sun alla base del software, ovvero il middleware) e determinare se tali problemi sono causati dal software coperto o dalla piattaforma non Sun non supportata.

Per determinare gli obblighi di assistenza da parte di Sun, vanno considerate le condizioni riportate di seguito.

- Sono supportate solo le configurazioni certificate elencate nelle note di rilascio, nella descrizione del prodotto o sui siti Web Sun specifici del prodotto.
- Il software coperto deve essere installato così come è stato distribuito da Sun. Possono venire applicati esclusivamente gli aggiornamenti software forniti da Sun e i driver specifici del produttore.
- Sun fornisce assistenza in caso di malfunzionamento solo se il malfunzionamento può essere riprodotto su piattaforme Sun originali (ovvero sulle piattaforme vendute da Sun) o su piattaforme Sun di riferimento per le configurazioni certificate. A scopo di chiarezza si precisa che un sistema di terze parti con un processore Sun UltraSPARC non è considerato una "piattaforma Sun". Qualora non sia in grado di riprodurre il malfunzionamento su tali piattaforme, Sun potrebbe richiedere al cliente di inviare la piattaforma in uso a scopo di ulteriori esami. Sun deciderà quindi, a propria esclusiva discrezione, se fornire assistenza supplementare.

Qualora ritenga che il malfunzionamento sia da attribuirsi al software coperto, Sun continuerà a fornire i servizi di assistenza necessari alla risoluzione del problema secondo le modalità e le limitazioni previste per il software coperto in esecuzione su piattaforme Sun originali o su piattaforme Sun di riferimento.

- **Diritto di riduzione o interruzione dell'assistenza.** Il software coperto viene aggiornato in base al Ciclo di rilascio degli aggiornamenti dei pacchetti. Nel caso in cui il cliente non abbia installato l'aggiornamento dei pacchetti o l'aggiornamento del repository di pacchetti più recenti disponibili per lo scaricamento, Sun si riserva il diritto di ridurre i livelli di assistenza o di interrompere la fornitura dell'assistenza per il software coperto.
- **Servizi aggiuntivi a pagamento.** A un costo aggiuntivo, il cliente potrà acquistare i servizi aggiuntivi seguenti, a condizione che siano disponibili.
 - **Responsabile degli account del servizio.** Sun assegnerà un responsabile degli account a tempo parziale/assegnato o a tempo pieno/dedicato. Il responsabile degli account Sun dovrà inoltre fornire le informazioni disponibili relative ai bug noti, ai potenziali problemi di sistema e agli aggiornamenti software attualmente disponibili. Su richiesta del cliente, il responsabile degli account Sun dovrà fornire un'analisi semestrale delle attività del servizio e dei requisiti del cliente. Questi servizi verranno forniti durante il normale orario di lavoro locale di Sun, festività escluse. Il costo dei servizi del responsabile degli account del servizio verrà calcolato in base alle tariffe per tempo e materiali o in base ad accordi precedenti tra le parti e sarà soggetto ai termini di un elenco di servizi o SOW separati.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto dal cliente con Sun che regola la fornitura del servizio. Se il cliente non 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 o SOW, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi. Tutti gli altri termini definiti in questo elenco di servizi corrispondono alle definizioni rilevate nell'accordo di servizi esistenti del cliente con Sun o i termini di vendita eventualmente applicabili disponibili all'indirizzo www.sun.com/sales/salesterms.

Ultima revisione: giugno 2009