

Solaris 2.6 and Solaris 7 Post-EOSL Phone Support Italy

1. Scope

Questo servizio ("servizio") fornisce al cliente assistenza in linea e telefonica per i malfunzionamenti del software coperto in esecuzione in un sistema 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 di un pacchetto software specificato 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. 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 altre informazioni di identificazione o sul diritto all'assistenza richieste, nelle modalità indicate da Sun. 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

2.1 Assistenza per la manutenzione

- **Assistenza.** Assistenza in linea e telefonica durante l'orario di lavoro locale prolungato di Sun, festività escluse. 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 un rappresentante di Sun. 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).** Il tecnico risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro quattro (4) ore, nell'ambito dell'orario di assistenza, dalla ricezione della richiesta 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).** Sun risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro otto (8) ore, nell'ambito dell'orario di assistenza, dalla ricezione della richiesta.
- 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 e ha un impatto limitato o irrilevante). Sun risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro ventiquattro (24) ore, nell'ambito dell'orario di assistenza, dalla ricezione della richiesta.
- 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.** Il cliente può richiedere assistenza per domande relative alle funzioni documentate del software coperto a cui è possibile rispondere in base alle informazioni disponibili negli archivi di Sun, accessibili dai clienti Sun che dispongono di un contratto di assistenza, ma che non hanno conoscenze specifiche della configurazione e dell'ambiente.

2.2 Release Solaris specificate, aggiornamenti Solaris e aggiornamenti software

- **Assistenza per Solaris.** Per utilizzare il software coperto, il cliente deve disporre di una licenza valida. Le release Solaris specificate, gli aggiornamenti Solaris, gli aggiornamenti software e la documentazione software correlata potranno essere utilizzati con il software coperto. Per le definizioni delle release Solaris specificate, degli aggiornamenti Solaris, degli aggiornamenti software e degli aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris, è possibile visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>.
- **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 su 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 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. <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>
- **Servizio di connessione Sun.** Se il software del servizio di connessione Sun fa parte del software coperto, il cliente potrà accedere, tramite Internet, al servizio di connessione Sun ("servizio di informazioni"), che è destinato esclusivamente all'uso interno in relazione al software del servizio di connessione Sun. 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.
 - **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 programma in linea 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.
 - **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.
- **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.
 - **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 SO 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, 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 questa 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.
- **Portata del servizio.** Il cliente dovrà utilizzare gli aggiornamenti software (patch), le release Solaris specificate, gli aggiornamenti Solaris, gli aggiornamenti software, gli aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris, i nuovi prodotti e altri servizi con il software coperto in esecuzione solo sul sistema coperto. 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.
- **Responsabilità del cliente del servizio di connessione Sun.** Le responsabilità del cliente riportate di seguito sono applicabili se il software del servizio di connessione Sun fa parte del software coperto.
- **Connettività.** Il cliente è responsabile delle telecomunicazioni, della connettività remota, della protezione e dell'accesso a Internet e delle relative tariffe in relazione all'utilizzo del servizio di connessione Sun e del servizio di informazioni correlato.
- **Licenze lato client.** Il cliente dovrà ottenere e acquistare le licenze e i diritti all'uso necessari, nonché supportare l'hardware, il software, il servizio e altri requisiti di sistema e tecnologici lato client eventualmente richiesti per utilizzare il software del servizio di connessione Sun e il servizio di informazioni, come indicato da Sun nella guida amministrativa e nella restante documentazione applicabile.
- **Concessori di licenza per le distribuzioni supportate.** Il cliente è l'unico responsabile dell'ottenimento e dell'acquisto di licenze e/o di abbonamenti per le distribuzioni e i componenti supportati, compresi i diritti per l'ottenimento e l'uso di patch, pacchetti e relativi aggiornamenti del concessionario di licenza interessato.
- **Download e installazione.** Prima di utilizzare il servizio di informazioni, il cliente dovrà scaricare e installare il software del servizio di connessione Sun.
- **Registrazione.**
 - (a) Utilizzando 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 riportata sopra, può comportare un ritardo nella fornitura del servizio o l'impossibilità di fornitura da parte di Sun. Per eseguire la registrazione potrebbe essere necessario installare software aggiuntivo nel sistema. 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.

(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.

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 coperto; (ii) mancato rispetto delle indicazioni relative all'ambiente di installazione; (iii) uso del software fornito nell'ambito del servizio 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 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 e non su sistemi non

Sun che utilizzano processori UltraSPARC® di Sun) o su piattaforme Sun di riferimento per le configurazioni certificate. Qualora non sia in grado di riprodurre il malfunzionamento su tali piattaforme, Sun deciderà, a propria esclusiva discrezione, se fornire assistenza supplementare e chiedere al cliente di restituire la piattaforma utilizzata per eseguire ulteriori verifiche.

- Qualora ritenga che il malfunzionamento sia da attribuirsi al software coperto, Sun continuerà a fornire l'assistenza necessaria 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.** 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 certi prodotti o versioni software 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>.
Il servizio è soggetto all'accordo di servizi esistente con Sun il 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: novembre dicembre 2008