

Java for Business Premium Plus Service Plan Italy

1. Scopo

Questo servizio ("servizio") garantisce al cliente l'assistenza e la manutenzione per il software e altri servizi, come indicato nella Sezione 2 riportata di seguito, per Java Standard Edition e (collettivamente "software coperto") e le serie di release, gli aggiornamenti standard, le revisioni standard, gli aggiornamenti di ritiro e le revisioni di ritiro (definiti di seguito). Ai fini di questo elenco di servizi, per serie di release si intende una release importante del software coperto (ovvero una release caratterizzata da un numero intero, non da un numero decimale). Per aggiornamenti standard si intendono le release del software coperto che Sun può creare, a propria discrezione, 3 o 4 volte all'anno per la serie di release più corrente e 1 o 2 volte all'anno per le serie di release precedenti, che contengono il gruppo cumulativo di correzioni di errori ad alta priorità, nonché le modifiche o i miglioramenti. Per revisioni standard si intendono gli aggiornamenti degli aggiornamenti standard più recenti che Sun può creare, a propria discrezione, 1 o 2 volte al mese per le serie di release precedenti (non correnti) del software coperto, che contengono il gruppo cumulativo di correzioni di errori ad alta priorità. Gli aggiornamenti di ritiro e le revisioni di ritiro vengono creati, a esclusiva discrezione di Sun, per fornire correzioni critiche per le distribuzioni esistenti delle serie di release che sono nella fase di supporto del ritiro, ovvero il periodo compreso tra la fine della durata e la fine della durata del servizio per le serie di release, come descritto nella Sezione 4 riportata di seguito. Sun si impegnerà a livello commerciale a fornire il servizio.

Limitazioni: Questo servizio non include l'assistenza degli utenti finali o dei distributori del cliente ed è diverso da qualsiasi altro contratto di assistenza che il cliente potrebbe avere con Sun.

2. Attività e servizi di Sun

2.1 Assistenza per la manutenzione

- **Assistenza.** Il servizio include l'assistenza per gli errori basati sul malfunzionamento del software coperto, compreso il funzionamento documentato delle interfacce API ("API") che potrebbero fare parte del software coperto. Sono esclusi gli errori causati da altro codice software. Di seguito viene illustrata l'assistenza fornita nell'ambito del servizio.
- Assistenza in linea e/o telefonica per tutti i malfunzionamenti del software coperto ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni alla settimana, festività comprese.
- Il cliente può richiedere assistenza visitando il centro di assistenza in linea all'indirizzo www.sun.com/service/online. In alternativa può telefonare ai numeri locali disponibili all'indirizzo <http://www.sun.com/contact/support.jsp>. L'assistenza in linea potrebbe non essere disponibile per tutto il software coperto o in tutte le aree geografiche.
- **Priorità definita dal cliente e risposta.** Il cliente può designare un massimo di tre (3) tecnici qualificati addetti allo sviluppo e/o all'assistenza (definiti nella sezione 3 riportata di seguito) come contatti per ogni turno di otto ore. A un costo aggiuntivo, il cliente potrà richiedere la nomina di altri contatti. 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 software coperto non è operativo. 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 strategici e
 - 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 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 del software o dell'applicazione, senza perdita di dati
 - Errore del sistema di gestione grave, ma prevedibile e
 - Significativa riduzione delle prestazioni del software o dell'applicazione
- **Risposta a richieste di assistenza con priorità 2.** Il tecnico risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro due (2) ore dalla ricezione della richiesta.
- **Priorità 3 (il sistema è operativo).** 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 bug;
 - Richiesta di sostituzione di una soluzione alternativa relativa a un bug;
 - Impatto limitato a causa di una funzionalità difettosa e
 - Domande relative al supporto delle prestazioni del software
- **Risposta a richieste di assistenza con priorità 3.** Il tecnico risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro quattro (4) ore dalla ricezione della richiesta.
- **Accesso accelerato a un esperto del prodotto.** Dopo avere eseguito tutte le operazioni di risoluzione dei problemi di base, il cliente può chiedere a Sun di inoltrare la richiesta a un esperto del prodotto designato sufficientemente competente per analizzare gli errori tecnici e possibilmente identificare gli errori del prodotto, anche se questi errori non sono ancora noti ("contatto preferito"). Se il contatto preferito del cliente non è disponibile, un altro esperto del prodotto assisterà il cliente.
- **Piano di azione.** Per gli errori con priorità 1, il cliente può chiedere a Sun di documentare le misure che intende adottare per risolverli ("piano di azione"). Queste misure potrebbero includere, a esclusiva discrezione di Sun, quanto segue: (i) una descrizione dell'errore; (ii) la conferma (quando ciò sia possibile e ragionevole) che Sun sia riuscita a riprodurre l'errore; (iii) lo stato di risoluzione dell'errore; (iv) le azioni necessarie per la correzione dell'errore; (v) una descrizione della causa dell'errore e i requisiti per la correzione; (vi) il nome e i dati del tecnico che definirà il piano di azione; e (vii) le previsioni di implementazione delle azioni necessarie per correggere l'errore.
- **Assistenza per sviluppatori.** Assistenza in linea per istruzioni, prassi ottimali e soluzioni alternative relative alla programmazione e supporto con revisione del codice per il software coperto ventiquattro (24) ore al giorno, sette (7) giorni alla settimana, festività comprese. Solitamente un tecnico è assegnato alla richiesta di assistenza del cliente entro un (1) giorno lavorativo. Il cliente può richiedere assistenza compilando il modulo Web di Sun disponibile all'indirizzo <http://developers.sun.com/services/expertassistance/submission.jsp?category=sdn> e inviandolo tramite Internet. L'assistenza viene fornita esclusivamente in lingua inglese.

• **Compatibilità garantita.** Questo servizio prevede l'assistenza per errori dovuti a un'incompatibilità binaria: (i) tra una versione precedente e quella corrente dell'aggiornamento standard o della revisione standard di una serie di release; (ii) tra le serie di release; e (iii) tra Java SE e Java SE for Business. Il Servizio non include, a discrezione di Sun, l'assistenza per errori derivanti dalle modifiche apportate da Sun al software coperto e intese a garantire la compatibilità di tale software con la specifica della piattaforma Java SE o a migliorare la protezione del software coperto.

• **Disponibilità.** Se non diversamente specificato da Sun, il cliente avrà diritto a ricevere le serie di release, gli aggiornamenti standard, le revisioni standard, gli aggiornamenti di ritiro, le revisioni di ritiro e la relativa documentazione non appena diventano disponibili in commercio sotto forma di download.

• **Disponibilità generale delle correzioni di errori.** Non appena il cliente attesta per iscritto di aver verificato la funzionalità della correzione di un errore fornita nell'ambito di questo servizio, Sun si impegnerà a livello commerciale a rendere tale correzione disponibile nell'aggiornamento standard, nella revisione standard, nell'aggiornamento di ritiro o nella revisione di ritiro successivi della serie di release del software coperto.

• **Supporto dell'interoperabilità**

Programma SunVIP (Sun Vendor Integration Program). 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 delle richieste consiste nella collaborazione tra Sun e un produttore terzo partecipante al fine di risolvere e isolare i problemi di interoperabilità del cliente. Il programma SunVIP è disponibile solo per i prodotti di terze parti designati da Sun per cui il cliente abbia un contratto di assistenza valido con la terza parte e in base al quale abbia diritto a ore di copertura e tempi di risposta equivalenti a quelli specificati nella Sezione 2.1 riportata sopra. Per visualizzare i fornitori di servizi di supporto cooperativo o per contattare un rappresentante di Sun al fine di ottenere ulteriori informazioni, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/sunvip/>.

Technical Support Alliance Network (TSANet). A condizione che sia un membro di TSANet, il cliente riceverà il supporto dell'interoperabilità tramite questa alleanza tra più produttori a livello internazionale e comunità di supporto cooperativo neutrale dei produttori. Il cliente avrà diritto all'assistenza e alle ore di copertura di supporto in base ai termini di appartenenza a TSANet.

Centri di escalation congiunta. I clienti possono accedere al programma di integrazione dei produttori del centro di escalation congiunta che consente ai tecnici di Sun e di altre società partecipanti di collaborare per correggere gli errori di interoperabilità complessi che coinvolgono i prodotti delle società. Il programma del centro di escalation congiunta è disponibile solo per i prodotti di terze parti designati da Sun per cui il cliente abbia un contratto di assistenza valido con la terza parte e in base al quale il cliente abbia diritto a ore di copertura e tempi di risposta equivalenti a quelli specificati nella Sezione 2.1 sopra riportata.

• **Prodotti di terze parti.** Il cliente riconosce che, a eccezione del supporto della gestione delle richieste fornito nell'ambito dei programmi di supporto cooperativo autorizzati da Sun descritti sopra, Sun non è responsabile del supporto (comprese le correzioni di errori, le correzioni di bug, le soluzioni alternative, le parti di ricambio o altri tipi di correzioni o aggiornamenti relativi a software, hardware o documentazione) di prodotti diversi dal software coperto. Sun si riserva il diritto di modificare in

qualsiasi momento l'elenco di prodotti di terze parti per cui sono disponibili i servizi di gestione delle richieste nell'ambito dei programmi di supporto cooperativo autorizzati da Sun di cui sopra.

2.2 Servizi correlati

• **Centro di assistenza per membri SunSpectrum.** Il cliente avrà accesso alle risorse applicabili disponibili nel centro di assistenza per membri SunSpectrum, il cui accesso da parte del cliente è solo per uso interno ed è limitato al software 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 alle release disponibili per il software incorporato e i componenti software in esecuzione esclusivamente su un sistema coperto
- Accedere alla libreria di patch SunSolve e alle informazioni sui bug e
- 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, solo per uso interno e 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
- Aggiornamenti software per il software coperto; nel caso del SO Solaris, il software coperto deve essere in esecuzione esclusivamente in un sistema coperto

• **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.

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.

• **Manutenzione del sistema.** Il cliente dovrà eseguire gli interventi di manutenzione del sistema previsti, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'installazione delle correzioni di errori, l'aggiornamento del software o del firmware, la manutenzione dei file system e il rilevamento delle

informazioni di diagnostica attiva.

• **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, in nessun caso è consentito designare come utenti principali terzi o personale non appartenente all'organizzazione del cliente né l'utente principale può autorizzare detti soggetti all'accesso senza l'autorizzazione scritta di Sun.

• **Personale qualificato.** L'utente principale è tenuto a designare dipendenti interni alla società in possesso delle competenze tecniche necessarie a osservare le istruzioni di Sun ("contatti") per il servizio. 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. In nessun caso è possibile designare terzi o personale esterno all'organizzazione del cliente come contatti senza l'autorizzazione scritta di 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 da parte di Sun.

• **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 gli errori segnalati. È possibile che il software coperto non sia supportato da Sun su tutte le piattaforme hardware o software e/o che Sun non sia in grado di duplicare o riprodurre l'errore 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 correzione degli errori relativi al software verificatisi in seguito 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 le correzioni degli errori, i nuovi prodotti e altri servizi esclusivamente con il software coperto. Non verrà concessa alcuna licenza per altri usi o applicazioni. Altri usi e applicazioni sono vietati.

• **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.

4. Condizioni aggiuntive

- **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 assistenza in caso di errori causati, a propria discrezione, 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 coperto su sistemi diversi dalle piattaforme hardware e software supportate da Sun per il software coperto; o (iv) mancata integrazione o implementazione di patch, release di manutenzione o soluzioni alternative fornite in precedenza da Sun per la correzione dell'errore o l'attenuazione dell'effetto.
- **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. Sun si riserva pertanto il diritto di ridurre o interrompere l'assistenza per i sistemi e i prodotti software coperti (o le relative versioni) durante il 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>.
- **Servizi aggiuntivi a pagamento.** A un costo aggiuntivo, il cliente potrà acquistare i servizi aggiuntivi seguenti, a condizione che siano disponibili.
- **Contatti aggiuntivi.** In accordo con Sun, il cliente potrà designare dipendenti dotati dell'adeguata certificazione come contatti aggiuntivi.
- **Responsabile degli account del servizio.** Sun assegnerà un responsabile degli account a tempo parziale/assegnato o a tempo pieno/designato ("responsabile degli account Sun"). Il responsabile degli account Sun dovrà fornire le informazioni disponibili relative agli errori noti, ai potenziali errori del software coperto e alle correzioni di errori 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. I servizi del responsabile degli account Sun verranno forniti durante il normale orario di lavoro locale di Sun, festività escluse.

- **Addetto all'assistenza tecnica dedicato.** Sun assegnerà un addetto che funga da risorsa tecnica e che conosca il software coperto per gestire gli errori ("addetto all'assistenza tecnica dedicato"). I servizi dell'addetto all'assistenza tecnica dedicato verranno forniti durante il normale orario di lavoro locale di Sun, festività escluse. Per 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.
- **Revisioni personalizzate.** A condizione che abbia acquistato e abbia diritto a ricevere il servizio, il cliente può richiedere a Sun una soluzione personalizzata per un malfunzionamento del software coperto ("revisione personalizzata"). Le revisioni personalizzate possono venire richieste per gli aggiornamenti o le revisioni del software coperto distribuiti precedentemente. Sun si impegnerà, a livello commerciale, a fornire una revisione personalizzata a un costo aggiuntivo.
- **Supporto dell'interoperabilità.** Qualora il software Sun venga eseguito su piattaforme non Sun, sono applicabili le responsabilità del cliente e le limitazioni seguenti.
 - Sun si impegnerà a livello commerciale (i) a diagnosticare gli errori del software coperto su piattaforme hardware o software non Sun ("piattaforma non Sun") e (ii) a determinare se l'errore è causato dal software coperto o dalla piattaforma non Sun.
 - Sono supportate solo le configurazioni elencate nelle note di rilascio, nella descrizione del prodotto del software coperto o nei siti Web Sun relativi al software coperto ("configurazioni certificate").
 - Il software coperto deve essere installato così come è stato distribuito da Sun. Possono essere applicati esclusivamente i driver specifici del produttore e le correzioni degli errori fornite da Sun.
 - Questo servizio copre solo gli errori del software coperto riproducibili sulle piattaforme Sun originali o sulle piattaforme di riferimento per le configurazioni certificate vendute da Sun ("piattaforme Sun"). Questo servizio non copre gli errori relativi ai sistemi non Sun che utilizzano processori UltraSPARC di Sun. Qualora non sia in grado di riprodurre l'errore sulle piattaforme Sun, 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 l'errore sia da attribuirsi al software coperto, Sun continuerà a fornire l'assistenza necessaria secondo le modalità e le limitazioni previste per il software coperto in esecuzione su piattaforme Sun.

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, 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 esistente del cliente con Sun o i termini di vendita eventualmente applicabili disponibili all'indirizzo www.sun.com/sales/salesterms.

Ultima revisione: ottobre 2009