

Sun Software Premium Plus Service Plan - Italia

1. Ambito di applicazione

Questo Servizio fornisce al Cliente assistenza telefonica e tramite Web (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana) per problemi relativi al software, personale designato al supporto e altri materiali, come indicato di seguito nella Sezione 2. Sun si impegna a fornire il Servizio entro i limiti della fattibilità commerciale.

2. Attività e forniture Sun

2.1 Assistenza per la manutenzione

Supporto. Per "Software coperto" si intende l'istanza o le istanze di software binario di un pacchetto software per il quale il Cliente abbia pagato la tariffa applicabile connessa al Servizio. Ogni altra istanza del software per il pacchetto software, od ogni altro pacchetto software, sono esclusi dal presente Servizio. Il Servizio include il supporto per problemi causati da malfunzionamento del Software coperto ("Supporto"), incluse eventuali anomalie documentate delle interfacce (API) che fanno parte del prodotto software. Sono esclusi i problemi causati da un altro codice software. Il servizio non prevede, ad esempio, alcun supporto per sviluppatori, codici clienti e architetture. Il Supporto fornito include:

- Assistenza online e telefonica per tutti i problemi relativi al software coperto (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana), inclusi i giorni festivi.
- I clienti possono richiedere assistenza visitando il sito Online Support Center all'indirizzo www.sun.com/service/online. Inoltre, può essere richiesta assistenza telefonando agli appositi numeri locali. Il supporto online è disponibile tramite Internet.

Priorità definita dal Cliente e tempi di risposta. Il Cliente deve designare personale qualificato (definito nella Sezione 3) come "Contatti". Solo i Contatti possono richiedere il Supporto e assegnare, in accordo con Sun, le relative priorità in base alle linee guida descritte di seguito.

- **Priorità 1 - Urgente** (il software non è operativo): la richiesta di supporto da parte del Cliente verrà trasferita al primo tecnico disponibile.

Le richieste con priorità 1 possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo: interruzione di software/applicazioni (impossibilità di salvare il lavoro in corso); guasto funzionale di software/applicazioni che causa la perdita di dati; malfunzionamento che causa il riavvio o l'interruzione di software/applicazioni; identificazione di una possibile vulnerabilità nella sicurezza.

- **Priorità 2 - Grave** (il software è operativo ma non completamente funzionante): un tecnico risponderà alla richiesta di supporto da parte del Cliente entro due (2) ore

dalla ricezione della richiesta. La richiesta di supporto tramite accesso al sito Online Support Center è il metodo preferito e consente a Sun di ricevere immediatamente le informazioni necessarie per designare i tecnici più appropriati all'assistenza.

Le richieste con priorità 2 possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo: anomalie in alcune funzionalità con impatto significativo sulle applicazioni; frequenti anomalie in software/applicazioni, ma senza perdita dei dati; degrado significativo delle prestazioni di software/applicazioni.

- **Priorità 3 - Non grave** (il software è operativo ma con problemi limitati o non particolarmente significativi): un tecnico risponderà alla richiesta di supporto da parte del Cliente entro quattro (4) ore dalla ricezione della richiesta da parte di Sun. La richiesta di supporto tramite accesso al sito Online Support Center è il metodo preferito e consente a Sun di ricevere immediatamente le informazioni necessarie per designare i tecnici più appropriati all'assistenza.

Le richieste con priorità 3 possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo: errori con impatto indiretto o limitato sulle prestazioni o sulla funzionalità del sistema; richiesta di sostituzione di una soluzione temporanea a un errore; anomalia con impatto limitato sulle operazioni; problemi di supporto relativi alle prestazioni del software.

Componenti supportati. Se il software coperto include il sistema operativo Linux, questo servizio copre solamente i componenti software del sistema Linux supportati da ISV (Independent Software Vendor) o da altre entità proprietarie del software Linux coperto.

Assistenza per l'uso. I clienti possono richiedere assistenza per domande relative alle funzioni documentate del Software coperto a cui è possibile rispondere in base alle informazioni disponibili negli archivi Sun accessibili dai clienti con contratto e senza conoscenza specifica delle configurazioni e degli ambienti utilizzati dal Cliente stesso.

SM

Supporto Interoperativo Sun VIP . Il Cliente riceverà supporto per l'interoperabilità tramite una procedura predefinita di gestione delle chiamate reciproche e un processo di gestione dei problemi tra Sun e i fornitori del servizio di supporto di tipo cooperativo partecipanti. Il processo di gestione dei problemi consiste nella collaborazione tra Sun e un fornitore terzo al fine di isolare e risolvere i problemi di interoperabilità del Cliente.

I Clienti devono possedere un contratto di assistenza con Sun di livello adeguato e un simile contratto di assistenza con gli altri fornitori, che copra i prodotti coinvolti nel problema di interoperabilità. È possibile visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/sunvip/> per visualizzare i fornitori del servizio di supporto di tipo cooperativo oppure contattare il rappresentante commerciale Sun per

ulteriori informazioni.

Sostenitore del cliente. Il sostenitore del cliente offre i seguenti servizi:

- Fornisce in modo proattivo informazioni aggiornate in tempo reale sui problemi riguardanti il Supporto.
- Esamina e gestisce eventuali richieste di supporto in sospeso.
- Fornisce analisi e report trimestrali delle prestazioni relative al supporto tecnico.
- Richiede aggiornamenti del software (patch) al momento opportuno e applicabili all'ambiente del Cliente.
- Suggerisce in modo proattivo al Cliente l'applicazione di un aggiornamento software (patch) se necessario.
- Stabilisce e mantiene relazioni con i Contatti del Cliente e consente loro di accedere a tutte le informazioni pertinenti il supporto Sun.
- Fornisce informazioni relative a prodotti, corsi di formazione e servizi Sun.

Team di assistenza mirata al Cliente. Questo servizio si basa sul tipo di relazione con il cliente ed è fornito da risorse tecniche designate all'assistenza remota. Tale relazione verrà stabilita e mantenuta tra i tecnici designati da Sun e i Contatti del Cliente.

Il Progetto del Cliente ("Implementazione") verrà descritto in modo appropriato attraverso file e documentazione appositi. L'Implementazione documentata è l'oggetto del servizio descritto in questo servizio.

Il Cliente potrà accedere a un team di tecnici designati per il supporto e assegnati all'Implementazione:

- Massimo cinque (5) tecnici designati per il supporto e specializzati in settori specifici pertinenti l'Implementazione del Cliente ("Team di assistenza mirata al cliente").
- Uno dei tecnici designati per il supporto avrà la funzione di guida tecnica.
- Il Team di assistenza mirata al Cliente fornirà consigli sull'aggiornamento software (patch) specifici per l'Implementazione del Cliente.
- Il Team di assistenza mirata al Cliente gestirà in sede le informazioni sull'ambiente del cliente.

1.2 Versioni del software e aggiornamenti

Accesso alle versioni software. Salvo ove diversamente specificato da Sun, il Cliente avrà diritto a ricevere ogni versione di aggiornamento per il Software coperto non appena e qualora tali versioni siano disponibili in commercio. Una volta disponibili, le versioni software e la documentazione potranno essere scaricate da un sito Web specifico e utilizzate soltanto per il Software coperto. Se il sistema operativo Linux rientra nel software coperto, il Cliente può accedere alle versioni e alle documentazioni software specifiche per il sistema Linux dal sito Web di supporto del fornitore originale.

Accesso agli aggiornamenti software (patch). Salvo ove diversamente specificato da Sun, il Cliente avrà diritto a ricevere aggiornamenti software per il Software coperto non appena e qualora tali aggiornamenti siano disponibili in commercio. Una volta disponibili, gli aggiornamenti del software e la documentazione potranno essere scaricati da un sito Web specifico e utilizzati soltanto per il Software coperto. Se il sistema operativo Linux rientra nel Software coperto, il Cliente può accedere agli aggiornamenti software specifici per il sistema Linux dal sito Web di supporto del fornitore originale.

1.3 Servizi connessi

Aggiornamenti per sistema operativo Solaris™. Se il sistema operativo Solaris rientra nel Software coperto, e salvo diversa indicazione di Sun, il Cliente avrà diritto a ricevere le nuove versioni e gli aggiornamenti di Solaris, nonché gli aggiornamenti software per il sistema operativo Solaris non appena e qualora tali elementi siano resi disponibili in commercio da Sun. Qualora disponibili, le nuove versioni e gli aggiornamenti di Solaris, nonché gli aggiornamenti software, verranno forniti elettronicamente per mezzo del servizio Sun Connection e potranno essere utilizzati unicamente per il Software coperto. Il servizio consente al Cliente di aggiornare i sistemi sia a livello locale che tramite Web, e include:

- Notifiche degli aggiornamenti di sistema disponibili per il sistema operativo Solaris se incluso nel Software coperto.
- Visualizzazione di tutte le nuove versioni e degli aggiornamenti di Solaris, nonché degli aggiornamenti software per il sistema operativo Solaris compresi nel Software coperto.
- Aggiornamento del Software coperto su un singolo sistema tramite client locale.
- Aggiornamento del Software coperto su più sistemi tramite servizi Web Sun-hosted.

Per la definizione delle nuove versioni e degli aggiornamenti di Solaris e degli aggiornamenti software, vedere il sito Web <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>.

Servizio Sun Connection. Se il software del servizio Sun Connection rientra nel Software coperto, il Cliente riceverà elettronicamente l'accesso tramite Internet al servizio Sun Connection ("Servizio di informazioni"), inteso per uso interno da parte del Cliente solo in relazione al software del servizio Sun Connection.

Il Cliente può accedere ai tipi di "Canali di informazioni" da utilizzare solo in relazione al numero di socket CPU nel periodo per il quale il Cliente ha pagato una sottoscrizione, come specificato nel preventivo o nella conferma dell'ordine.

Il Servizio di informazioni fornisce al Cliente le regole patch, le informazioni sulle dipendenze patch (PKG/RPM) e altre informazioni per accedere alle patch e agli aggiornamenti per alcuni sistemi operativi supportati di Sun o concessionari di licenza di terze parti, ad esempio RedHat, SuSE e Solaris ("Distributori supportati"), non appena

tali dati e informazioni saranno disponibili in commercio. Come parte delle funzionalità, il Servizio di informazioni indica ai Clienti dei Distributori supportati i dati e i componenti software consigliati (insieme, "Componenti") che tali Clienti possono installare e utilizzare insieme agli aggiornamenti e alla manutenzione dei sistemi operativi. Sun fornirà le copie e/o l'accesso a questi Componenti solo ai Clienti con licenze valide e aggiornate e/o sottoscrizioni per i Distributori supportati. In alternativa, indicherà ai Clienti di richiedere tali Componenti direttamente al relativo concessionario di licenza.

Il Cliente accetta che l'uso del Servizio di informazioni possa essere soggetto a interruzioni periodiche dovute a interventi di assistenza programmati. Sun si impegna, entro i limiti della fattibilità commerciale, a ridurre al minimo i disagi dovuti a interventi di assistenza pianificati e a notificare al Cliente in tempo debito eventuali interruzioni di connessione.

Accesso a Online Support Center. Il Cliente potrà accedere al sito Online Support Center e utilizzarlo unicamente per il Software coperto. Tale sito consente di effettuare diverse attività online, ad esempio:

- Inviare una richiesta di assistenza.
- Visualizzare lo stato di una richiesta di assistenza preesistente.
- Aggiornare i Contatti citati nei contratti di assistenza.
- Aggiornare le licenze software (non per il software del sistema operativo Linux e del servizio Sun Connection).
- Ottenere specifici aggiornamenti software (non per il software del sistema operativo Linux e del servizio Sun Connection).

SM

SunSolve Online. Il Cliente ha diritto di accesso, 7 giorni su 7, 24 ore su 24, al database SunSolve per uso interno del Cliente e solo per il Software coperto, nel rispetto dei termini e delle condizioni del contratto di licenza SunSolve. Per poter accedere al database SunSolve, al Cliente verrà richiesto di registrarsi a un account online e di accettare il contratto di licenza SunSolve online. Il Cliente accetta e riconosce che tale contratto di licenza SunSolve regolerà l'accesso al database SunSolve e il relativo uso da parte del Cliente. Il servizio SunSolve Online comprende:

- Articoli informativi, guide di riferimento e documenti tecnici che permettono di mantenere e migliorare la funzionalità, la versatilità e le prestazioni di sistema dei prodotti Sun;
- Articoli di supporto dell'help desk, segnalazioni di difetti e aggiornamenti software (patch) con informazioni sulla risoluzione dei problemi di hardware e software Sun già identificati;
- Aggiornamenti software per il software coperto.

SM

- Servizio SunSolve EarlyNotifier che permette al Cliente di richiedere di essere informato ogni volta che un documento SunSolve viene revisionato o

aggiornato.

Servizi, supporto e notifiche software. Il Cliente riceverà periodicamente servizi, supporto e notifiche software da Sun tramite mezzi elettronici o con altra modalità. Tutte le informazioni verranno fornite in inglese.

Web Learning Center per sistema operativo Solaris. Se il sistema operativo Solaris rientra nel software coperto, Sun offrirà al Cliente uno o più corsi di formazione sul software Solaris coperto, basati sul Web e scelti appositamente per i propri clienti. È possibile che i corsi non siano disponibili in tutti i paesi o che siano gratuiti e accessibili a chiunque lo desideri. Per alcuni corsi sull'amministrazione del sistema operativo Solaris e della rete verrà fornita un'autovalutazione.

2.4 Servizi di formazione

Piano SunSpectrumSM eLearning Library. Sun fornisce al Cliente la possibilità di selezionare determinati moduli del piano di formazione SunSpectrum eLearning Library. I moduli per la formazione sono disponibili all'indirizzo <http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

Sun Learning Service Credits (Vedere Nota 1). Sun designerà e fornirà una serie di servizi di formazione finalizzati al miglioramento della competenza tecnica dei dipendenti in ogni periodo di dodici mesi in cui il contratto stipulato con il Cliente sarà in vigore. Ciascuna serie deve essere utilizzata entro tale periodo di dodici mesi. Questi servizi sono focalizzati sulla comprensione delle competenze in possesso del Cliente, sulla valutazione delle sue esigenze di apprendimento e sulla fornitura di diversi servizi di apprendimento conformi alle esigenze identificate. I servizi forniti possono comprendere qualsiasi servizio incluso nel portafoglio di formazione di Sun (ad eccezione del Corporate Learning Pass). Il numero di crediti non potrà superare l'equivalente del 2% del valore contrattuale annuo oppure i 50.000 dollari (o l'equivalente in qualsiasi valuta locale) per ogni periodo di 12 mesi.

Nota 1: i servizi Sun Learning Service Credits vengono forniti al Cliente per contratti di assistenza con un minimo valore contrattuale SunSpectrum annuo. Un valore contrattuale di assistenza viene determinato calcolando il valore contrattuale SunSpectrum annuo netto per tutti i Sistemi coperti su un contratto di assistenza. Se il contratto di assistenza non è conforme al minimo valore contrattuale annuo, questi servizi formativi non verranno forniti. È possibile visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> per visualizzare il valore contrattuale minimo applicabile oppure contattare il rappresentante commerciale Sun per ulteriori informazioni.

2. Responsabilità del Cliente

Integrazione ed esecuzione di test. Prima di utilizzare il Software coperto, il Cliente dovrà eseguire le integrazioni e le verifiche opportune delle applicazioni software. In particolare la fase di verifica includerà test funzionali, end-to-end, volume e stress test. La configurazione dell'ambiente per il test dovrebbe essere identica a quella del

Software coperto applicabile e dell'ambiente hardware supportato da Sun.

Manutenzione del sistema. Il Cliente si impegna ad eseguire gli interventi di manutenzione richiesti, inclusi, tra gli altri, l'installazione degli aggiornamenti software, l'aggiornamento di software o firmware, la manutenzione di file system e il monitoraggio di informazioni diagnostiche proattive.

Personale qualificato. Il Cliente garantirà che i Contatti che richiedono assistenza per il software coperto siano dotati di certificazione o abbiano ricevuto la formazione adeguata per diagnosticare e risolvere eventuali guasti del software coperto in base alle indicazioni fornite da Sun. I Contatti che richiedono assistenza per il sistema operativo Solaris o per il software eseguito sulla piattaforma Solaris devono essere amministratori Solaris certificati (di livello minimo I e II) o essere altrimenti autorizzati da Sun.

Informazioni sul contratto. Qualora Sun si trovasse nell'impossibilità di reperire le informazioni sui diritti tramite la procedura di registrazione, il Cliente, previa richiesta, è tenuto a fornire a Sun un numero di contratto di assistenza valido e il codice identificativo del prodotto relativi al Software coperto, nonché qualsiasi altra informazione pertinente richiesta da Sun, allo scopo di dimostrare il proprio diritto a usufruire del servizio prima che questo venga fornito.

Dati sul caso. Il Cliente fornirà un caso che stabilisce un precedente o informazioni sufficienti per consentire a Sun di duplicare o riprodurre i problemi segnalati. Il software coperto potrebbe non essere supportato da Sun su tutte le piattaforme hardware o software oppure il problema potrebbe non essere riproducibile su tutte le piattaforme. Pertanto, è responsabilità del Cliente stabilire, prima dell'acquisto, se il software è supportato da Sun sulla piattaforma utilizzata.

Azioni correttive. Il Cliente provvederà prontamente a eseguire le azioni suggerite da Sun per la risoluzione del problema. Richieste di intervento per l'esecuzione delle suddette azioni correttive da parte di Sun, possono comportare costi aggiuntivi per il tempo e le parti impiegate.

Copertura del servizio. Il Cliente userà gli aggiornamenti software, le forniture di nuovi prodotti e le altre forniture previste dal servizio soltanto con il Software coperto di proprietà del Cliente. Non è concessa alcuna licenza per altro uso o applicazione ed è proibito qualsiasi altro uso o applicazione.

File e documentazione di implementazione. Il Cliente fornirà a Sun i file e la documentazione relativi all'implementazione in modo completo e strutturato.

Gestione delle modifiche apportate all'Implementazione. Il Cliente notificherà immediatamente a Sun qualsiasi aggiornamento o altra modifica dell'Implementazione fornendo i file e la documentazione aggiornati ad essa relativi.

Responsabilità del Cliente inerenti il software del servizio Sun Connection. Le responsabilità del Cliente descritte di seguito sono applicabili se il software del servizio Sun Connection rientra nel software coperto:

- **Connettività.** Il Cliente è responsabile delle telecomunicazioni, delle connessioni remote, della protezione, dell'accesso a Internet e dei relativi costi collegati all'uso del software del servizio Sun Connection e del Servizio di informazioni da parte del Cliente.
- **Licenze lato client.** Il Cliente è responsabile dell'ottenimento e dell'acquisto delle licenze e dei diritti necessari per l'utilizzo, nonché del supporto, di hardware,

software, assistenza e altri requisiti di sistema e tecnologici lato client eventualmente richiesti per utilizzare il software del servizio Sun Connection e il Servizio di informazioni, come indicato da Sun nella guida amministrativa e nella restante documentazione applicabile.

- **Concessori di licenza per Distributori supportati.** Il Cliente è da ritenersi unico responsabile dell'acquisizione e dell'acquisto di licenze e/o sottoscrizioni per i Distributori supportati e i Componenti, oltre ai diritti per l'acquisizione e l'uso di patch, pacchetti e aggiornamenti, dal relativo concessionario di licenza.
- **Download e installazione.** Il Cliente è da ritenersi unico responsabile del download e dell'installazione del software del servizio Sun Connection prima di utilizzare il Servizio di informazioni.
- **Registrazione.**
 - (a) Utilizzando il servizio Sun Connection Inventory Channel, il Cliente accetta di registrare elettronicamente i prodotti Sun supportati (hardware e software) e di trasmettere i dati di registrazione e di inventario a Sun, entro un periodo di tempo ragionevole, che non dovrà superare i trenta (30) giorni dalla (i) ricezione da parte del Cliente dei prodotti validi, (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 dei prodotti validi, in base alle condizioni del caso. L'elenco attuale dei prodotti validi è disponibile sul sito <http://www.sun.com/service/registration/>. Il servizio Sun Connection Inventory Channel è disponibile al seguente indirizzo URL: <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 inventario, secondo la procedura appena illustrata, può comportare un ritardo o l'impossibilità da parte di Sun di svolgere il servizio. Per eseguire la registrazione, potrebbe essere necessaria l'installazione di software aggiuntivo sul sistema del Cliente. Le informazioni sui requisiti di installazione sono disponibili sul sito <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
 - (c) Sun si impegna a mantenere riservata qualsiasi informazione trasmessa dal Cliente tramite la procedura di registrazione e a non rivelarla a terzi.
 - (d) La procedura di registrazione potrebbe variare da un paese a un altro. Sun si riserva di diritto di modificare la modalità di registrazione, l'inventario, la concessione dei diritti e la fornitura del servizio, a seconda della necessità.

3. Forniture aggiuntive

Risoluzione. Sun farà ogni possibile sforzo, da un punto di vista commerciale, per soddisfare le richieste di assistenza da parte del Cliente. Tuttavia, per alcune richieste di servizio ciò non è possibile.

Limitazioni dei servizi di supporto. Sun non ha alcun obbligo di fornire il Servizio per problemi causati dal Cliente e dovuti ai seguenti motivi: (i) incidente, negligenza, uso errato o modifiche al software; (ii) mancata applicazione 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 temporanee precedentemente fornite da Sun per correggere un problema o attenuarne l'effetto.

Supporto di piattaforme non Sun. Qualora il software Sun venga eseguito su piattaforme di altri produttori, sono valide le seguenti responsabilità e limitazioni per il Cliente:

Sun eseguirà la diagnosi dei problemi relativi al Software coperto su piattaforme di altri produttori (hardware, sistemi operativi o altri componenti correlati al software, ad esempio middleware, non Sun) e stabilirà se tali problemi sono causati dal Software coperto o dalla piattaforma di altri produttori non supportati.

Le seguenti condizioni sono valide per la determinazione degli obblighi di assistenza da parte di Sun:

- Sono supportate solo le configurazioni certificate, come indicato nelle note di rilascio, nella descrizione del prodotto o sui siti Web Sun specifici del prodotto.
- Il Software coperto installato non è stato modificato e sono stati applicati esclusivamente gli aggiornamenti software forniti da Sun e i driver specifici del produttore.
- Sun si occupa della risoluzione di un problema solo se tale problema può essere riprodotto su piattaforme originali Sun (ovvero, sulle piattaforme vendute da Sun[®] e non sui sistemi di altri produttori che utilizzano processori Sun UltraSPARC[®]) o su piattaforme Sun di riferimento per le configurazioni certificate. Qualora non sia in grado di riprodurre il problema su tali piattaforme, Sun deciderà, a propria esclusiva discrezione, se fornire assistenza supplementare e richiedere al Cliente di inviare la piattaforma utilizzata per eseguire ulteriori verifiche.

Qualora ritenga che il problema 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 eseguito su piattaforme Sun o su piattaforme Sun di riferimento.

Disponibilità delle funzioni. Si applicano le seguenti limitazioni:

- Il servizio Sun Connection è in continua evoluzione. Sun si riserva il diritto di apportare modifiche e sostituzioni al servizio Sun Connection in qualsiasi momento, a sua discrezione.
- L'indirizzo Web per le domande frequenti relative al software del servizio Sun Connection è soggetto a modifiche e può essere aggiornato e/o rimosso da Sun a sua discrezione.
- La disponibilità delle funzioni del sito Online Support Center può variare in base al paese. Sun si riserva il diritto di apportare modifiche e sostituzioni al sito Online Support Center in qualsiasi momento, a sua discrezione. L'utilizzo del sito Online Support Center è soggetto ai termini e alle condizioni di utilizzo pubblicati

sul sito www.sun.com.

Diritto di modificare il supporto dell'Implementazione. Qualora Sun dovesse stabilire che le modifiche all'Implementazione influiscono sugli obiettivi del Servizio e/o sulle risorse necessarie a Sun per soddisfare gli obblighi compresi nel Servizio stesso, Sun si riserva il diritto di modificare il prezzo, gli obiettivi o i programmi relativi a questo servizio oppure di interromperlo.

Diritto di interruzione dei servizi di supporto. Nell'ambito del ciclo di vita di prodotti Sun, potrebbe rendersi necessario interrompere i servizi di supporto in base alla politica End Of Service Life (EOSL) di Sun. Pertanto, Sun si riserva il diritto di interrompere i servizi di supporto per alcuni prodotti o versioni software, nel periodo di durata del contratto, secondo quanto stabilito nella politica End Of Service Life (EOSL). La politica End Of Service Life (EOSL) di Sun è pubblicata sulle pagine Web di Sun.

Indennizzo.

A. INDENNIZZO.

1. Sun difenderà o concluderà, a propria discrezione e a proprie spese, qualsiasi procedimento legale contro il Cliente nel periodo in cui il Cliente abbia pagato per il Servizio descritto nel presente documento, nella misura in cui sia basato su un ricorso di una terza parte che afferma che l'uso di qualsiasi codice scritto da Sun, nell'ambito del Sistema Operativo Solaris 10 e usato nei Sistemi coperti ("Codice Sun"), violi o sottragga (i) i copyright in base alla Convenzione di Berna di tale terza parte o (ii) i diritti di brevetto registrati o i diritti sul segreto industriale in qualsiasi paese in cui Sun disponga di affiliate (collettivamente, un "Ricorso IP"), e indennizzerà il Cliente per tutti i danni e i costi (incluse spese legali ragionevoli) attribuibili esclusivamente a tale ricorso, come decretato dal tribunale che in ultima analisi si occupa del caso.
2. L'obbligo di indennizzo da parte di Sun stabilito sopra nella Sezione 1 è condizionato dall'impegno del Cliente a: (i) fornire a Sun un avviso scritto entro trenta (30) giorni dalla notifica di un Ricorso IP; (ii) fornire tutte le informazioni e l'assistenza a Sun a spese ragionevoli di Sun senza compromettere o risolvere il Ricorso IP; (iii) concedere a Sun esclusivo controllo della difesa e risoluzione del Ricorso IP.
3. Nel caso in cui il Codice Sun divenga o, a discrezione di Sun, possa diventare oggetto di un Ricorso IP in base alla Sezione 1 descritta sopra, Sun, a propria discrezione, può: (i) ottenere per il Cliente, senza costi aggiuntivi per quest'ultimo, il diritto di continuare ad usare il Codice Sun; (ii) sostituire o modificare il Codice Sun, senza costi aggiuntivi per il Cliente, in modo tale che il Codice Sun non comporti violazioni e a patto che con la sostituzione o la modifica si ottengano prestazioni e funzionalità sostanzialmente simili; oppure (iii) se il diritto di continuare a usare il Codice Sun non può essere ottenuto in termini commerciali ragionevoli, o se tale Codice Sun non può essere sostituito o modificato a costi e tempi commerciali ragionevoli, rimuovere il Codice Sun dal Sistema Operativo Solaris 10 e richiedere al Cliente di restituirlo immediatamente a Sun; nel caso (iii), Sun continuerà a fornire il servizio per il rimanente Sistema Operativo Solaris 10. L'esecuzione da parte di Sun dei punti (i), (ii) o (iii) descritti sopra costituirà per il Cliente l'unico ed esclusivo rimedio alla violazione di diritti sulla proprietà intellettuale di terze parti.
4. Nonostante quanto sopra riportato, Sun non avrà nessun obbligo di indennizzare e

difendere il Cliente o di accollarsi i costi, i danni e le spese legali per ogni ricorso basato su: (i) la combinazione, il funzionamento o l'uso, da parte del Cliente, del Sistema Operativo Solaris 10 insieme ad altre apparecchiature, codici, programmi o dati non forniti da Sun, se la violazione poteva essere evitata senza la combinazione, il funzionamento o l'uso del Software coperto con altre apparecchiature, codici, programmi o dati; oppure (ii) l'uso da parte del Cliente di versioni diverse da quella più recente del Sistema Operativo Solaris 10, se la violazione poteva essere evitata con l'uso dell'ultima versione del Sistema Operativo Solaris 10 e tale versione era stata resa disponibile al Cliente; oppure (iii) modifiche apportate da Cliente al Sistema Operativo Solaris 10 nel caso cui la violazione è causata da tali modifiche; oppure (iv) l'uso da parte del Cliente del Sistema Operativo Solaris 10 per scopi estranei a quelli previsti dalla licenza e/o non limitato ai Sistemi coperti.

B. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ
NEI LIMITI DI QUANTO CONSENTITO DALLE LEGGI APPLICABILI, LA RESPONSABILITÀ DI SUN PER L'INDENNIZZO E LA DIFESA, STABILITA NELLA SEZIONE A (INDENNIZZO) DESCRITTA SOPRA, NON SUPERERÀ LA SOMMA TOTALE PER TUTTI I RICORSI DI \$ 100.000. IN NESSUN CASO SUN SARÀ RITENUTA RESPONSABILE PER DANNI INDIRETTI, ESEMPLARI, SPECIALI, INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI O PER LA PERDITA DI PROFITTI CONNESSI AGLI OBBLIGHI STABILITI NELLA SEZIONE A (INDENNIZZO) DESCRITTA SOPRA.

Servizi con tariffa supplementare. Dietro pagamento di una tariffa supplementare, il Cliente può acquistare i seguenti servizi aggiuntivi (laddove disponibili):

- **Service Account Manager.** Sun assegnerà un account manager (part time/assegnato o a tempo pieno/posizioni con specializzazione disponibili). L'account manager di Sun può fornire anche informazioni sui difetti noti, sui potenziali problemi di sistema e sugli aggiornamenti software attualmente disponibili. In base alla richiesta del cliente, l'account manager fornirà un riepilogo semestrale delle attività e dei requisiti di assistenza del cliente. Tali servizi vengono forniti durante i normali orari d'ufficio di Sun, esclusi i giorni di festività nazionale.
- **Supporti aggiuntivi.** Copie aggiuntive di supporti relativi al Software coperto.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun che regola la fornitura del servizio. Se non si è stipulato alcun contratto per la fornitura di servizi con Sun che regola la fornitura del servizio, 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 la parte che ha diritto a ricevere i servizi.

Enero de 2009