

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 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. Se il software del sistema operativo Solaris ("SO Solaris") fa parte del software coperto, il sistema operativo deve essere in esecuzione in 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 il numero di serie e/o altri dati di identificazione e qualificazione per l'assistenza richiesti, nelle modalità indicate da Sun. Se il software del sistema operativo Windows Server fa parte del software coperto, il sistema operativo Windows deve essere in esecuzione in un sistema Sun. Per "sistema Sun" 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 altri dati di identificazione e qualificazione che identificano il sistema come sistema Sun, come richiesto da Sun, 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 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. Vedere anche la sezione 2.5 - Condizioni di assistenza aggiuntive per Solaris :

- **Priorità 1 - Urgente** (il software non è operativo). La richiesta di assistenza del cliente verrà trasferita al primo tecnico disponibile.

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 due (2) ore 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 ma presenta problemi limitati o irrilevanti). Sun risponderà alla richiesta di assistenza del cliente entro quattro (4) ore 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.
- **Supporto dell'interoperabilità SunVIP.** Il cliente riceverà il supporto dell'interoperabilità tramite una procedura predefinita di gestione delle chiamate reciproca e un processo di gestione dei problemi tra Sun e i fornitori di servizi di supporto cooperativo partecipanti. Il processo di gestione dei problemi consiste nella collaborazione tra Sun e un fornitore terzo partecipante al fine di individuare e isolare i problemi di interoperabilità del cliente.

Il cliente deve disporre di (i) un contratto di assistenza con Sun di livello appropriato e (ii) un contratto di assistenza simile con gli altri fornitori, che copra i prodotti coinvolti nel problema di interoperabilità. Per visualizzare i fornitori di servizi di supporto cooperativo o per contattare il rappresentante Sun per ottenere ulteriori informazioni, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/sunvip/>.

2.2 Release e aggiornamenti software:

- **Accesso alle release software.** A meno che non sia specificato altrimenti da Sun, il cliente avrà diritto a ricevere tutte le release del software coperto non appena diventano disponibili in commercio. Le release delle versioni del software e la documentazione eventualmente disponibili potranno essere scaricate e utilizzate solo con il software coperto (**vedere Nota 1 e 2**)
- **Accesso agli aggiornamenti software (patch).** A meno che non sia specificato altrimenti da Sun, il cliente avrà diritto a ricevere gli aggiornamenti software del software coperto non appena diventano disponibili in commercio. Gli aggiornamenti software eventualmente disponibili potranno essere scaricati e utilizzati solo con il software coperto (**vedere Nota 1 e 2**)

Nota 1: per accedere alle release software e alle patch per il sistema operativo Linux, VMWare e MySQL, il cliente può visitare il sito Web di assistenza del fornitore originale.

Nota 2: l'accesso alle release software e agli aggiornamenti di Microsoft per il sistema operativo Windows (collettivamente "Patch") sono disponibili nel centro aggiornamenti di Microsoft Windows quando Microsoft li rende disponibili. L'utilizzo delle patch da parte del cliente è determinato dal contratto di licenza con Microsoft. Le patch sviluppate da Microsoft nell'ambito di un accordo specifico con il cliente non sono contemplate come parte del presente servizio. Saltuariamente Sun potrebbe fornire al cliente determinate informazioni Microsoft, ad esempio le informazioni relative alle domande frequenti, in conformità alle condizioni per l'utilizzo Microsoft associate a tali informazioni. Le patch e tutti gli altri servizi eventualmente forniti possono essere utilizzati esclusivamente in sistemi operativi Windows del

cliente solo per sistemi Sun. Non verrà concessa alcuna licenza per altri usi o applicazioni. Altri usi e applicazioni sono vietati.

2.3 Servizi correlati

- **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.

- **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 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;
- 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 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
- **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

- **Piano relativo alla libreria di apprendimento elettronico SunSpectrum.** Sun consentirà al cliente di accedere a determinati moduli di formazione dal piano relativo alla libreria di apprendimento elettronico SunSpectrum. I moduli di formazione sono disponibili all'indirizzo <http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.
- **Crediti del servizio di apprendimento Sun (vedere Nota 3).** Sun designerà e fornirà una serie di servizi educativi finalizzati al miglioramento della competenza tecnica dei dipendenti per il periodo di validità del contratto di assistenza del cliente (dodici mesi). Ogni serie dovrà essere utilizzata entro tale periodo. Questi servizi educativi sono incentrati sulla comprensione delle competenze già in possesso del cliente, sulla valutazione delle sue esigenze di apprendimento e sulla fornitura di diversi servizi di apprendimento che mirano a soddisfare le esigenze identificate. I servizi educativi forniti possono includere i servizi dell'intero portafoglio di educazione di Sun (a eccezione del certificato di apprendimento aziendale). Il numero di crediti non potrà superare il 2% del valore contrattuale annuo del cliente o \$50.000 (o l'equivalente in valuta locale), a seconda di quale sia il valore maggiore, per ogni periodo di 12 mesi.

Nota 3: 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 coperti in un contratto di assistenza. Se il contratto di assistenza del cliente non soddisfa il minimo contrattuale annuo, i servizi educativi 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 visualizzare il minimo contrattuale applicabile o per richiedere al rappresentante di Sun ulteriori informazioni, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html>.

2.5 Condizioni di assistenza aggiuntive

- **Componenti supportati.** Se il software coperto include il sistema operativo Linux, questo servizio copre solo i componenti software di Linux supportati dai fornitori di software indipendenti o da altre entità che posseggono il software coperto del sistema operativo Linux.
- Il software coperto può includere componenti selezionati open source o community source per i quali Sun fornisce o meno supporto limitato. 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 il rappresentante Sun di fiducia.
- **Supporto per il sistema operativo Windows.** Per l'assistenza per il sistema operativo Windows, quest'ultimo deve essere eseguito su un sistema Sun appropriato. Per un elenco di sistemi Sun, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/software/windows> o contattare il rappresentante Sun. Il cliente deve disporre di una licenza valida per il sistema operativo Windows in esecuzione nel sistema Sun al momento dell'erogazione del servizio.

Le condizioni aggiuntive riportate di seguito sono applicabili solo al supporto del software del sistema operativo Solaris ("SO Solaris").

- Se il cliente sostituisce un'istanza del software coperto del SO Solaris con un'istanza del software del sistema operativo OpenSolaris ("SO OpenSolaris"), quest'ultima diventa parte del software coperto e il cliente riceverà l'assistenza in linea per il SO OpenSolaris come descritto nell'elenco di servizi essenziali OpenSolaris di Sun ("servizi essenziali OpenSolaris"). A un costo aggiuntivo, il cliente potrà scegliere di ricevere il livello di assistenza relativo alla produzione OpenSolaris per il SO OpenSolaris ("produzione OpenSolaris"). Per i dettagli completi dei servizi essenziali e della produzione OpenSolaris, il cliente può visitare [il sito all'indirizzo http://www.sun.com/servicelist](http://www.sun.com/servicelist).
- **Aggiornamenti per il SO Solaris.** Se il SO Solaris fa parte del software coperto, a meno che non sia specificato altrimenti da Sun, il cliente avrà diritto a ricevere le release Solaris specificate, gli aggiornamenti Solaris e gli aggiornamenti software per il SO Solaris non appena diventano disponibili in commercio. **(vedere Nota 4).** Le release Solaris specificate, gli aggiornamenti Solaris e gli aggiornamenti software eventualmente disponibili potranno essere scaricati tramite il servizio di connessione Sun e potranno essere utilizzati solo con il software coperto in esecuzione nei sistemi coperti. Questo servizio non include gli aggiornamenti Solaris e gli aggiornamenti software per il SO OpenSolaris (eventualmente incluso nel software coperto). Non sono inoltre disponibili i servizi correlati per il SO OpenSolaris. Il servizio consente al cliente di aggiornare il software coperto o i sistemi coperti localmente o sul Web e include:
 - la ricezione di notifiche sugli aggiornamenti di sistema disponibili relativi al SO Solaris eventualmente incluso nel software coperto
 - la visualizzazione di tutte le release Solaris specificate, gli aggiornamenti Solaris e gli aggiornamenti software per il SO Solaris eventualmente incluso nel software coperto
 - l'aggiornamento del software coperto su un singolo sistema tramite un client locale
 - l'aggiornamento del software coperto su più sistemi tramite un servizio Web per cui Sun funge da host

Nota 4: Per le definizioni delle release Solaris specificate, degli aggiornamenti Solaris, degli aggiornamenti software e degli aggiornamenti dei pacchetti OpenSolaris, il cliente può visitare il sito all'indirizzo <http://www.sun.com/service/subscriptions/entitlements.xml>.

- **Centro di apprendimento Web per il sistema operativo Solaris.** Se il software del sistema operativo Solaris appartiene al sistema coperto, Sun fornirà al cliente uno o più corsi di formazione basati sul Web per il sistema operativo Solaris scelto per il cliente da Sun. Potrebbero esservi limitazioni sui Paesi in cui i corsi sono utilizzabili e potrebbero essere costituiti di corsi disponibili gratuitamente a tutti. Per alcuni corsi di amministrazione della rete e del sistema Solaris sarà disponibile un'autovalutazione.

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.

- **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 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, il numero di serie e/o altre informazioni di identificazione ed eventuali altre informazioni allo scopo di dimostrare di avere diritto a usufruire del servizio prima che questo venga fornito.
- **Dati sul caso.** Il cliente dovrà fornire a Sun un caso di test riproducibile o informazioni sufficienti per consentire ai tecnici di duplicare o riprodurre i problemi segnalati. È possibile che il software coperto non sia supportato da Sun in tutte le piattaforme hardware o software o che Sun non sia in grado di duplicare o riprodurre il problema in tutte le piattaforme. 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 dovrà utilizzare le release Solaris specificate, gli aggiornamenti Solaris e gli aggiornamenti software, i nuovi prodotti e altri servizi con il software coperto a disposizione. 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 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.
 - (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 di assistenza, ciò non sarà possibile.
- **Limitazioni dell'assistenza.** Sun non ha alcun obbligo di fornire il servizio in caso di problemi causati dal cliente e dovuti ai seguenti motivi: (i) incidente, negligenza, uso improprio o modifica del software; (ii) mancato rispetto delle indicazioni relative all'ambiente di installazione; (iii) uso del software 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 soluzione 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 in 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. Sun si riserva pertanto il diritto di ridurre o interrompere l'assistenza per determinato software coperto (o le relative versioni) 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>.
- **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.
 - **Supporti aggiuntivi.** Copie aggiuntive dei supporti fisici per il software coperto
- **Risarcimento**
 - A. RISARCIMENTO.
 1. Sun difenderà o definirà, a propria discrezione e a proprie spese, qualsiasi azione legale contro il cliente durante il periodo di validità del servizio ivi descritto pagato dal cliente, nella misura in cui sia basata su un ricorso da parte di terzi secondo cui l'utilizzo di codice scritto da Sun nell'ambito del sistema operativo Solaris 10 e usato nei sistemi coperti ("codice Sun") infranga o sottragga (i) i copyright in base alla convezione di Berna di tali parti o (ii) i diritti di brevetto registrato o sul segreto commerciale nei paesi in cui Sun ha delle filiali (collettivamente "ricorso IP") e risarcirà il cliente per tutti i danni e i costi (comprese le spese legali ragionevoli) attribuibili esclusivamente a tale ricorso decretato dal tribunale che in ultima analisi si occupa del caso.

2. L'obbligo di risarcimento di Sun stabilito nella Sezione 1 riportata sopra dipende dall'impegno del cliente a (i) fornire un avviso scritto a Sun entro trenta (30) giorni dalla notifica di un ricorso IP; (ii) fornire tutte le informazioni disponibili e l'assistenza possibile a Sun, a spese ragionevoli di Sun, senza compromettere o definire il ricorso IP; e (iii) concedere a Sun il controllo esclusivo della difesa e della definizione del ricorso IP.
3. Nel caso in cui il codice Sun divenga o, secondo Sun, possa diventare oggetto di un ricorso IP in base alla Sezione 1 riportata sopra, Sun, a propria discrezione, può (i) ottenere per il cliente, senza costi aggiuntivi per quest'ultimo, il diritto a continuare a 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 a condizione che con la sostituzione o la modifica si ottengano funzionalità e prestazioni sostanzialmente simili; oppure (iii) se il diritto a 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 in tempi e a costi commerciali ragionevoli, rimuovere il codice Sun dal sistema operativo Solaris 10 e chiedere al cliente di restituire immediatamente il codice Sun. Nel caso (iii) Sun continuerà a fornire il servizio per il sistema operativo Solaris 10 rimanente. L'esecuzione da parte di Sun dei punti (i), (ii) o (iii) riportati sopra sarà l'unico rimedio esclusivo del cliente in caso di violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terze parti.
4. Nonostante quanto riportato sopra, Sun non avrà alcun obbligo di risarcire e difendere il cliente o pagare i costi, i danni o le spese legali per i ricorsi basati (i) sulla combinazione, sul funzionamento o sull'uso da parte del cliente del sistema operativo Solaris 10 con altre apparecchiature, codice, programmi o dati non forniti da Sun, nel caso in cui la violazione sia stata specificamente causata da combinazione, funzionamento o uso del software coperto con altre apparecchiature, codice, programmi o dati; o (ii) sull'uso da parte del cliente di una versione obsoleta del sistema operativo Solaris 10, nel caso in cui sia possibile evitare la violazione con l'uso della versione aggiornata del sistema operativo Solaris 10 e nel caso in cui tale versione sia disponibile per il cliente; o (iii) sulle modifiche apportate dal cliente al sistema operativo Solaris 10 nel caso in cui la violazione sia stata causata da tali modifiche; o (iv) sull'utilizzo da parte del cliente del sistema operativo Solaris 10 per usi diversi da quelli previsti dalla licenza e/o in sistemi diversi da quelli coperti.
5. L'obbligo di risarcimento riportato sopra non è applicabile ad alcuna versione del sistema operativo OpenSolaris.

**B. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ
NELLA MASSIMA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE IN VIGORE, LA
RESPONSABILITÀ DI SUN PER IL RISARCIMENTO E LA DIFESA, SECONDO QUANTO
RIPORTATO NELLA SEZIONE A (RISARCIMENTO) SOPRA, NON SUPERERÀ PER TUTTI I
RICORSI LA SOMMA TOTALE DI 100.000 USD. IN NESSUN CASO SUN SARÀ RITENUTA
RESPONSABILE DEI DANNI INDIRETTI, ESEMPLARI, SPECIALI, INCIDENTALI O
CONSEQUENZIALI O DELLA PERDITA DI PROFITTI CONNESSI AGLI OBBLIGHI DEFINITI
NELLA SEZIONE A (RISARCIMENTO) RIPORTATA SOPRA.**

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun in base al quale viene erogato il servizio. Se non si dispone di un accordo di servizi con Sun che regoli la fornitura dei servizi, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in www.sun.com/sales/salesterms. Questo elenco di servizi o SOW non costituisce un'offerta da parte di Sun. La fornitura dei servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopraindicato. In questo elenco di servizi, per "cliente" si intende l'entità autorizzata a ricevere i servizi.

